



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA
ENTIDAD SOLUCIONES F&L,C.A.**

Autoras:
Coronel, Andrea
Lugo, Luisana
Soto, María

Campus Bárbula, octubre de 2012



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA
ENTIDAD SOLUCIONES F&L,C.A.**

Tutora:
María Josefina López Sánchez

Autoras:
Coronel, Andrea
Lugo, Luisana
Soto, María

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, octubre de 2012



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA
ENTIDAD SOLUCIONES F&L,C.A.**

Sánchez

Tutora:
María Josefina López

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: **María Josefina López Sánchez**
C.I. V- 4.479.069

Campus Bárbula, octubre de 2012



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



ACTA DE APROBACION

**N° Exp 3016
Periodo: 2S-2012**

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA ENTIDAD SOLUCIONES F&L,C.A.**

Elaborado y Presentado por:

CORONEL ANDREA	20727704	CONTADURIA PUBLICA
LUGO LUISANA	19365753	CONTADURIA PUBLICA
SOTO MARIA	20444921	CONTADURIA PUBLICA

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

**ARNOLDO ARANA
COORDINADOR**

**ANDRÉS GRISANTI
MIEMBRO PRINCIPAL**

**MARÍA JOSEFINA LÓPEZ
TUTORA**

**NELLY RAVELO
SUPLENTE**

En Valencia a los 22 días del mes de OCTUBRE del año 2012

DEDICATORIA

A Dios, y la Virgen quienes me colmaron de fe, fortaleza, salud y esperanza en todo momento, y por ayudarme en la consecución de mis metas.

A mi madre, por tantas cosas que son innumerables, por guiarme en mi formación personal y académica, por darme fortaleza, motivación y no dejarme decaer en los momentos difíciles. Con tu apoyo y sacrificio logramos la culminación de esta etapa de mi vida.

A mis sobrinos, esperando que este logro sea para ellos un ejemplo de superación y constancia.

A ustedes, mis abuelos, que estén donde estén sé que siempre contaré con su protección y cariño.

Coronel, Andrea

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por ser mi guía y protector, permitirme gozar de salud, capacidad física e intelectual para culminar esta primera etapa de mi carrera profesional.

A mis padres, por su cariño, amor, preocupación y guiarme por el camino del bien.

A mi hermana, Mairelys, por todos los momentos felices que hemos compartido y por sus sabios consejos y apoyo en todo momento.

A mis familiares en general, que de una u otra manera fueron partícipes en este logro.

Lugo, Luisana

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, la sabiduría necesaria y guiar mi camino en todo momento para enfrentar y lograr este propósito trazado.

A mi madre, por ser lo más importante que tengo, a quien le debo todo lo que soy y porque fue el impulso para lograr esta meta.

A mi padre y a mi hermana, por apoyarme y estar conmigo siempre.

A mi tía, hermana y amiga Yuri Soto por ser la mujer más comprensiva del mundo, por sus consejos y apoyo incondicional

A toda mi familia, por estar a mi lado apoyándome y confiando en mí.

Soto, María F.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios y la Virgen, por guiarme, protegerme e iluminarme siempre, y por permitirme vivir esta experiencia y disfrutarla junto a mis seres queridos.

A mi madre, gracias por ayudarme a cruzar cada día con firmeza el camino de la superación, porque con tu apoyo y aliento hoy he logrado uno de nuestros más grandes anhelos, por eso este triunfo lo comparto contigo, dándote las gracias por los esfuerzos realizados para que yo lograra terminar mi carrera profesional.

Al profesor de Investigación Aplicada Víctor Campos, por todos sus aportes, conocimientos, paciencia y colaboración para con esta investigación.

En fin quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a quienes con sus conocimientos nos colaboraron y apoyaron en el logro satisfactorio de nuestra carrera.

¡A todos ustedes Gracias!

Coronel, Andrea

AGRADECIMIENTOS

A Dios y la Virgen del Valle, por acompañarme, protegerme, guiarme en todos los momentos de mi vida.

A mi madre, por su apoyo incondicional, paciencia y confianza. ¡Te Amo Mami!

A mi padre, por ser mi ejemplo a seguir, constancia y esfuerzo, por su apoyo durante todos mis años de estudio ¡Te Quiero Papi!

A mi hermana, por ser mi mejor amiga, escucharme en los momentos que más la necesito y apoyarme en todo lo que emprendo. ¡Eres muy especial!

Al profesor Andrés Grisanti, por ser un excelente docente y transmitirme sus valiosos conocimientos.

Al profesor Víctor Campos, por su excelente asesoría y ayuda, durante la realización de este trabajo de grado.

*Eternamente agradecida...
Lugo, Luisana*

AGRADECIMIENTOS

A Dios y la Virgen, por estar presente en cada momento de mi vida, por guiar mis pasos y darme fuerzas para seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi Abuela, Alida Soto y a mi Tío Douglas Soto, que aunque ya no están presentes físicamente, sé que siempre me están apoyando y ayudando para lograr lo que me proponga.

A mis padres, por guiarme por el camino correcto, por creer en mí y por sus sacrificios y esfuerzos.

Soto, María F.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA
ENTIDAD SOLUCIONES F&L,C.A.**

Autoras: Coronel, Andrea; Lugo, Luisana y Soto, María

Tutor(a): María Josefina López Sánchez

Fecha: Octubre, 2012

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es proponer procedimientos de control interno para la Entidad Soluciones F&L, C.A., ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo, para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas. La investigación se circunscribe en un diseño no experimental, tipo de campo, con bases bibliográficas; en la modalidad de proyecto factible; según el nivel de profundidad, la investigación es descriptiva. Se tuvo como población 9 personas que laboran en la empresa y para la muestra se consideró el 100 por ciento de dicha población, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 18 preguntas de respuestas dicotómicas cerradas (si-no), relacionadas con las variables en estudio; la validez de los instrumentos se hizo a través del juicio de expertos en Contaduría Pública. El análisis de los datos se hizo mediante la estadística descriptiva. Resultados: con la aplicación del estudio realizado pudieron observarse fallas en los procedimientos de Control Interno aplicados dentro de la entidad objeto de estudio, demostrado por una proporción del 73,5 por ciento de las respuestas dadas por la muestra de trabajo. De los resultados obtenidos, puede evidenciarse una situación de debilidad para el futuro crecimiento de la entidad, pues una empresa bien estructurada, será aquella que tenga bien establecidos los lineamientos y políticas para alcanzar sus objetivos, ya que todo esto en conjunto constituyen la razón de su existencia y los procedimientos un medio para alcanzarlos. Por ello se ha diseñado una propuesta de procedimientos de control interno para dicha entidad, como aporte para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Descriptor: Propuesta, Procedimientos, Control Interno.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LA
ENTIDAD SOLUCIONES F&L,C.A.**

Autoras: Coronel, Andrea; Lugo, Luisana y Soto, María

Tutor(a): María Josefina López Sánchez

Fecha: Octubre, 2012

ABSTRACT

The objective of this research is to propose internal control procedures for Entity Solutions F & L, CA, located in the Municipality Guacara, Carabobo State, to optimize the efficiency and effectiveness of administrative operations. The search was limited to a non-experimental, field type, with bibliographic databases, in the form of feasible project, depending on the level of depth, research is descriptive. It was like people 9 people working in the company and for the sample was considered 100 percent of the population, to which was applied a questionnaire of 18 closed-ended questions dichotomous (yes-no) variables related study, the validity of the instruments was made through expert judgment in Accounting. Data analysis was done using descriptive statistics. Results: With the implementation of the study were observed failures in internal control procedures implemented within the entity under study, shown by a ratio of 73.5 percent of the responses given by the sample of work. From the results obtained, it can be demonstrated a weak position for the future growth of the company, as a well structured, is that which has well-established guidelines and policies to achieve their goals, because all this together are the reason its existence and procedures to achieve half. So we designed a proposal for internal control procedures for such entity as input to optimize the efficiency and effectiveness of their operations.

Descriptors: Proposal, Procedures, Internal Control.

ÍNDICE GENERAL

	Pág
Dedicatorias.....	v
Agradecimientos.....	viii
Resumen.....	xi
Formato de Postulación Tutorial.....	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado.....	xiv
Índice de Cuadros.....	xxi
Índice de Gráficos.....	xxiii
Introducción.....	24
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	27
Formulación del Problema.....	33
Objetivos de la Investigación.....	33
Objetivo General.....	33
Objetivos Específicos.....	33
Justificación e Importancia de la Investigación.....	34
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes.....	37
Bases Teóricas.....	40
Definición de Términos Básicos.....	62
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	65
Diseño de la Investigación.....	65

Modalidad de la Investigación.....	66
Nivel de la Investigación	66
Población y Muestra.....	67
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	68
Técnicas de Presentación y Análisis de Información.....	69

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados.....	71
-------------------------------------	----

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Descripción de la Propuesta.....	85
Conclusiones.....	96
Recomendaciones.....	100
Referencias Bibliográficas.....	102
Anexos.....	104

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

Cuadro N°		Pág.
1	Técnico Operativo.....	64
2	Técnico Metodológico.....	70
3	¿Posee conocimiento sobre lo que significa el Control Interno?.....	72
4	¿Cree Usted que con la adopción del Control Interno se pueden alcanzar los objetivos de la entidad de manera efectiva y eficiente?.....	73
5	¿El Control Interno permite revelar situaciones irregulares presentes en la entidad?.....	73
6	¿Recae sobre el propietario de la entidad la mayor responsabilidad para un eficiente y eficaz Control Interno?.....	74
7	¿Son delegadas adecuadamente las autoridades y las responsabilidades para lograr las metas y objetivos organizacionales?.....	75
8	¿Están capacitados adecuadamente los empleados de la entidad para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?.....	76
9	¿Existen manuales de normas y procedimientos de Control Interno sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la entidad?.....	76
10	¿Cuenta la entidad con un procesamiento de información idóneo?.....	77
11	¿En la entidad existe la rutina de dar a los empleados las instrucciones inherentes a sus funciones por escrito?.....	78
12	¿Todas las transacciones son puntual y exactamente registradas con los detalles adecuados y se emiten los informes apropiados?.....	78

13	¿Todas las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas?.....	79
14	¿Se lleva un control exhaustivo sobre el efectivo?.....	80
15	¿Todos los recibos de efectivo son puntualmente depositados intactos?.....	80
16	¿Se mantienen controles sobre la existencia de cheques sin usar?.....	81
17	¿Se les explica a los trabajadores las razones del por qué y para qué se hacen las cosas?.....	82
18	¿Usted conoce las metas y objetivos de la entidad?.....	82
19	¿Considera factible la adopción de procedimientos de Control Interno para la entidad?.....	83
20	¿Considera que la adopción de procedimientos de Control Interno traerá beneficios a la entidad?.....	84

ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

Gráfico N°		Pág.
1	Conocimiento sobre lo que significa el Control Interno.....	72
2	El Control Interno como herramienta que permite alcanzar los objetivos de la entidad de manera efectiva y eficiente.....	73
3	El Control Interno como herramienta para detectar situaciones irregulares en la entidad.....	74
4	Delegación de autoridad y responsabilidad para lograr las metas y objetivos organizacionales.....	75
5	Capacitación de los empleados, para cumplir con las responsabilidades de su trabajo.....	76
6	Existencia en la entidad de un procesamiento idóneo de la información.....	77
7	Registro de transacciones de manera puntual, emitiéndose los informes apropiados.....	78
8	Las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas.....	79
9	Control exhaustivo sobre el efectivo.....	80
10	Recibos de efectivo depositados intactos y puntualmente.....	81
11	Existencia de controles sobre los cheques sin usar.....	81
12	Conocimiento de los trabajadores sobre las metas y objetivos de la entidad.....	82
13	Factibilidad de diseñar procedimientos de Control Interno en la entidad	83

INTRODUCCIÓN

El mundo actual, la sociedad, las organizaciones y las entidades tienden a cambiar muy rápidamente, es por ello que todas deben buscar permanentemente la adopción de un buen control interno que evolucione a la par con su entorno, garantizando así las claves esenciales para permanecer en el mercado, y logrando sus objetivos. En virtud de esto, la evolución del control interno se empezó a desarrollar a partir del crecimiento de las organizaciones, volumen de las operaciones, complejidad de los sistemas de información y niveles de riesgos.

El desconocimiento del control interno trae como consecuencia, un bajo nivel de competitividad, debido a que no estarán en capacidad de identificar, analizar y administrar los riesgos que puedan presentarse, de igual forma se dificulta el establecimiento y ejecución de políticas, para asegurar la consecución de los objetivos, así como el manejo y monitoreo de la información.

Basado en este contexto, el presente trabajo de investigación está orientado a proponer procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L,C.A., debido a que uno de los principales factores que inciden en el éxito de las organizaciones, es la búsqueda permanente de la eficiencia y eficacia en la realización y registro de sus operaciones, con el fin de alcanzar sus objetivos establecidos, por lo cual se hace imprescindible la adopción de adecuados procedimientos de control interno, que promuevan la confiabilidad en la información financiera, emisión de informes y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

La investigación se planteó desde la perspectiva de un proyecto factible, basado en una investigación cuantitativa, de campo y con base documental, cuyo objetivo general fue: Proponer procedimientos de control interno a la entidad Soluciones F&L, C.A., para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas. La estructura del trabajo es la siguiente:

En el Capítulo I se hace mención al planteamiento y formulación del problema de investigación, el cual giró en torno a la ausencia de procedimientos de control interno que les permitiera obtener una eficiencia y eficacia en sus operaciones administrativas, así como los objetivos de la investigación, tanto general como específicos y la justificación del trabajo de estudio.

En el Capítulo II se consideran los antecedentes, las bases teóricas que argumentan la presente investigación, así como también, los términos más relevantes e importantes extraídos del contenido desarrollado en el trabajo.

En el Capítulo III se hace referencia al marco metodológico, donde se detalla el diseño, tipo, modalidad y nivel de la investigación; de igual manera se menciona la población, muestra, procesamiento y análisis de los datos, y a su vez se menciona la confiabilidad y validez del instrumento.

El Capítulo IV comprende el análisis e interpretación de los resultados; este capítulo es uno de los que tiene mayor relevancia en la investigación, puesto que se analiza la información obtenida a través del instrumento de recolección de datos.

En el Capítulo V se plasma la propuesta, que consta de: la presentación, justificación, estructura, fundamentación y desarrollo de la misma.

Luego se tiene, las conclusiones y recomendaciones, estas últimas, representan el aporte de los autores para sustentar el estudio, tomando en cuenta los conocimientos adquiridos durante la carrera universitaria.

Finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas que sirvieron de apoyo para llevar a cabo el desarrollo de este trabajo especial de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la medida que las entidades modernas se desarrollan, se incrementan sus problemas de inspección y registro de las operaciones, por lo que diariamente se deben implementar sistemas de planeación y de control que se apliquen a la gran diversidad de situaciones operativas de las entidades. Las exigencias actuales del mercado empresarial conducen a las organizaciones a la búsqueda de nuevas alternativas, que garanticen permanencia y vigencia en el ambiente competitivo en la cual se encuentran inmersas, por esta razón, cada día representa un nuevo reto para quienes la dirigen, debido a que la meta de las organizaciones es obtener liderazgo en la oferta de bienes y servicios acompañado de mejor calidad, lo que conlleva a posiciones estratégicas en el mercado y, por lo tanto, a cumplir con los objetivos establecidos. Por ello, es primordial la adopción de métodos que brinden información objetiva a los gerentes y ayude en la toma de decisiones y, además que respondan a los aspectos cambiantes que sufre la organización en sus actividades financieras, como lo son mercados, financiamiento, inversiones y tecnología, entre otros.

Asimismo, es imprescindible que las organizaciones sean vistas como sistemas abiertos que se encuentran en constante interacción con su entorno, debido a que la información obtenida de dichos sistemas (entrada: input), es procesada (throughput) y posteriormente enviada a su entorno (salida: output), y así sucesivamente, manteniendo de ésta forma el flujo continuo de retroalimentación (feedback), que permite comparar si la salida

está en consonancia con los objetivos de la entidad de acuerdo con el criterio preestablecido.

En virtud de esto, es importante que el control siempre exista en las entidades para verificar el logro de los objetivos que se establecen en la planeación (relación con lo planeado). Para controlar, es imprescindible medir y cuantificar los resultados (medición). Igualmente, una de las funciones inherentes al control, es descubrir las diferencias que se presentan entre la ejecución y la planeación (detectar desviaciones). El objetivo del control es prever y corregir los errores. En cualquier tipo de organización, el control sobre los procesos, ya sean de tipo administrativo, contable u operativo, resulta esencial para el logro de los objetivos planteados, favoreciendo a la entidad a la adaptación de un constante entorno cambiante.

En tal sentido, existe un mecanismo de apoyo gerencial que permite mayor alcance en cuanto al seguimiento y análisis de las operaciones, logrando detectar las desviaciones, fallas o deficiencias que se presentan en las gestiones de la organización, dicho mecanismo es la adopción de procedimientos de control interno efectivo, el cual puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos, además de proporcionar información administrativa sobre el progreso de la misma. Es por ello, que el establecimiento adecuado del mismo, contribuye de manera exitosa a tener garantía que la información financiera, estados y datos en general, que son presentados en la contabilidad de la entidad, sean correctos y se estén llevando a cabo de acuerdo a las necesidades de la organización, ya que su alcance incluye las mismas como un todo, tomando en cuenta sus relaciones con el entorno, buscando de esta manera, obtener información suficiente y competente que permita verificar si los resultados obtenidos son los realmente previstos.

Los procedimientos de control interno impulsan las políticas de operación en su totalidad y las conservan dentro de áreas funcionales de acción factible. Se dice que existe un adecuado control interno, cuando una organización realiza sus operaciones de acuerdo con sus objetivos y planes, utilizando sus recursos con la mayor eficiencia y eficacia. La efectividad del control interno de las organizaciones determina la diferencia entre una entidad exitosa y una en la que gran parte de las operaciones contables, administrativas y operativas se llevan a cabo de una manera descontrolada e irregular.

En el mismo orden de ideas, Catacora (1996), expresa que el control interno:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará, si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable (p. 238).

Dentro de este enfoque, es pertinente destacar que la expresión control interno no es un evento o circunstancia, si no una serie de acciones que penetran las actividades de una entidad. El control interno siempre se encamina hacia el concepto de seguridad razonable, ya que no puede garantizar absolutamente el logro de los objetivos, debido a que es aplicado por personas y cada una de ellas, posee juicios, y valores diferentes. El mismo, persigue el logro de objetivos dentro de las siguientes categorías: 1) eficiencia y eficacia de las operaciones, 2) fiabilidad de la información financiera y; 3) cumplimiento de las leyes y normas de la entidad.

Es importante también destacar que, el control interno representa un ámbito de acción tan amplio que le permite a la entidad, sin limitación alguna, conocer las causas de las desviaciones que se estén produciendo en el camino, que debe conducir a la efectividad en el logro de metas y objetivos para alcanzar los resultados requeridos.

En este caso particular, se ha orientado la investigación a realizar una propuesta de procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., ubicada en el municipio Guacara del estado Carabobo. Para ello, se hace imprescindible, conocer detalles relacionados con los procedimientos de control interno que posee actualmente dicha entidad, lo cual constituirá el objetivo del presente estudio. Sin embargo, previo a la realización de la propuesta, se hace necesario conocer un poco más acerca del por qué esta entidad se clasifica como pequeña. La NIIF para PYMES 2009 Sección 1, establece que las pequeñas y medianas entidades son aquellas:

- (a) Que no tienen obligación pública de rendir cuentas, y
- (b) publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión del negocio, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación crediticia.

Con respecto a la reseña histórica de esta pequeña entidad de carácter privado, en el año 2005 nace en Valencia Soluciones F&L, C.A., como una fábrica rudimentaria de lámparas de uso industrial, con oficina ubicada en el municipio Guacara, estado Carabobo. No obstante, debido a la creciente demanda de lámparas de uso industrial, se hizo necesario que para el año 2007 se adquirieran nuevos equipos que facilitarían la producción, tanto en calidad como en cantidad, permitiéndole mayor capacidad competitiva, lo que

servió para posicionarse dentro de un porcentaje muy significativo del mercado nacional existente.

Asimismo, para el año 2009, ya es una entidad conocida en el ramo ferretero, y se decide la comercialización de productos tales como pegamentos, discos abrasivos, mangueras de alta presión, grasas, silicones, entre otros, tanto de fabricación nacional como de importación, lo cual, para la fecha le ha proporcionado mayor inclusión en el mercado y capacidad competitiva. Siguiendo la misma línea, para el año 2010 se realizan estudios y/o proyectos con la intención de entrar al mercado de exportación, propósito que se ha aplazado, hasta tanto, la disponibilidad de materias primas e insumos de fabricación garanticen el cumplimiento de los compromisos que este tipo de mercado exige.

De esta manera, la misión principal de esta entidad se centró en buscar satisfacer las necesidades de sus consumidores, a través de las cadenas comercializadoras, mediante la manufactura y distribución de productos rentables para las entidades orientadas al ramo ferretero, buscando la consolidación en el mercado nacional. Igualmente, su visión es ser líder y conocida por la calidad de sus productos, mejorando permanentemente los procesos de manufactura y distribución, apoyados por la tecnología de vanguardia, el desarrollo de las competencias del personal, así como la capacidad para adelantarse y dar respuestas a los cambios en el campo de competencia.

Es conveniente mencionar, que dicha entidad integra en su estructura organizacional una serie de subsistemas, que responden al conjunto de tareas y a los elementos que son necesarios para llevar a cabo su actividad. Dichos subsistemas solo cuentan con un director general que supervisa y

dirige las actividades de la Unidad de Compras, Unidad de Mercadeo y Venta, Unidad de Administración y Unidad de Recursos Humanos, que son las que la conforman, ya que puede denominarse aun como una pequeña entidad. Para efectos de esta investigación, se realizó el estudio de los procedimientos de control interno de la entidad.

Actualmente, la entidad Soluciones F&L,C.A., cuenta con procedimientos de control interno que no se encuentran establecidos formalmente, impidiéndole optimizar sus operaciones. Cada día se presentan situaciones complejas que requieren de una mejor organización, procedimientos, personal y supervisión, por lo que se hace necesario un estudio que permita analizar situaciones que reduzcan riesgos de fallas de control interno, mediante la presentación de un modelo adecuado de control interno para la entidad.

El contexto cambiante en el que se encuentra la misma, requiere modificaciones en los modelos que posee, haciéndose necesario el análisis de las operaciones, ya que no resulta suficiente la tradicional y básica noción de las técnicas de manejo de la entidad, en donde en un ambiente con características familiares, no existe adecuada segregación de funciones, formalidad en la coordinación de las actividades, carencia de normas, políticas y procedimientos adecuados descritos y escritos por la administración, entre otros; lo cual sin duda, dificulta el flujo de los procesos administrativos. De no considerar la importancia que tiene un control interno adaptado a las necesidades de la entidad, se corre el riesgo de no responder de manera eficiente a la creciente demanda que representa la oportunidad de expansión.

De allí que, la investigación se conduce a realizar una propuesta de procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., ubicada en el municipio Guacara del estado Carabobo, con la finalidad de optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, surge la siguiente interrogante:

¿Cuáles serán los procedimientos de control interno idóneos que permitan el adecuado registro de las operaciones de la entidad Soluciones F&L, C.A.? En virtud de lo anterior, se desarrollan los siguientes objetivos.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas.

Objetivos Específicos

- ❖ Diagnosticar la situación actual de control interno que existe en la entidad.
- ❖ Identificar los procedimientos de control interno aplicados en la entidad.
- ❖ Diseñar procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L,C.A.

Justificación de la Investigación

A medida que las organizaciones crecen, se ven en la necesidad de reajustar los esquemas tradicionales de división del trabajo, funciones y jerarquías; creando así, áreas funcionales, departamentos o secciones, para atender las exigencias que surgen debido a la complejidad de las operaciones y al aumento del flujo de información que éstas manejan, logrando en este sentido, que la entidad mantenga control sobre sus objetivos primarios, pudiendo reformularse nuevos objetivos, impidiendo así que surjan otros secundarios a los que se les otorgue importancia no justificada.

Es importante destacar que en las entidades, se observan grandes fallas y deficiencias en los procedimientos de control interno, como consecuencia de varios factores, entre ellos: a) la aplicación del costo-beneficio, ya que los mismos no tienen una estructura organizacional amplia, donde se pueda aplicar adecuada segregación de funciones, base fundamental para la aplicación de un buen sistema de control interno y, b) la carencia de vigilancia o de supervisión de las actividades administrativas y contables, porque generalmente, no disponen de unidad de contraloría o auditoría interna, que evalúe si los controles internos se aplican adecuadamente.

En este sentido, la adopción de procedimientos de control interno dentro de las organizaciones constituye un enriquecimiento del estudio administrativo de la entidad. De esta manera, la implementación de procedimientos de control interno permite a las organizaciones, aprovechar oportunamente los datos del entorno y a través de los mismos supervisar la acción de los factores internos y externos que afecten los resultados

esperados. Asimismo, es bien sabido que las fallas de control que conllevan al incumplimiento de procedimientos que puedan dar seguridad a la entidad de un correcto y adecuado funcionamiento de sus operaciones incluye tanto a aquellas grandes como pequeñas entidades; sin embargo, se observa con mayor frecuencia en las pequeñas, debido a que en las mismas, el control interno tiende a ser débil en la mayoría de los casos, y en muchos otros ni siquiera existe, excepto que sus propietarios tengan conocimiento del mismo y reconozcan su importancia.

Generalmente, una pequeña entidad tiende a crecer y desarrollarse; es por ello que, al llegar el momento en el que se comiencen a presentar dificultades en su sistema administrativo y contable, esta situación hace que se presente un momento en donde se lleven a cabo operaciones mucho más complicadas que impidan a las personas que dirigen la organización, desarrollar sus actividades bajo un control interno que sea eficiente. De la misma manera, toda entidad estima su empeño con base en diferentes indicadores, que no son más que el resultado de su gestión y, el resultado de sus operaciones. No obstante, es importante destacar que actualmente, los continuos cambios en el mundo organizacional exigen servicios completos, herramientas que aporten información y que sean capaces de detectar errores e irregularidades de naturaleza financiera y de manera oportuna. Llevar a cabo adecuados y eficientes procedimientos de control interno se dificulta cuando una entidad es pequeña, porque se hace más complejo separar completamente el resguardo y el control de las operaciones y actividades de la misma. Sin embargo, en los casos en que la administración mantiene un entorno de negocios que da principal importancia en un nivel adecuado de conciencia de controles, es mucho más factible que la organización, refleje procedimientos de control efectivos. Asimismo, la clave

de una entidad que es controlada de manera eficiente, está en la actitud del contador y el análisis por parte de la administración de riesgos permanentes.

La elaboración de la investigación es importante ya que la finalidad del estudio es proponer procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., con el propósito de mejorar la eficiencia y eficacia en el registro de sus operaciones y así, propiciar la precisión y oportunidad de la información generada, para los diferentes clientes y de la misma manera evitar pérdidas para la misma.

En otras palabras, si la entidad posee procedimientos de control interno debidamente instalados, y en consecuencia, la rutina de las operaciones está encaminada en la forma adecuada, es posible obtener informes exactos y oportunos, acerca del desarrollo de todas sus actividades y operaciones importantes; si la entidad se encuentra protegida en contra de los fraudes y errores y, además, se conoce la eficiencia que rinden cada uno de los departamentos o unidades, solo en estas condiciones, es factible obtener un control firme y ejercer una dirección completa y eficaz de este mecanismo que constituye un negocio moderno.

Finalmente, se considera que la investigación se justifica, debido a la importancia que los gerentes organizacionales conozcan y utilicen de manera apropiada procedimientos de control interno para conocer el estado financiero que tiene la entidad de manera clara y confiable.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Vega (2009) elaboró un trabajo de grado titulado “Diseño de un Manual de Control Interno, para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba (ESPOCH), aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009” (Ecuador), el cual expresa, la importancia de tener un buen control interno en el departamento financiero, ya que ayudaría a medir la eficiencia y la productividad de una manera más efectiva. El objeto de este estudio se centró en recalcar que el departamento financiero de la ESPOCH no cuenta con un control apropiado para sus necesidades, como son las de pago oportuno, es decir, el sistema de control interno del mismo, se encuentra en un nivel medio.

Asimismo, a través de la consulta que se le realizó al estudio antes mencionado, se pudo llegar a la conclusión que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto, las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso, podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, sólo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

La investigación antes mencionada, sirvió como referencia para enriquecer los conocimientos adquiridos necesarios en la elaboración de un manual de control interno, que apoye el diseño de un adecuado sistema de control interno.

Rojas (2007) desarrolló un trabajo de grado titulado “Diseño de un Sistema de Control Interno en una Empresa Comercial de Repuestos Electrónicos” (Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala), dicho estudio plantea la problemática en la unidad de análisis de la empresa Comercial de Repuestos Electrónicos, la cual se centra en determinar, cuáles son las causas que hacen necesario que la misma, diseñe un sistema de control interno administrativo y contable. Asimismo, hace énfasis que en las empresas, existe la posibilidad de contar con empleados deshonestos, descuidados o ineficientes, que hacen que la custodia de los activos sea deficiente, que la ejecución del cumplimiento de funciones no se efectúe apropiadamente y, que no se genere información confiable, sobre la cual se puedan fundamentar decisiones operativas y financieras importantes en forma satisfactoria, todas estas situaciones dejan clara la importancia de establecer un adecuado sistema de control interno dentro de las organizaciones.

Por otra parte, al revisar este estudio se pudo concluir que: 1) El control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debido a que un excesivo control puede ser costoso y contraproducente, el mismo debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas, se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

2) La elaboración y aplicación de los manuales administrativos y contables, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la entidad, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y, sirven de punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo. 3) El costo de un sistema de control interno se debe diferenciar, por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la entidad; como consecuencia, en el proceso de diseño del sistema de control interno conviene considerar que los procedimientos que se dictan no resulten tan costosos a la entidad.

Este trabajo de investigación sirvió como aporte, por la similitud encontrada en la problemática analizada en ambas, la cual radica principalmente en la ausencia de adecuados procedimientos, para el control interno administrativo y contable, que conlleve a una mejora en el manejo de las operaciones que realiza la entidad.

Blanco, Castellanos y Rodríguez (2007) realizaron un trabajo de grado titulado “Análisis para la Optimización de los Procesos de Control Interno en el Departamento de Administración de la Empresa Automatismo Ametrade Venezuela, C.A.” en la Universidad de Carabobo, campus Bárbula; el cual plantea la necesidad que tienen las empresas de analizar los procesos, para lograr una optimización del control interno que tienen establecido. El objeto principal del estudio se basó en determinar las mejores estrategias de planificación operativa a utilizar, así como también, las debilidades y fortalezas presentes dentro de la organización. Además, se pretende dirigir a la empresa hacia un nuevo ámbito de planificación de controles internos a

través de la planificación de la auditoría, para lograr alcanzar y mejorar las operaciones administrativas y financieras de la entidad.

Este estudio sirvió de orientación para el desarrollo de la investigación, debido a que se pudo conocer, que el hecho de que una entidad tenga establecido un control interno no le asegura el logro de los objetivos planteados, sin previamente haber establecido un medio adecuado de evaluación y planificación de los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización en lo que a control interno se refiere. Con la revisión de la investigación antes mencionada, se pudo llegar a la conclusión que toda entidad debe adoptar un sistema de control interno que permita seguridad razonable al cumplimiento de sus objetivos y medir su gestión periódicamente, para determinar el cumplimiento de los mismos.

Bases Teóricas

Control Interno

Definición, Principios y Evolución del Control Interno

El control interno dentro de una organización tiene mayor importancia cada día, debido al incremento en tamaño de las entidades modernas y el interés público sobre las claves esenciales para permanecer en el mercado. De la misma manera, el control interno está destinado a contribuir en el logro de los objetivos. Dado que la consecución de los objetivos es el propósito del establecimiento del control interno, su definición deberá ser suficientemente amplia, para abarcar la mayoría de los objetivos aplicables a todas las entidades.

Mantilla (2004), expresa que:

El control interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: 1) efectividad y eficiencia de las operaciones, 2) confiabilidad en la información financiera y; 3) cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.(p.14)

Asimismo, dicho proceso es ejecutado por personas, no es solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de la organización. Asimismo, puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no absoluta a la administración y al consejo de la entidad; está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas, pero interrelacionadas.

El control es una responsabilidad administrativa y como tal, la administración debe establecerla y ejecutarla. Para que sea efectivo, el control interno debe hacerse en las áreas claves, es decir; los puntos críticos de personal, administración, entre otros igualmente, el control interno debe diseñarse, para que mantenga contacto directo entre el que controla y lo que es controlado, es por ello que el mismo está estrechamente relacionado con la comunicación. Por lo general, se utilizan ciertos procedimientos sugeridos para la aplicación de un buen control interno.

En este sentido, Cepeda (1997:37), indica: “el ejercicio de control interno se debe hacer siguiendo los principios: a) el principio de igualdad, b) el principio de moralidad, c) el principio de eficiencia, d) el principio de economía, e) el principio de celeridad y, f) el principio de imparcialidad”.

Cabe destacar, que de acuerdo a lo anteriormente dicho, se puede observar que cada uno de estos principios son esenciales para llevar a cabo un adecuado control interno, porque cada uno de ellos tiene su punto de importancia dentro de este proceso. Por ejemplo, el principio de igualdad consiste en que el control interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales; el principio de moralidad señala que las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad; el principio de eficiencia vela porque en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y servicios se hagan al mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos; el principio de economía permite vigilar que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y metas de la organización.

Asimismo, el principio de celeridad consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control debe ser la capacidad de respuesta oportuna por parte de la organización a las necesidades que corresponden a su ámbito de competencia; y, el principio de imparcialidad consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.

Por otra parte, debido a la manera como cambian los mercados y sus actores así también cambia o evoluciona el control interno. El mismo, ha sufrido modificaciones en la medida en que se han transformado las estructuras organizacionales.

En virtud de esto, Cepeda (1997:40), señala: “la evolución del control interno se inició en el sector privado, donde se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de

información”. De igual manera, la consideración sobre el funcionamiento del control interno de las organizaciones se constituyó en factor prioritario dentro de las normas de auditoría. En la actualidad el control interno, es permanente, ejercido por cada persona desde el comienzo de cada proceso, cuyo fin primordial y compromiso, es el mejoramiento continuo, apoyándose en las tecnologías modernas disponibles (la informática, los sistemas de información y de comunicación) y en los indicadores que permiten obtener los resultados acerca del comportamiento del control interno.

Asimismo, a través de la evolución del control interno, se busca apoyar y delimitar el cambio esperado de una organización desgastada e ineficiente, a otra organización moderna, ágil y eficiente, en la cual se garantice desde el inicio hasta el final de las operaciones, un proceso de calidad y aprovechamiento de los diferentes recursos.

Componentes del Control Interno (COSO)

El control interno incluye cinco componentes, los cuales describen el dinamismo de los sistemas de control interno. Por ejemplo, la valoración de riesgos no influye solamente en las actividades de control, sino que también puede ser altamente requerido para reconsiderar las necesidades de información y comunicación, o las actividades de monitoreo de la entidad. Se puede decir que el control interno, es un proceso interactivo multidireccional en el cual casi todos los componentes pueden influenciar a los otros.

De acuerdo a Mantilla (2004), el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Tales componentes son: 1) ambiente de control, la esencia de cualquier negocio es su gente –sus atributos individuales, incluyendo la integridad, valores éticos y la competencia– y el

ambiente que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan; 2) valoración de riesgos, la entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrado con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente.

También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados; 3) actividad de control, se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos, para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por las administración como necesarias, para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad; 4) información y comunicación, ambos sistemas se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones y; 5) monitoreo, se debe observar el proceso total, y considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Control Interno en la Pequeña Empresa

Generalmente, la falta de control interno en las pequeñas entidades aumenta de manera significativa la posibilidad de robos y fraudes, la ausencia del mismo se debe principalmente a que las mismas no cuentan con una estructura clara de delimitación de responsabilidades. Rodríguez Valencia, (2000), señala que:

En ninguna empresa es conveniente que una persona maneje una operación desde su inicio hasta su término. Sin embargo, en la pequeña empresa, es común observar que la asignación de responsabilidades es poca o nula y; consecuentemente, el control interno tiende a debilitarse o a desaparecer.(p.57)

La adquisición de recursos materiales sin la elaboración de un pedido formal, no hacer depósitos de las cobranzas diariamente y la selección y contratación de personal sin procedimientos formales, entre otros; son algunos ejemplos de la negligencia en las operaciones rutinarias de las pequeñas entidades.

Estructura del Control Interno en la Pequeña Empresa

Generalmente los Controles Internos aplicados a las organizaciones de menor tamaño, suelen ser débiles, debido a que ignoran las formas de control de las cuales pueden disponer.

En las entidades pequeñas generalmente participa activamente el propietario en las actividades normales, y muchos de los empleados están encargados de diferentes actividades al mismo tiempo, por esta razón, se deben implementar actividades de control.

En la mayoría de las entidades grandes se da un buen control interno, ya que están definidas y bien estructuradas las funciones para cada unidad jerárquica, evitando que una persona, realice una transacción de principio a fin. En cambio, en muchas entidades pequeñas, no hay la oportunidad de distribuir las funciones porque son pocos los empleados.

Cuando se aplican las actividades de control y se maneja el tamaño de las organizaciones, se distribuyen mejor las funciones del manejo del

efectivo, mantenimiento y actualización de los registros contables, lográndose un grado apropiado de control interno.

Tomando como referencia a Santillana, (2003), se puede sintetizar la estructura de control interno en la pequeña empresa de la siguiente manera:

Ambiente de Control

El ambiente de control implementado en una entidad pequeña, es lógicamente diferente a la de una entidad grande, debido a que en la primera, difícilmente se tendrá un departamento de administración formal, en donde intervengan consejeros externos o una estructura organizacional que evite conflictos en la segregación de funciones; por lo cual, deben existir elementos que permitan valorar en forma razonable que el ambiente de control es seguro.

La Evaluación de Riesgos

Independientemente de su tamaño, los conceptos primordiales del proceso de evaluación de riesgos son aplicables a cualquier entidad; sin embargo, en las entidades pequeñas este proceso no suele ser estructurado y formal. Las entidades deben tener objetivos implantados, incluyendo entre ellos los relacionados con la entrega de informes financieros a la administración, accionistas o dueños; además, la administración debe conocer y conducir los riesgos a través de una intervención directa con el personal de la entidad, para hacer frente a los obstáculos que impidan el logro de los objetivos.

Sistemas de Información y Comunicación

En una entidad pequeña los sistemas de comunicación e información suelen ser pocos formales en comparación con una entidad grande, sin embargo, su importancia no se debe minimizar. No son necesarias políticas por escrito muy extensas o procedimientos contables muy complicados en las pequeñas entidades, cuando cuentan con una administración que constantemente se involucra en las operaciones; en estos casos, el proceso de comunicación es más efectivo, ya que por el tamaño de la entidad, la administración suele ser más accesible y, por lo tanto, el contacto con todo el personal es menos complicado.

Procedimientos de Control

Los procedimientos de control establecidos en las grandes entidades, generalmente son parecidos a los que se aplican en las pequeñas entidades; a pesar de esto, como en los otros elementos, la formalidad de los mismos se modifica. Ciertos procedimientos de control para las entidades pequeñas no son significativos debido a que son sustituidos por controles realizados por el director general o el propietario. Por ejemplo, la aprobación del propietario sobre compras importantes o concesión de créditos a los clientes proporciona una evidencia de control fuerte en dichas actividades. La segregación apropiada de funciones en estas entidades presentan constantemente problemas; sin embargo, en los casos en que las entidades pequeñas, cuentan con un personal reducido, se pueden fijar responsabilidades, de manera que se dé una apropiada segregación de funciones.

Vigilancia

Las operaciones en marcha en una entidad pequeña necesitan de una vigilancia apropiada, la cual es comúnmente desarrollada como parte de la participación diaria que la administración tiene en las operaciones. Por ejemplo, la administración puede identificar con facilidad una variación importante en los estados financieros, si hay diferencias notables entre lo que surgió y lo que se esperaba.

Procedimientos Generalmente Aceptados para el Buen Control Interno

Existen una serie de procedimientos de carácter general que son adecuados e idóneos para que las entidades logren sus objetivos planteados, entre ellos se pueden encontrar:

- ❖ La Delimitación de autorizaciones generales y específicas.
- ❖ Diseño e implementación de formas, para las transacciones dentro de las entidades, así como la evaluación constante y numeración de documentos.
- ❖ Realizar actualización de las medidas de seguridad, usar el mínimo de cuentas bancarias y realizar depósitos inmediatos e intactos del ingreso percibido.
- ❖ Inspeccionar los inventarios físicos frecuentemente.
- ❖ De acuerdo al tipo de activos (maquinarias y equipos) establecer un lapso para su mantenimiento.
- ❖ Controlar el acceso de personas no autorizadas a los diferentes departamentos de la empresa, especialmente al de Contabilidad o Finanzas, donde existe información confidencial. También se puede nombrar a Producción, Almacenes, entre otros.

- ❖ Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- ❖ Establecimiento de sistemas para ejecutar planes, programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.

Los ejemplos más importantes de los citados por Cepeda (1997), acerca de los procedimientos de control interno son: delimitar las responsabilidades, segregar funciones, seleccionar funcionarios hábiles y capaces, crear procedimientos que aseguren la exactitud de la información, hacer rotación de deberes, dar instrucciones por escrito, utilizar cuentas de control, evitar el uso de dinero en efectivo, identificar puntos clave de control en cada proceso, realizar inspecciones frecuentes, hacer que la gente sepa por qué y para qué se hacen las cosas, definir objetivos y metas claras alcanzables.

Objetivos y Fines del Control Interno

Adhesión de las Políticas Establecidas

Las entidades, deben fomentar entre sus empleados y el personal administrativo, el apego y cumplimiento a las políticas y normas que han sido establecidas, con el fin de poder alcanzar el logro de los objetivos perseguidos por la organización.

En este sentido, Santillana (2003), indica:

Fomentar y asegurar el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad. La razón es obvia: contar con sólidas y bien estructuradas políticas, respetables y respetadas. Permite una administración y operación ordenadas, sanas y con guías que normarán, orientarán y regularán la actuación de la misma (p.13).

Juzgar la Eficiencia de Operaciones en las Áreas Funcionales de la Organización

Asumiendo que los objetivos han sido establecidos en términos capaces de ser medidos, es necesaria la existencia de medios para calificar los resultados obtenidos. En este caso, se hace indispensable tener conocimiento de lo que se está logrando actualmente en el proceso operativo y los objetivos establecidos, así como las medidas que se están tomando actualmente con el propósito de lograr tales objetivos, obteniéndose las bases adecuadas para comparar y analizar las acciones correctivas a realizarse u otro tipo de acción administrativa.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, Santillana (2003), señala:

Las políticas y disposiciones implantadas por la administración serán la base, soporte y punto de partida para operar. Estas políticas deben identificar metas y estándares de operación básicos, para medir el desempeño y calificar la eficiencia, eficacia y economía; elementos indispensables para lograr la óptima sinergia operativa integral (p.13).

Razonabilidad, Confiabilidad, Oportunidad e Integridad de la Información Financiera

Para obtener un control interno más confiable y eficiente, al momento de presentar información a terceros, las entidades deben asegurar la confiabilidad, razonabilidad, integridad y oportunidad de la información financiera, administrativa y operacional que se genera en la misma. En este sentido, para las entidades, es indispensable conocer su gestión y desempeño, debido a que es una base fundamental, para la toma de decisiones que garanticen su bienestar futuro. La información obtenida dirá

que tan buenas y acertadas han sido las políticas establecidas y cuál ha sido el nivel de eficiencia de las operaciones.

Rodríguez (2000), plantea:

Dadas las necesidades de control interno, este debe abarcar a toda la organización, por tanto, se requiere de información contable y administrativa exacta y confiable, para ser utilizada en la toma de decisiones. Sólo por un continuo proceso de verificación y análisis de los informes y de los registros que de ellos se derivan, podrá la dirección superior depositar su confianza en la información que le es presentada (p. 52)

Apoyar y Medir el Cumplimiento de la Organización

Existe una relación cercana entre los fines y propósitos en cuanto a controles se refiere. Las entidades se pueden valer de métodos adicionales que les permitan enfrentar situaciones que supongan amenazas que pudiesen afectar los resultados esperados, obteniendo de esta forma, una herramienta que le permita medir el logro de sus objetivos planteados.

A este respecto, Rodríguez (2000:52), expresa: “Ninguna función representa mejor el espíritu de la administración moderna que la de control; de hecho, alcanzar eficazmente los objetivos de la organización y satisfacer las necesidades comerciales, es el resultado directo de su ejercicio”.

Elementos del Control Interno

Dentro del control interno administrativo intervienen factores que permiten una mejor comprensión del mismo, entre los elementos más

resaltantes que en éste se encuentran, se pueden mencionar la organización, los procedimientos y el personal.

En este mismo orden de ideas, es necesario indicar que Santillana (2003), clasifica tales elementos de la siguiente manera:

a) la Organización, que a su vez incluye la dirección, coordinación, división de funciones y, asignación de responsabilidades; b) los Procedimientos, que a su vez abarcan planeación y sistematización, registros y formas e informes; c) Personal, en el cual intervienen reclutamiento y selección, entrenamiento, eficiencia, moralidad y, retribución; d) Supervisión. (p.17).

Asimismo, para lograr un mayor entendimiento de lo anteriormente citado, se presenta un análisis más específico, detallando cada uno de dichos elementos:

Organización

Dentro de los subelementos que se mencionaron anteriormente que integran la organización, se encuentran:

- ❖ Dirección: Este subelemento se refiere a las acciones que debe emprender la entidad, para el logro de sus objetivos, así como también, las decisiones tomadas dentro de la misma.
- ❖ Coordinación: Consiste en la disposición ordenada y adecuada de las acciones que se llevarán a cabo dentro de la entidad, para adoptar las medidas necesarias que permitan a la misma, hacer frente a las situaciones de desacato.
- ❖ División de Funciones: Consiste en la adecuada delimitación de las funciones del personal de la entidad inherentes a custodia y registro de

las operaciones, es decir, la realización de una transacción debe pasar por diversas manos independientes entre sí.

- ❖ **Asignación de Responsabilidades:** Deben establecerse lo más claramente posible. Al momento de realizar una transacción, se debe tener previa autorización de un funcionario calificado para ello, dejando por escrito constancia de tal autorización, salvo algunas transacciones de rutina de menor importancia.

Procedimientos

Es realmente necesario que el control interno se aplique en la práctica mediante procedimientos escritos que garanticen una adecuada organización.

- ❖ **Planeación y Sistematización:** Dentro de las entidades es necesario implementar manuales que señalen la división de funciones y labores, sistemas de autorizaciones, establecimiento de responsabilidades, funciones de dirección y coordinación, para así cerciorarse del cumplimiento del personal en cuanto a las prácticas que originan las políticas de la organización.
- ❖ **Registros y Formas:** Se deben implementar procedimientos idóneos para el registro exacto, completo y adecuado de activos, pasivos, ingresos y gastos, así como también de los formatos que sean necesarios para la ejecución de tales procedimientos.
- ❖ **Informes:** Se debe realizar una vigilancia constante sobre las actividades de la organización y sobre el personal encargado de realizarlas. No es suficiente la preparación de informes internos periódicos, sino un análisis riguroso por parte de las personas calificadas en el área para evaluarlos.

A este respecto, Santillana (2003:19), expresa: “Los informes contables, y complementarios administrativos y operacionales, constituyen un elemento muy importante de control interno desde la preparación de balances mensuales y estados de resultados, hasta las hojas de distribución de clientes por antigüedad o de obligaciones por vencimiento”.

Personal

Las actividades a realizar deben estar en manos de personas calificadas y eficaces, para poder lograr los objetivos que son perseguidos. Para ello, se debe contar con procedimientos de control internos adecuados, en los que intervengan los siguientes elementos

- ❖ Reclutamiento y Selección: Resulta indispensable contar con un perfil para determinar si la persona seleccionada reúne o no, las características que se requieren para desempeñar su cargo.
- ❖ Entrenamiento: Las entidades deben contar con programas de capacitación, que permitan entrenar al personal, logrando así que los mismos desarrollen mejores habilidades para el cumplimiento de sus responsabilidades, reduciendo así la ineficiencia y el desperdicio.
- ❖ Eficiencia: La administración debe promover la eficacia en la ejecución de cada una de las operaciones, así como medir dentro de los trabajadores su desempeño con miras a fortalecer el control.
- ❖ Moralidad: El complemento indispensable de la moralidad del personal como elemento de control interno, se encuentra en las medidas que se adopten para proteger a la entidad contra manejos indebidos.
- ❖ Retribución: Debe existir la retribución hacia los empleados, para que éstos se sientan motivados e incentivados a lograr los propósitos de la entidad y concentren su atención en llevarlos a cabo con eficiencia, en lugar de hacer planes para defraudar a la entidad.

Supervisión

Una importante responsabilidad de la administración es la establecer y mantener los controles internos, así como el supervisarlos o vigilarlos, con objeto de identificar si éstos están operando efectivamente y si deben ser modificados cuando existen cambios importantes.

La supervisión es un proceso que se lleva a cabo a través de actividades en marcha (en el momento que se llevan a cabo las operaciones normales), evaluaciones separadas o por la combinación de ambas.

Aunque una organización se encuentre perfectamente diseñada, esto no resulta suficiente si no se cuenta también con una vigilancia constante, para que el personal lleve a cabo los procedimientos a su cargo de acuerdo con los planes de la organización. Asimismo, se debe ejercer la supervisión en diferentes niveles, ya sea de forma directa o indirecta por distintos funcionarios y empleados.

Los diversos aspectos de control pueden ser casi automáticamente supervisados mediante la implementación de procedimientos, registros, formas y realización constantes de informes.

Procedimientos de Control Interno

Conceptualización

Generalmente, las partes de una organización están interrelacionadas, es por ello, que se considera que la ubicación de los sistemas y procedimientos dentro de la organización son de vital importancia.

Como ya se ha mencionado anteriormente, los procedimientos están encaminados hacia la realización de las tareas, es decir, constituyen una guía sobre cómo hacer el trabajo y qué proceso utilizar, además de proporcionar información referente al trabajo. El propósito primario de todo procedimiento tiene naturaleza de instrucción.

Es importante mencionar que, todas las funciones de los distintos departamentos de una organización deben estar comprendidas en los procedimientos, detallando las actividades que deben realizar con base a las responsabilidades asignadas.

Estructura de los Procedimientos

La dirección superior debe ser la encargada de establecer los procedimientos generales de la organización, ya que es el organismo que tiene conocimiento acerca de los requerimientos totales de la misma. Es importante mencionar, que las diversas necesidades de toda entidad deben ser perfectamente detalladas, para evitar modificarlas en función de las actividades de cada departamento o grupo. Sin embargo, cuando se requiera de procedimientos específicos para un determinado departamento, el director responsable es quien debe autorizarlos.

En virtud a lo anterior, Rodríguez (2000), expresa:

Por tanto, una empresa bien estructurada será aquella que tenga adecuadamente establecidos sus objetivos, procedimientos y políticas para alcanzarlos; ya que es de importancia trascendental en la vida de la misma. Los objetivos son la razón de su existencia y los procedimientos un medio para alcanzarlos (p.64).

Objetivos de los Procedimientos de Control Interno

Los procedimientos de control son aplicados en los distintos niveles de la organización y en el registro de las transacciones con la finalidad de lograr los objetivos propuestos. Igualmente, tales procedimientos pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control y del sistema contable, los cuales pueden ser de carácter preventivo o detectivo, según sea su naturaleza.

Los primeros, son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones. Los segundos, por su parte; están destinados a detectar los errores, omisiones o desviaciones que no hayan sido identificadas por los procedimientos de control preventivos.

De acuerdo a lo planteado, Santillana (2003), señala que: Los procedimientos de control están dirigidos a lograr los siguientes objetivos:

1. Debida autorización de transacciones y actividades.
2. Adecuada segregación de funciones y responsabilidades.
3. Diseño y uso de documentos y registros apropiados que aseguren el correcto registro de las operaciones.
4. Implantación de dispositivos de seguridad que protejan los activos.
5. Verificaciones independiente y adecuada evaluación de las operaciones registradas (p.10).

Naturaleza y Clase de los Procedimientos

En las rutinas de trabajo diarias, se facilitaría la realización de las actividades, reduciendo pérdida de tiempo, determinando previamente qué hacer, cómo hacer, y dónde hacerlo, es por ello, que es de suma importancia, que las organizaciones tengan establecidos los procedimientos

que indiquen los pasos que deben seguirse, para la realización de los diversos aspectos del trabajo a realizar.

Propuesta de Procedimientos de Control Interno

Organización de las Funciones de Control Interno

Para las organizaciones es importante la creación de un departamento especializado en el área de control interno debido a que será de gran utilidad para la administración, en la implementación y diseño de un sistema que ayude al logro de los objetivos.

Referente a lo antes expuesto, Cepeda (1997), plantea:

(...) La aplicación de los procedimientos de control interno, cuya práctica esté unida al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, supone un cambio difícil de lograr en el corto plazo, especialmente si no se cuenta con alguien que lidere el proceso y produzca resultados rápidamente y, por esta vía, fomente el cambio de actitud entre los miembros de la organización (p. 20).

Plan de Desarrollo de la Función de Control Interno

Para darle un carácter formal a la función del control interno se requiere de todo un proceso; debido a que su desarrollo deberá obedecer a un plan y no a una gestión puntual. La elaboración de dicho plan debe concentrar las características de la organización y será creado entre el departamento de control interno y los directivos de la entidad.

De acuerdo a Cepeda (1997), dicho plan debe contemplar los siguientes elementos básicos:

- ❖ Definición de la misión de los procedimientos de control interno.
- ❖ Definición del alcance de las funciones de control interno en el área de control de gestión.
- ❖ División del trabajo entre la línea de organización de control interno en el desarrollo de las actividades de control.
- ❖ Definición, cronograma y desarrollo de las herramientas computacionales y de otra naturaleza que servirán de apoyo en el ejercicio del control interno.
- ❖ Cronograma de formalización, documentación e implantación de los procesos y procedimientos críticos.
- ❖ Cronograma para la elaboración y expedición de los manuales de control interno.
- ❖ Cronograma de formalización, documentación e implantación de los demás procesos y procedimientos de la organización (p.20).

Plan de Trabajo para la Documentación y Formalización de Procesos y Procedimientos

Es necesario como prerrequisito, para implementar un apropiado control interno, la existencia de procedimientos y procesos formales.

Al comienzo, este proceso puede tornarse lento, pero se agilizará a medida que los distintos departamentos de la organización, perciban el grado de su importancia y se comiencen a ver los resultados. Por tal motivo, lo importante es iniciar la actividad con los procedimientos y procesos que se crean puntos clave para la entidad, tomando en cuenta aquello que pueda perturbar al logro de los resultados de la organización.

Cada una de las áreas de la organización debe participar en la recolección de información, para el levantamiento de los procesos debido a que son quienes mayormente están involucrados en la realización de las actividades diarias.

De la misma manera, hay que tomar en cuenta el tiempo que se requiera para examinar los resultados del trabajo, y además, incluir en el proceso o en el procedimiento los puntos de control que deben quedar establecidos.

Cepeda (1997), plantea que:

Los puntos de control son de tres tipos principales: a) Los destinados a verificar la eficacia del proceso, b) Los dirigidos a asegurar el logro de los parámetros de eficiencia establecidos, y c) Los relacionados con el cumplimiento del trámite legal. Los tres tipos de control son importantes. Los dos primeros, porque ayudan a controlar el resultado de las operaciones a su cargo y el último, porque le ayuda a cumplir correctamente su responsabilidad legal (p. 21).

Mecanismos e Instrumentos de Control Interno

Las características de los instrumentos de control interno dependerán no sólo del tipo de organización, sino también del área en el cual se vayan a aplicar, de igual forma, se deberá hacer lo posible para que estos sean parte integral del proceso mismo. Estos instrumentos pueden tener como objetivos, la comparación de cifras, validación de información, y verificación de consistencias.

Debe existir una cooperación entre el personal de la organización y la alta gerencia para el diseño de los instrumentos y mecanismos, logrando un compromiso entre la eficiencia y seguridad.

En este sentido, Cepeda (1997:23), plantea que: “Cualquier esfuerzo de sistematización que permita reducir la participación discrecional de las personas involucradas, mejorar la información agregada, la posibilidad de

hacer cruces y la automatización del control, deben recibir el apoyo de los directivos de la organización”.

Mecanismos e Instrumentos de Seguimiento y Reporte

El tipo de organización y el área de aplicación influirán en las herramientas de reporte y seguimiento, de igual forma, se debe tener presente que su intención es ayudar a la gerencia a cumplir adecuadamente sus objetivos. Estos mecanismos e instrumentos deben aportar información actualizada, ya que la presentación de una contabilidad atrasada, un concepto de una actualización legal emitido después de que esta se haya formalizado, son elementos que no presentan importancia relevante para las organizaciones, debido a que no van de acuerdo al ritmo de la organización.

Manuales o Guía de Control Interno

Es un mecanismo de gran importancia para un buen control interno, el cual es creado para lograr una información ordenada, detallada, integral y coordinada que contenga las funciones, responsabilidades, instrucciones e información sobre procedimientos y políticas, de las diferentes transacciones y actividades que se realizan en cualquier entidad.

En todo el proceso de crear e implementar el control interno, las entidades deben establecer los procedimientos necesarios para el desarrollo adecuado de sus actividades, mediante la delegación de responsabilidades en cada departamento, logrando obtener información que sea actual, útil y necesaria, implementando medidas de control, autocontrol, seguridad y objetivos que participen en el desempeño de la función organizacional.

En referencia a lo planteado anteriormente, Cepeda (1997), expresa:

Con el fin de facilitar el proceso de actualización de estos manuales, es recomendable adoptar el sistema de hojas intercambiables. Las actualizaciones se deben producir cada vez que los encargados del control interno, de común acuerdo con los empleados responsables, lleguen a la conclusión de que el proceso o procedimiento, o que el mecanismo o instrumento de control utilizado se deben modificar (p.23).

Definición de Términos

COSO: Committe Of Sponsoring Organizations of de Threadway Comission).
Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión de Comercios.

Entidad: Agrupación de personas, para llevar a cabo una determinada actividad reconocida jurídicamente.

Ética: Es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres de una sociedad.

Gestión: Es el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas, para alcanzar metas individuales y colectivas.

Objetivos: Metas hacia donde se deben enfocar los esfuerzos y recursos de la empresa.

Organizar: Asignar los recursos humanos, económicos y financieros, estructurándolos en forma que permitan alcanzar las metas de las empresas.

Planes: Conjunto de decisiones para el logro de los objetivos propuestos.

Políticas: Serie de principios y líneas de acción que guían el comportamiento hacia el futuro.

Planificación: Se refiere a las acciones llevadas a cabo, para realizar planes y proyectos de diferentes índoles.

Procedimientos: Conjunto de operaciones que se realizan bajo las mismas circunstancias, para obtener siempre el mismo resultado.

Propuesta: Idea o proyecto sobre un asunto o negocio que se presenta ante una o varias personas que tienen autoridad para aprobarlo o rechazarlo.

Riesgo Real: Es aquel que existe y que se propicia por falta de control de las actividades de la empresa y puede generar deficiencias del sistema de control interno.

Cuadro N° 1
Técnico Operativo

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores
Proponer Procedimientos de Control Interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas.	Diagnosticar la situación actual de control interno que existe en la entidad.	Control Interno	Es un plan de organización con métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio, para la protección de activos, la obtención de información financiera correcta y segura y la promoción de eficiencia de las operaciones.	Significado de Control Interno Cumplimiento de Objetivos Revelar Situaciones
	Identificar los procedimientos de control interno aplicados en la entidad.	Procedimientos de Control Interno	Es un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinados trabajos de rutina. Se diseñan para exponer los objetivos, una guía para la acción a seguir y la línea definida con todas las políticas establecidas.	Procedimientos Generalmente Aceptados para un buen Control Interno
	Diseñar propuesta procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A.	Propuestas de Procedimientos de Control Interno	Consiste en sugerir políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable, y no absoluta, a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas.	Factibilidad Beneficios para la Entidad

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de Investigación

El diseño de la investigación, constituye las estrategias que asume el investigador para explicar o responder el problema, dificultad o interrogantes abordados en el estudio. De acuerdo a los objetivos hacia los cuales se orienta el presente estudio, el desarrollo del mismo se realizó conforme a las pautas metodológicas correspondientes a una investigación no experimental, debido a que la misma se desarrolló a través de la observación de eventos existentes en el entorno natural de la entidad, por lo que no se consideró necesario manipular las variables. Al respecto Ortiz Uribe (2004), refiere:

La investigación no experimental es el tipo de investigación en el que no se hacen variar intencionalmente las variables independientes. Se observan fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, se obtienen datos y después éstos se analizan (p. 94).

En cuanto al tipo de investigación es de campo, ya que los datos fueron obtenidos por los investigadores directamente de la realidad existente en la pequeña entidad Soluciones F&L,C.A., ubicada en el municipio Guacara, con el fin de proponer adecuados procedimientos de control interno a la misma, para optimizar la eficacia y eficiencia de sus operaciones administrativas. Al respecto Tamayo y Tamayo (2008), la define como:

Aquella en la que los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas respecto a su calidad. Generalmente, garantiza un mayor nivel de confianza para el conjunto de la información obtenida (p.110).

Además, el presente estudio se apoyó en la investigación bibliográfica, debido a que para la obtención de la información necesaria, los investigadores se basaron en la documentación especializada en el tema. Al respecto, Sabino (2002), señala:

Cuando los datos a emplear han sido ya recolectados en otras investigaciones y son conocidos mediante los informes correspondientes, nos referimos a datos secundarios, porque han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los obtuvieron y manipularon. Como estas informaciones proceden siempre de documentos escritos, pues esa es la forma uniforme en que se emiten los informes científicos, damos a estos diseños el nombre de bibliográficos (p. 115).

Modalidad de la Investigación

De acuerdo a la descripción de la investigación, esta se enmarca en la modalidad de proyecto factible, que en función a lo planteado por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2010:7), “Consiste en elaborar una propuesta de un modelo operativo viable a una solución factible a un problema de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social”. Por tanto, es recomendable utilizar dicha modalidad, puesto que se refiere una alternativa de solución al problema planteado.

Nivel de la Investigación

En lo referente al nivel de profundidad que se le pretende dar al estudio, esta investigación se ubica dentro del nivel descriptivo, debido a que se identificaron e interpretaron los hechos en cuanto a los procedimientos de control interno aplicados en la entidad. Al respecto, Hurtado (2008), define la investigación descriptiva de la siguiente forma:

Es aquella que tiene como objetivo la descripción precisa del evento de estudio, este tipo de investigación se asocia al diagnóstico de estudio. Su propósito es exponer el evento estudiado, describiendo algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos, que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento (p. 101).

Población y Muestra

Para el desarrollo de la presente investigación, la población estuvo representada por el personal de la entidad Soluciones F&L,C.A., conformado en su totalidad por el propietario y ocho (8) trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: 1) Unidad de Compras: encargado de la unidad y asistente administrativo, 2) Unidad de Mercadeo y Ventas: encargado de la unidad y asistente administrativo, 3) Unidad de Administración: encargado de la unidad y asistente administrativo, 4) Unidad de Recursos Humanos: encargado de la unidad y asistente administrativo.

Según Hurtado (2008:140), una población es “El conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”.

En el mismo orden de ideas, en cuanto a la muestra, Sabino (2002), define que:

Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo. Lo que se busca al emplear una muestra es que, observando una porción relativamente reducida de unidades, se obtengan conclusiones semejantes a las que lograríamos si estudiáramos el universo total (p.118).

En el desarrollo de esta investigación, no se aplicó ningún criterio muestral por ser la población tan pequeña, por lo tanto, la muestra del presente estudio está representada por las nueve (9) personas que conforman la totalidad del personal de la entidad.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para obtener la información necesaria, es imprescindible definir con precisión las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se pretende utilizar en la situación a estudiar, para su posterior análisis; con el fin de lograr alcanzar satisfacer las necesidades del objeto de estudio. Una vez definido el objeto de estudio y sus características, es necesario que el investigador seleccione las técnicas y los instrumentos mediante los cuales, logrará obtener la información necesaria para llevar a cabo la investigación de una forma adecuada. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2008), señala:

La recolección de los datos depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y puede efectuarse desde la simple ficha bibliográfica, observación, entrevistas, cuestionarios o encuestas y aún mediante ejecución de investigaciones para este fin (p.182).

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta en su modalidad de cuestionario estructurado, con preguntas dicotómicas cerradas, referidas a la variable en estudio y dirigidas al personal que labora en la pequeña empresa Soluciones F&L., C.A.

De acuerdo a lo anteriormente dicho, Fernández de Silva (2000:42), define la encuesta como: “Obtener información a través de preguntas formuladas a otras personas, sin establecer diálogo con el encuestado y el grado de interacción es menor”.

La técnica mencionada anteriormente se utilizó en esta investigación, debido a que los datos fueron obtenidos de fuentes primarias. La misma fue seleccionada en virtud de la necesidad de obtener mayor confiabilidad de la información del objeto de estudio, lo cual a su vez, permitió corroborar la situación problemática a analizar, para su posible solución.

Técnicas de Presentación y Análisis de Información

Es importante, describir las distintas operaciones, a las que fueron sometidos los datos obtenidos con la aplicación de las técnicas e instrumentos anteriormente descritos. Al respecto, Sabino (2002), señala que:

El análisis de los datos no es tarea que se improvisa, como si recién se comenzara a pensar en él luego de procesar todos los datos. Por el contrario, el análisis surge más del marco teórico que de todos los datos concretos obtenidos y todo investigador que domine su tema y trabaje con rigurosidad deberá tener una idea precisa de cuáles serán los lineamientos principales del análisis que habrá de efectuar antes de comenzar a recolectar datos (p.74).

De esta manera, una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los mismos fueron examinados, ordenados y clasificados, debido a que fueron de carácter cuantitativo. Seguidamente, se procedió a analizarlos, y a exponerlos como un conjunto de tablas, detallando las respuestas de la encuesta dicotómica cerrada aplicada. La información tabulada anteriormente se presentó en gráficos de torta, previa determinación porcentual correspondiente a cada opción, con su debida interpretación, para posteriormente, concluir acerca de los resultados. En cuanto al análisis de información cuantitativa, Sabino (2002:134), indica que: “Este tipo de operación se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación”.

Cuadro Nº 2
Técnico Metodológico

Objetivo General	Objetivos Específicos	Dimensión	Definición de la Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	Fuentes
Proponer procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas	Diagnosticar la situación actual de control interno que existe en la entidad.	Control Interno	Es un plan de organización con métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de activos, la obtención de información financiera correcta y segura y la promoción de eficiencia de las operaciones.	Significado de Control Interno Cumplimiento de Objetivos Revelar Situaciones	- Encuesta. Cuestionario	Personal de la empresa
	Identificar los procedimientos de control interno aplicados en la entidad	Procedimientos de Control Interno	Es un conjunto de operaciones ordenadas en secuencia cronológica, que precisan la forma sistemática de hacer determinados trabajos de rutina. Se diseñan para exponer los objetivos, una guía para la acción a seguir y la línea definida con todas las políticas establecidas.	Procedimientos Generalmente Aceptados para un buen Control Interno	- Encuesta. Cuestionario	Personal de la empresa
	Diseñar propuestas de procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A.	Propuestas de Procedimientos de Control Interno	Consiste en sugerir políticas y procedimientos diseñados para proporcionar una seguridad razonable, y no absoluta, a la administración de que la compañía va a cumplir con sus objetivos y metas.	Factibilidad Beneficios para la Entidad	- Encuesta. Cuestionario	Personal de la Empresa Información Impresa y Electrónica

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se presentan los datos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de información utilizado en la investigación; con el objetivo de proponer procedimientos de control interno para la entidad Soluciones F&L, C.A. ubicada en el municipio Guacara, estado Carabobo, con la finalidad de optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas.

De acuerdo con Sabino (2002:172), la presentación de los datos “comprende la exposición de los resultados, para permitir luego su posterior análisis”. Luego de revisada la información, se presentan los resultados obtenidos en función de las interrogantes formuladas a la población estudiada, que permitirán hacer un diagnóstico preciso de la situación real de dicha entidad.

Para la recolección de los datos, se aplicó un cuestionario contentivo de 18 preguntas de respuesta dicotómica cerrada (si, no), aplicada al personal que labora en las diferentes unidades que conforman la entidad. Los resultados obtenidos se presentan en cuadros y gráficos, donde se reflejan los porcentajes de la población que responden afirmativamente a las interrogantes, así como los porcentajes que responden negativamente.

Finalmente, se encuentra la interpretación de los resultados de las cifras estadísticas obtenidas, en relación a los objetivos planteados en estudio, según la variable operacionalizada en la presente investigación.

Distribución de frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas por el personal entrevistado, referido a la situación actual de control interno que existe en la entidad Soluciones F&L, C.A., Guacara, estado Carabobo.

Cuadro 3. Ítem 1

¿Posee conocimiento sobre lo que significa el Control Interno?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22
No	7	78

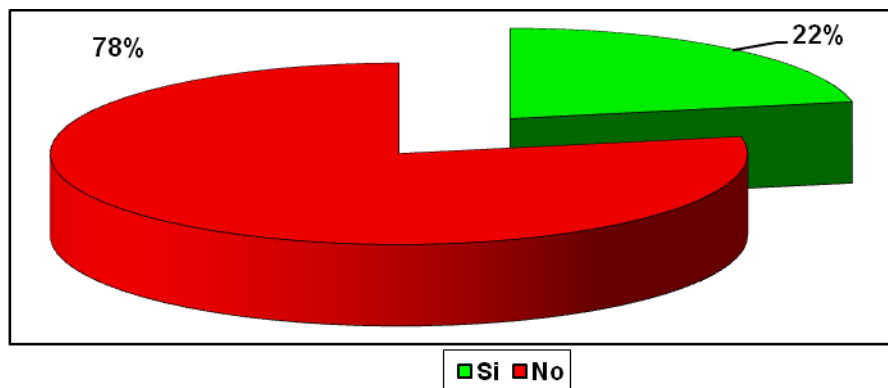


Gráfico 1. Conocimiento sobre lo que significa el Control Interno

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Como puede observarse, es de resaltar un alto desconocimiento de parte de los trabajadores sobre este proceso administrativo, ya que una gran parte de la población consultada, manifiesta no conocer sobre este particular, mientras que sólo una población minoritaria asegura saber en qué consiste el Control Interno dentro de una entidad u organización, lo que se traduce en un obstáculo, para lograr un buen desempeño de las actividades necesarias para llevar a cabo un adecuado control sobre las operaciones de la entidad.

Cuadro 4. Ítem 2

¿Cree Usted que con la adopción del Control Interno se pueden alcanzar los objetivos de la entidad de manera efectiva y eficiente?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	33
No	6	67

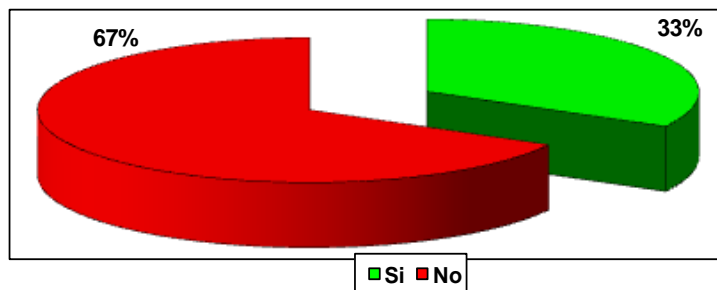


Gráfico 2. El Control Interno como herramienta que permite alcanzar los objetivos de la entidad de manera efectiva y eficiente

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Sobre este particular, un porcentaje significativo de la población consultada (67 por ciento) manifestó que no es posible alcanzar los objetivos de la entidad con el uso del control interno como herramienta, lo que permite verificar la situación de desconocimiento del personal de la entidad sobre lo que a este tema se refiere.

Cuadro 5. Ítem 3

¿El Control Interno permite revelar situaciones irregulares presentes en la entidad?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22
No	7	78

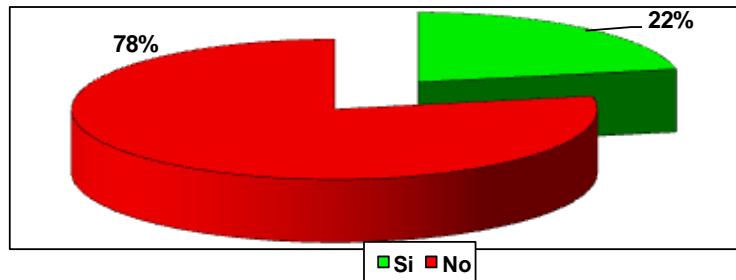


Gráfico 3. El Control Interno como herramienta para detectar situaciones irregulares en la entidad

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Al interrogar a la población estudiada, las respuestas obtenidas permiten inferir que una proporción mayoritaria de dicha población no cree que esta herramienta permita identificar irregularidades presentes en la entidad, lo que ratifica nuevamente, la debilidad existente por parte de los trabajadores, en cuanto a la importancia que tiene la adopción de un adecuado control interno, para llevar a cabo las operaciones y actividades de la entidad de una manera más eficiente, pudiendo identificar las irregularidades que podrían existir en la misma.

Distribución de frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas por el personal entrevistado, referido a la identificación de los procesos de Control Interno aplicados para la entidad Soluciones F&L, C.A., ubicada en el municipio Guacara, estado Carabobo.

Cuadro 6. Ítem 4

¿Recae sobre el propietario de la entidad la mayor responsabilidad para un eficiente y eficaz Control Interno?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	100
No	0	0

Puede notarse una gran debilidad sobre este particular, ya que la totalidad de la población encuestada reconoce que sobre el propietario de la entidad recae la mayor responsabilidad en relación al control que se lleva en la misma, lo cual es inconveniente, ya que lo más apropiado debería ser, la segregación y delegación de funciones entre los trabajadores, para lograr una mayor precisión y confiabilidad en la información que se genera.

Cuadro 7. Ítem 5

¿Son delegadas adecuadamente las autoridades y las responsabilidades para lograr las metas y objetivos organizacionales?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22
No	7	78

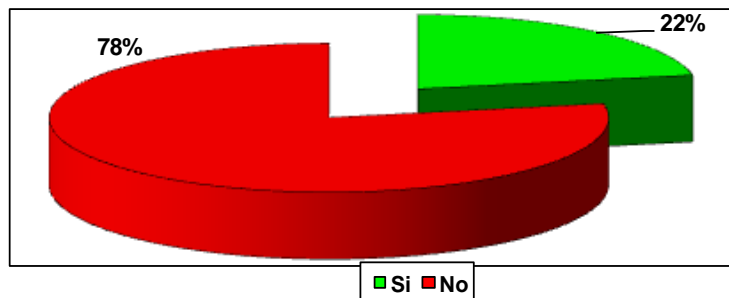


Gráfico 4. Delegación de autoridad y responsabilidad para lograr las metas y objetivos organizacionales

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

En cuanto a la delegación adecuada de las autoridades y responsabilidades para lograr las metas y objetivos organizacionales, las respuestas obtenidas permiten asegurar que la gran mayoría de dicha población considera que no se está haciendo de la mejor manera esta delegación; situación que evidencia que no se están aprovechando adecuadamente el potencial de los trabajadores, mayor participación, productividad, eficiencia, entre otros, lo que impide alcanzar las metas establecidas a un nivel óptimo.

Cuadro 8. Ítem 6

¿Están capacitados adecuadamente los empleados de la entidad para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	67
No	3	33

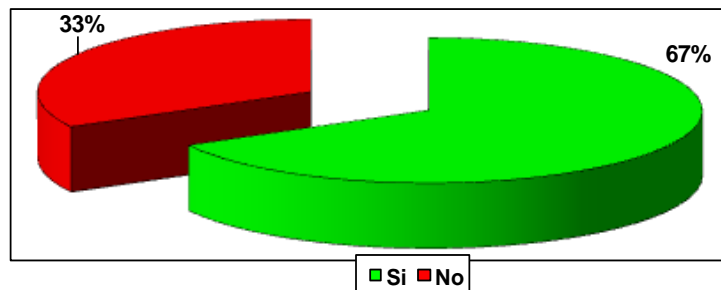


Gráfico 5. Capacitación de los empleados, para cumplir con las responsabilidades de su trabajo

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

En este caso, de acuerdo a los resultados obtenidos por la población encuestada, igualmente puede evidenciarse que un porcentaje significativo de los trabajadores de la entidad están capacitados adecuadamente para cumplir con la responsabilidad de su trabajo, lo que permite asegurar que si en la entidad se implanta una adecuada segregación y delegación de funciones, se podrían alcanzar mejores resultados a los actualmente obtenidos.

Cuadro 9. Ítem 7

¿Existen manuales de normas y procedimientos de Control Interno sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la entidad?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0
No	9	100

Como puede observarse, la totalidad de la población estudiada asegura, que no existen manuales de normas y procedimientos de Control Interno sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la entidad, lo cual se constituye en una gran debilidad, ya que lo apropiado es que las tareas a realizar deben estar dispuestas por escrito, en documentos formales, detallando cómo deben ser realizada cada una, ya que el propósito primario de un buen procedimiento tiene naturaleza de instrucción.

Cuadro 10. Ítem 8

¿Cuenta la entidad con un procesamiento de información idóneo?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	44
No	5	56

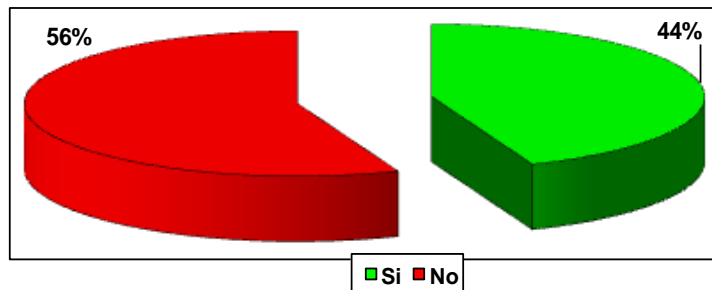


Gráfico 6. Existencia en la entidad de un procesamiento idóneo de la información

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

En relación a la existencia en la entidad de un procesamiento adecuado para la información, se pudo obtener como resultado que un 56 por ciento de la población de trabajadores estudiados, considera que la entidad no cuenta con un procesamiento de información idóneo, lo que dificultará una buena toma de decisiones y al mismo tiempo no permitirá evitar posibles errores durante el desarrollo de las transacciones, debido a la falta de verificaciones independientes y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

Cuadro 11. Ítem 9

	Frecuencia	Porcentaje
¿En la entidad existe la rutina de dar a los empleados las instrucciones inherentes a sus funciones por escrito?		
Sí	0	0
No	9	100

Puede verificarse, de acuerdo a las respuestas obtenidas en la consulta realizada, que la totalidad de la población estudiada considera que no existe en la entidad la rutina de dar a los empleados las instrucciones inherentes a sus funciones por escrito, lo cual puede inducir a que cada trabajador realice su trabajo según su criterio, perdiéndose la uniformidad en las actividades, lo que conllevaría a que diariamente se realicen de manera diferente.

Cuadro 12. Ítem 10

	Frecuencia	Porcentaje
¿Todas las transacciones son puntual y exactamente registradas con los detalles adecuados y se emiten los informes apropiados?		
Sí	2	22
No	7	78

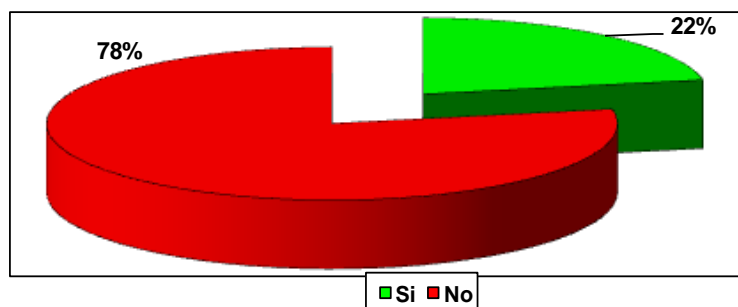


Gráfico 7. Registro de transacciones de manera puntual, emitiéndose los informes apropiados

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Puede evidenciarse, de acuerdo a las respuestas obtenidas de una proporción mayoritaria de la muestra entrevistada, que no todas las transacciones son puntual y exactamente registradas con los detalles apropiados, no permitiendo emitir los informes adecuados, lo que podría generar dificultad a la administración de la entidad, para confirmar la veracidad y confiabilidad de la información que le es presentada, de manera oportuna.

Cuadro 13. Ítem 11

¿Todas las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22
No	7	78

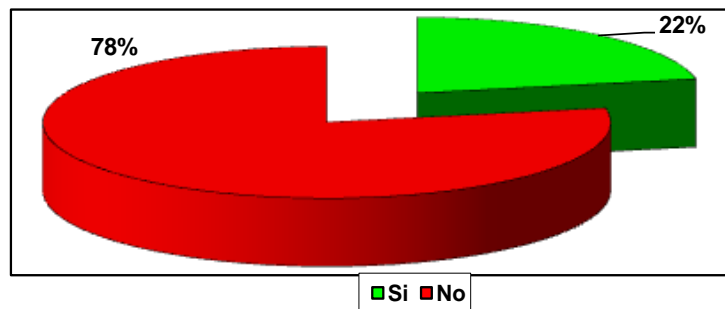


Gráfico 8. Las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Se puede apreciar que la mayoría de la población de trabajo estudiada considera, que no todas las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas, lo cual se constituye en una debilidad del proceso de control, ya que una de las actividades más importantes que se deben llevar dentro de una organización, es el análisis y preparación de informes internos que le permiten a la misma, determinar la situación real en la que se encuentra.

Cuadro 14. Ítem 12

¿Se lleva un control exhaustivo sobre el efectivo?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	67
No	3	33

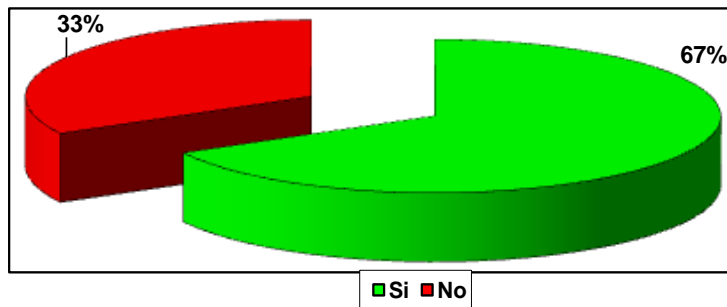


Gráfico 9. Control exhaustivo sobre el efectivo

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

En relación a la interrogante, se obtuvo que una proporción importante de la población consultada afirma que sí se lleva este control con el efectivo; lo que resulta beneficioso para la entidad, ya que esto permite monitorear todas las actividades que puedan afectar el manejo del efectivo, garantizando así, la exactitud y confiabilidad de los registros.

Cuadro 15. Ítem 13

¿Todos los recibos de efectivo son puntualmente depositados intactos?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	56
No	4	44

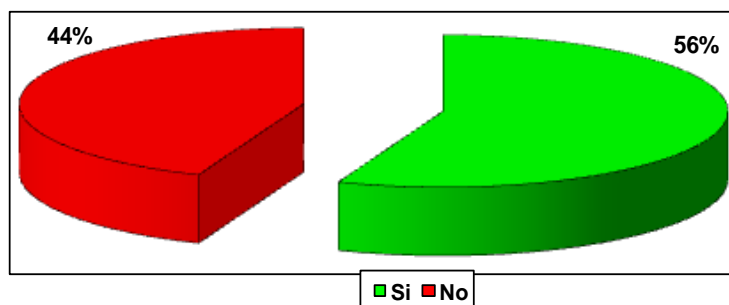


Gráfico 10. Recibos de efectivo depositados intactos y puntualmente

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Un poco más de la mitad del personal entrevistado asegura, que todos los recibos de efectivo son puntualmente depositados intactos, lo que ratifica que la entidad, lleva un control exhaustivo sobre el efectivo, ya que en efecto, es apropiado depositar el día inmediatamente posterior, el efectivo recibido, para evitar el mal manejo del mismo dentro de dicha entidad.

Cuadro 16. Ítem 14

¿Se mantienen controles sobre la existencia de cheques sin usar?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22
No	7	78

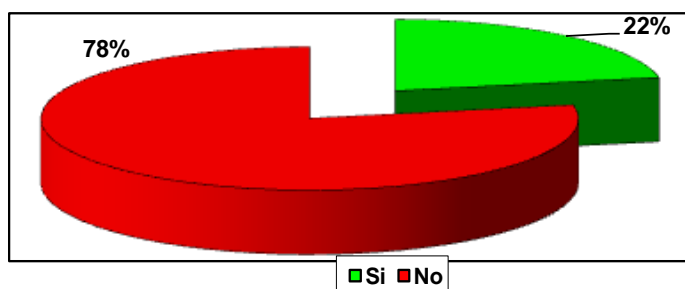


Gráfico 11. Existencia de controles sobre los cheques sin usar

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Una gran parte de la población asegura, que no se mantienen controles sobre la existencia de cheques sin usar, lo que puede propiciar situaciones irregulares por parte de los trabajadores dentro de la entidad, ya que los mismos podrían verse tentados a cometer actos ilícitos.

Cuadro 17. Ítem 15

¿Se les explica a los trabajadores las razones del por qué y para qué se hacen las cosas?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0
No	9	100

Se puede apreciar que la totalidad de la población asegura que no se le explica a los trabajadores las razones del por qué y para qué se hacen las cosas, lo cual se constituye en un obstáculo, para la obtención de los objetivos que se han establecido y son perseguidos por la entidad.

Cuadro 18. Ítem 16

¿Usted conoce las metas y objetivos de la empresa?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	22
No	7	78

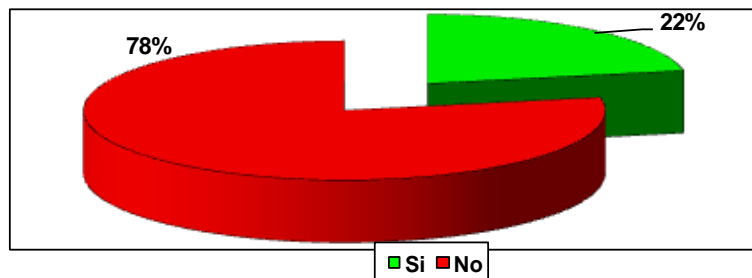


Gráfico 12. Conocimiento de los trabajadores sobre las metas y objetivos de la entidad

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

En cuanto al conocimiento por parte de los trabajadores, una parte significativa de los entrevistados manifiesta desconocer las metas y objetivos de la entidad, lo que ratifica una comunicación poco apropiada existente dentro de la misma, ya que los trabajadores al desconocer las metas y objetivos perseguidos por la organización no pueden coadyuvar al logro de los mismos.

Distribución de frecuencia y porcentaje de las respuestas dadas por el personal entrevistado, referido a la factibilidad de diseñar procedimientos de Control Interno para la entidad Soluciones F&L, C.A., ubicada en el municipio Guacara, estado Carabobo.

Cuadro 19. Ítem 17

¿Considera factible la adopción de procedimientos de Control Interno para la entidad?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	78
No	2	22

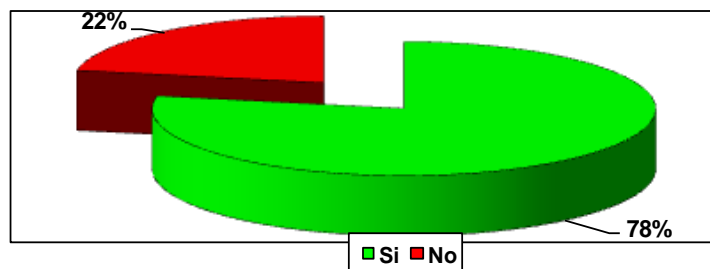


Gráfico 13. Factibilidad de diseñar procedimientos de Control Interno en la entidad

Fuente: Coronel, Lugo y Soto. 2012.

Al consultar la opinión de los trabajadores encuestados en la entidad estudiada, sobre la factibilidad de diseñar procedimientos de Control Interno para la entidad, puede apreciarse la alta receptividad que se tiene en relación a este particular, pues gran parte de la población está de acuerdo en que se diseñen tales procedimientos, mientras que la minoría de los encuestados manifestó ser contrario a esta posición.

Cuadro 20. Ítem 18

¿Considera que la adopción de procedimientos de Control Interno traerá beneficios a la entidad?	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	100
No	0	0

En relación al control interno como una herramienta beneficiosa, se puede observar que la totalidad de los encuestados, manifiesta creer que efectivamente la adopción de estos procedimientos traerá beneficios para la entidad, ya que la aplicación de controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de la misma, es por ello, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Descripción de la Propuesta

La tabulación y posterior análisis de los datos obtenidos de la aplicación del instrumento investigativo, permitieron determinar las conclusiones más importantes en el estudio realizado que se traducen en las debilidades y fortalezas que actualmente presenta la entidad analizada.

Las debilidades y fortalezas encontradas en la entidad Soluciones F&L, C.A. constituyeron la base principal que permitió formular una propuesta, cuyo objetivo fundamental, es eliminar o por lo menos minimizar dichas debilidades, potenciando al mismo tiempo las fortalezas existentes y cumplir así con el objetivo general del estudio de proponer procedimientos de control interno para la Entidad Soluciones F&L, C.A. con el fin de optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas.

Se procede entonces, a la elaboración de la propuesta, la cual plantea una serie de recomendaciones que le permitirán a la entidad la optimización de sus operaciones administrativas.

Justificación

Tal y como puede apreciarse en los resultados del estudio realizado a la Entidad Soluciones F&L, C.A. esta presenta una serie de deficiencias que difícilmente permitirán que dicha entidad alcance las metas u objetivos que se han establecido.

La puesta en práctica de la propuesta presentada puede contribuir a la optimización del proceso, en la cual cada miembro de la entidad, sabrá con certeza, las responsabilidades que les son inherentes, pudiendo de esta manera, estar en la capacidad, de contribuir decididamente en la obtención de los objetivos de dicha entidad.

Fundamentación

La presente propuesta está fundamentada sobre las bases y principios técnicos recopilados en las bases teóricas de esta investigación; es decir, los principios formulados para un control interno exitoso.

La práctica se basa en los resultados obtenidos a través de la encuesta realizada y la interpretación o diagnóstico de la condición de control interno actualmente existente en la entidad analizada.

Estructura

La propuesta que se presenta a continuación fue estructurada haciendo una revisión de cada una de las debilidades y fortalezas encontradas, emitiendo una serie de recomendaciones, dirigidas fundamentalmente a la dirección de la entidad. Se espera que atendiendo a estas recomendaciones, las nuevas condiciones en las que se desempeñará el recurso humano de esta entidad, permitirá la realización de actividades que estarán dentro de lo establecido por un control interno apropiado, lo que redundará en la optimización del proceso administrativo de dicha entidad.

A continuación se analizará cada debilidad y fortaleza encontrada, emitiendo las recomendaciones correspondientes para cada caso.

La debilidad inicial detectada en la entidad analizada, es el evidente desconocimiento en una proporción importante de su recurso humano, sobre lo que es el control interno y las ventajas que una aplicación apropiada de dicha herramienta, puede traer para la entidad. En virtud de ello se recomienda:

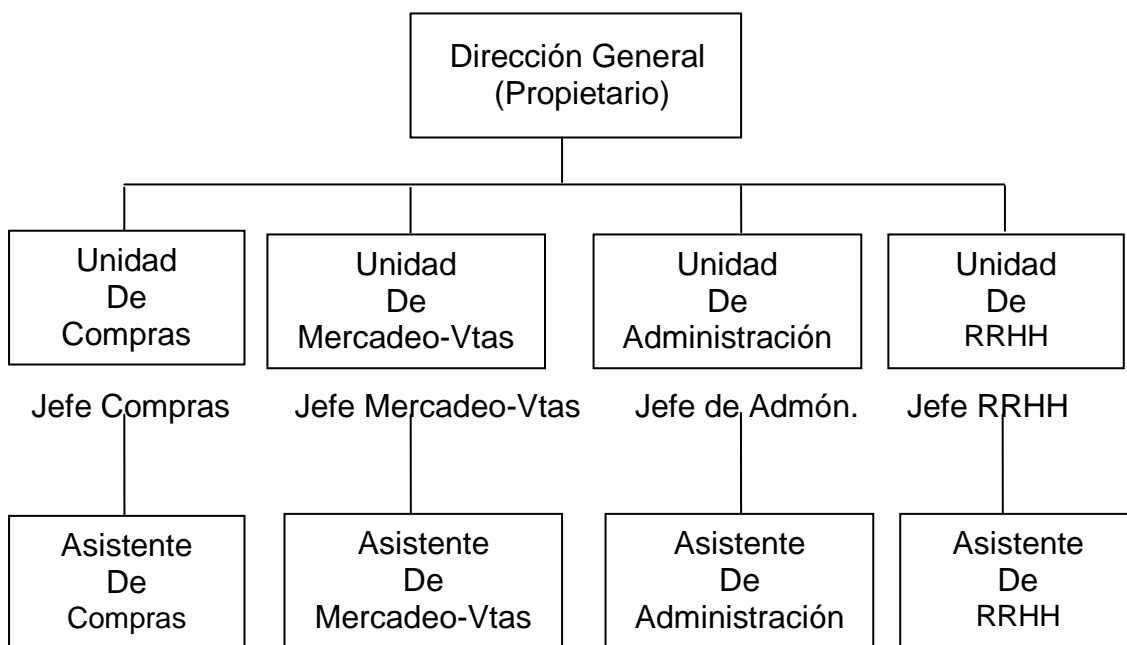
- ❖ Informar al recurso humano de la entidad, a través de reuniones o charlas que preferiblemente sean lideradas por el representante y jefe principal de la misma sobre lo que significa el control interno; la capacidad que tiene esta herramienta de colaborar en la obtención de los objetivos de la entidad y cómo un buen control interno pudiera revelar situaciones irregulares presentes. Es importante destacar, que se deben realizar tantas reuniones o charlas como sea posible hasta asegurarse que se ha entendido y asimilado toda la información concerniente al respecto, así como también, que se hayan aclarado todas las interrogantes que los empleados tengan sobre este particular.
- ❖ Informar a los trabajadores de la entidad sobre los resultados obtenidos en el estudio de investigación realizado, a fin de que conozcan la situación actual, que desde el punto de vista de control administrativo presenta la entidad.

Otra debilidad evidenciada en la entidad, es la falta de un procedimiento de control interno idóneo aplicado en la misma, lo cual trae asociado una serie de deficiencias, tales como: falta de segregación y delegación de funciones entre los trabajadores; falta de manuales de normas y procedimientos de control interno sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables; falta de un adecuado procesamiento de información; no existe en la entidad la rutina de dar a los empleados las instrucciones inherentes a sus funciones por escrito; no todas las transacciones son puntual y exactamente registradas con los detalles apropiados; no todas las transacciones se acumulan, clasifican y resumen

correctamente en las cuentas apropiadas; no se lleva un control exhaustivo del efectivo; no todos los recibos de efectivo son puntualmente depositados intactos; no se mantienen controles sobre la existencia de cheques sin usar; no se le explica a los trabajadores las razones del por qué y para qué se hacen las cosas y en consecuencia la mayoría de los trabajadores desconocen las metas y objetivos de la entidad. Para subsanar esta situación se sugiere las siguientes acciones:

De acuerdo a la disponibilidad de recurso humano existente en la entidad, se propone una estructura organizacional que tendrá como objetivo, que cada uno de los miembros conozca las actividades y/o responsabilidades que van a ser de su competencia; es decir, se pretende hacer una segregación de funciones, que logre un orden en los esfuerzos realizados, diseñando la estructura adecuada y las actividades necesarias, para alcanzar los objetivos, para lo cual fue creada esta entidad.

Organigrama funcional propuesto:



A continuación se detallan las actividades que cada miembro de la entidad debiera ejecutar, para contribuir de manera eficiente y efectiva al logro de los objetivos previstos por la entidad estudiada.

Funciones, actividades y responsabilidades de la Dirección General (Propietario de la entidad)

- ❖ Establecer los distintos lineamientos de la organización.
- ❖ Establecer conjuntamente con las Unidades de Mercadeo y Ventas, Compras, Recursos Humanos y Administración las metas y objetivos organizacionales.
- ❖ Aprobar la planificación estratégica que a corto, mediano y largo plazo se haga en la entidad.
- ❖ Ejercer la representación legal de la entidad frente a convenios o transacciones de endeudamiento a nombre de la misma.
- ❖ Aprobar los presupuestos e inversiones de la entidad.
- ❖ Firmar toda emisión de cheques para el pago a proveedores, personal de nómina fija; así como comisiones y bonos de los vendedores.
- ❖ Mantener a buen resguardo la existencia de cheques sin usar, para evitar situaciones irregulares, así como solicitar a la Unidad de Administración constancia diaria de los depósitos realizados, tanto en efectivo como en cheques.
- ❖ Pautar reuniones semanalmente o cuando sea necesario con los jefes de Compras, Mercadeo y Ventas, Administración y Recursos Humanos a fin de conocer el grado de desviación de los resultados obtenidos en comparación con los objetivos propuestos.
- ❖ Revisar crítica y comparativamente, los estados mensuales de ingresos y gastos de la entidad.

- ❖ Evaluar mensualmente, los informes presentados por cada Unidad, donde pueda compararse los resultados obtenidos con los objetivos previamente establecidos.

Funciones, actividades y responsabilidades de la Unidad de Compras (Jefe de Compras)

- ❖ Recibir mensualmente de la Unidad de Mercadeo y Ventas las necesidades de productos requeridos por los clientes.
- ❖ Determinar las fallas de disponibilidad de productos, para satisfacer las necesidades de los clientes.
- ❖ Realizar la consulta de precios de los diferentes proveedores disponibles y colocar la compra al proveedor que ofrezca las mejores condiciones de negociación (precio, calidad, condiciones de pago, entre otros), en caso de resultar aprobadas las solicitudes de compras.
- ❖ Conseguir de la Dirección General la firma autorizada, para las transacciones de compra a realizar.
- ❖ Notificar a la Unidad de Mercadeo y Ventas, así como a la Unidad de Administración de las transacciones de compras realizadas.
- ❖ Informarse, documentarse y asesorarse permanentemente sobre las características ideales de los productos a comprar.
- ❖ Evaluar permanentemente los costos de los productos a comprar, mediante análisis comparativos, tanto de precios como de características de calidad, a fin de controlar los costos asociados al negocio.
- ❖ Mantener una relación y comunicación estrecha, tanto con la Unidad de Mercadeo y Ventas como con los proveedores.

Funciones, actividades y responsabilidades de la Unidad de Mercadeo y Ventas (Jefe de Mercadeo y Ventas)

- ❖ Preparar mensualmente un presupuesto o estimación de las necesidades de productos requeridos por los clientes y hacerlo llegar, tanto a la Dirección General como a la Unidad de Compras de la entidad.
- ❖ Preparar el informe de gestión de ventas mensual y enviarlo, tanto a la Dirección General como a la Unidad de Administración, para su discusión y así determinar las Cuentas por Cobrar.
- ❖ Revisar personalmente las cuentas por cobrar que superen el tiempo máximo de crédito, una vez que al vendedor se le dificulte lograr el pago de dicho crédito, mediante visitas a estos clientes.
- ❖ Establecer las metas de ventas de la entidad en colaboración con los vendedores disponibles.
- ❖ Controlar la gestión de los vendedores.
- ❖ Elaborar los informes cuantitativos y cualitativos con respecto a las ventas.
- ❖ Analizar y presentar ante la Dirección General la posibilidad de ofertas con precios especiales al mercado.
- ❖ Evaluar permanentemente, el crecimiento de la entidad dentro del mercado, determinando su porcentaje de participación (por lo menos cada 6 meses).
- ❖ Entregar a la Unidad de Administración la cobranza realizada proveniente de la venta de productos.

Funciones, actividades y responsabilidades de la Unidad de Administración (Jefe de la Unidad de Administración)

- ❖ Recibir y procesar diariamente la facturación realizada por la Unidad de Mercadeo y Ventas de la entidad a sus clientes; así como el comprobante de recepción de la mercancía recibida de los proveedores

por la Unidad de Compras, a fin de llevar el control correspondiente de las cuentas por pagar y las cuentas por cobrar de la entidad.

- ❖ Preparar y entregar mensualmente a la Dirección General el informe consolidado de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la entidad, resaltando el estatus de las mismas.
- ❖ Preparar el pago a los proveedores, de acuerdo a la fecha de vencimiento de la facturación de la mercancía recibida.
- ❖ Buscar la autorización de pago a los proveedores con la Dirección General de la entidad.
- ❖ Recibir la cobranza de la Unidad de Mercadeo y Ventas, para su posterior depósito bancario.
- ❖ Preparar y actualizar los libros contables que se lleven en la entidad.
- ❖ Preparar todo lo concerniente a declaraciones fiscales de la entidad y preparar el pago de los mismos.
- ❖ Buscar la autorización de la Dirección General, para el pago de las deudas fiscales de la entidad y efectuar el depósito correspondiente.
- ❖ Calcular y preparar el pago correspondiente a las comisiones y bonos de los vendedores de la entidad.
- ❖ Preparar todo lo relacionado a Balance General y Estados de Resultados cuando sea requerido por la Dirección General.

Funciones, actividades y responsabilidades de la Unidad de Recursos Humanos (Jefe de la Unidad de Recursos Humanos)

- ❖ Buscar la autorización con la Dirección General para preparar el pago de la nómina del personal de la entidad; así como comisiones y bonos de los vendedores.
- ❖ Coordinar las relaciones laborales en representación de la entidad.
- ❖ Supervisar la administración de personal.
- ❖ Preparar a la Dirección General el informe mensual correspondiente a todo lo relacionado con el personal de la entidad.

- ❖ Buscar con la Dirección General la autorización para nuevos ingresos en la entidad.

Funciones, actividades y responsabilidades del Asistente de Compras

- ❖ Preparar el informe de Gestión de compras mensual y enviarlo tanto a la Dirección General como a la Unidad de Administración, para su discusión y así programar el pago del endeudamiento realizado (Cuentas por Pagar).
- ❖ Apoyar al Jefe de Compras en la atención y satisfacción de las necesidades de la Unidad de Mercadeo y Ventas principalmente; así como en el proceso de recepción de la mercancía enviada por los proveedores.
- ❖ Preparar las debidas requisiciones de mercancía que se soliciten, para el debido desarrollo del proceso de comercialización que lleva la entidad.
- ❖ Llevar un control de la mercancía disponible.
- ❖ Apoyar al Jefe de Compras en la realización de cotizaciones entre diferentes proveedores para realizar las compras más óptimas para la entidad.
- ❖ Practicar mensualmente inventarios físicos selectivos, conjuntamente con el Jefe de Compras, a fin de detectar posibles desviaciones presentes en el inventario de mercancía.
- ❖ Entregar copias del documento de la mercancía recibida, tanto al Jefe de Compras como a la Unidad de Administración de la entidad.
- ❖ Participar en el inventario anual de mercancía de la entidad.

Funciones, actividades y responsabilidades del Asistente de Mercadeo y Ventas

- ❖ Apoyar al Jefe de Mercadeo y Ventas en la atención y satisfacción de las necesidades de los clientes, así como en el proceso de facturación de los requerimientos de dichos clientes.
- ❖ Coordinar conjuntamente con el Asistente de Compras la preparación de los pedidos de los clientes de acuerdo con la facturación.
- ❖ Monitorear que la mercancía entregada por la Unidad de Compras se corresponda con la facturación realizada.
- ❖ Entregar una copia de la facturación realizada a la Unidad de Administración para el correspondiente control de cuentas por cobrar.
- ❖ Llevar un control de la mercancía facturada y entregar un informe mensual al Jefe de Mercadeo y Ventas sobre las transacciones realizadas.
- ❖ Apoyar al Jefe de Mercadeo y Ventas emitiendo un informe mensual sobre las cuentas por cobrar a los clientes.
- ❖ Participar en el inventario anual de mercancía de la entidad.

Funciones, actividades y responsabilidades del Asistente Administrativo

- ❖ Apoyar al Jefe de la Unidad de Administración en la recepción y procesamiento diario de la facturación realizada por la Unidad de Mercadeo y Ventas; así como los comprobantes de recepción de mercancía emitidos por la Unidad de Compras, a fin de preparar y llevar el control de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la entidad.
- ❖ Apoyar al Jefe de la Unidad de Administración en la actualización de los libros contables llevados en la entidad.
- ❖ Apoyar al Jefe de la Unidad de Administración en la preparación de las declaraciones fiscales de la entidad.

- ❖ Apoyar al Jefe de la Unidad de Administración en la preparación de informes a la Dirección General como Balance General, Estados de Resultados y cualquier otro que se requiera.

Funciones, actividades y responsabilidades del Asistente de Recursos Humanos

- ❖ Verificar las referencias de los aspirantes a los cargos disponibles en la entidad.
- ❖ Mantener actualizado los archivos del personal que ha recibido entrenamiento.
- ❖ Apoyar al Jefe de la Unidad de Recursos Humanos en la preparación de la nómina del personal; así como la determinación de comisiones y bonos de los vendedores de la entidad.
- ❖ Actualizar y registrar en los expedientes del personal reposos, permisos, inasistencias y demás información relacionada con el personal de la entidad.
- ❖ Realizar cálculos sencillos de datos, para la preparación de informes estadísticos suministrados a la Dirección General.

CONCLUSIONES

Luego de haber realizado la tabulación y de proceder a analizar los datos obtenidos de la aplicación del instrumento investigativo, se pueden enunciar las conclusiones más relevantes del estudio realizado. Las conclusiones se formularán, tomando en consideración, los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos específicos propuestos en la investigación.

Al hacer una evaluación del objetivo específico: diagnosticar la situación actual de control interno que existe en la entidad, se puede evidenciar un desconocimiento acentuado por parte del personal sobre lo que es el control interno y las ventajas que ofrece como herramienta de apoyo en el desempeño de las actividades a realizarse; además se puede inferir, que la asignación de funciones dentro de la entidad, no obedecen a un plan apropiado de segregación y delegación, observándose la sobrecarga de funciones y/o actividades que recae sobre el propietario. En resumen, se puede asegurar, que aun cuando, se lleva un control empírico en la entidad estudiada, el mismo no obedece a lo que se consideraría un buen control interno, que permitiría contribuir de manera determinante, al logro de los objetivos establecidos.

En relación al objetivo específico: identificar los procedimientos de control interno aplicados en la entidad, puede notarse una gran debilidad sobre este particular. Se puede apreciar, como ya se dijo anteriormente, deficiencias en cuanto a la segregación y delegación de funciones y en consecuencia, de la asignación de autoridad y responsabilidad que debe asumir cada trabajador, que permita un desempeño más eficiente y efectivo del personal; en relación a esto, existe sobrecarga de actividades para

algunos trabajadores, lo cual es inconveniente, cuando se necesita buscar una mayor precisión y confiabilidad en la información que se genere.

Igualmente se puede advertir, que los trabajadores están capacitados adecuadamente, para cumplir con la responsabilidad de su trabajo, lo que permite asegurar, que si en la entidad se implanta una adecuada segregación y delegación de funciones, se podrían alcanzar mejores resultados a los actualmente obtenidos.

Se evidenció también, la falta de manuales de normas y procedimientos de control interno sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la entidad, lo cual se constituye en una gran debilidad, ya que lo apropiado es, que las tareas a realizar deben estar dispuestas por escrito, en documentos formales, detallando cómo se deben realizar cada una de ellas, ya que el propósito primario de un buen procedimiento tiene naturaleza de instrucción.

También es de resaltar que no se cuenta con un procesamiento de información idóneo, lo que dificultará una buena toma de decisiones y al mismo tiempo, no permitirá evitar posibles errores durante el desarrollo de las transacciones, debido a la falta de verificaciones independientes y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

Se pudo constatar además, que no existe la rutina de dar a los empleados las instrucciones inherentes a sus funciones por escrito, lo cual puede inducir a que cada trabajador realice su trabajo según su criterio, perdiéndose la uniformidad en las actividades, lo que conllevaría a que diariamente se realicen de manera diferente.

Asimismo, la revisión realizada a la entidad, permite afirmar que no todas las transacciones son puntual y exactamente registradas con los detalles apropiados, no permitiendo emitir los informes adecuados, lo que podría generar dificultad a la administración de la entidad, para confirmar la veracidad y confiabilidad de la información que le es presentada de manera oportuna; observándose además, que no todas las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas, lo cual se constituye en una debilidad del proceso de control, ya que una de las actividades más importantes que se deben llevar dentro de una organización, es el análisis y preparación de informes internos que le permiten a la misma, determinar la situación real en la que se encuentra.

No existe la rutina de mantener controles sobre la existencia de cheques sin usar, lo que puede propiciar situaciones irregulares por parte de los trabajadores dentro de la entidad.

Se infiere, por otra parte, que no existe un buen nivel de comunicación en la entidad, lo cual se evidencia en el desconocimiento que tienen los trabajadores sobre el por qué y para qué se hacen las cosas, así como las metas y objetivos que se tienen establecidos en dicha entidad; en esta condición, los trabajadores, difícilmente, puede coadyuvar a una gestión que se encamine al logro de dichas metas u objetivos

Generalmente, las partes de una organización están interrelacionadas, es por ello que se considera que la identificación de los procedimientos aplicados dentro de la misma son de vital importancia. En este sentido, con la aplicación del estudio realizado, pueden observarse fallas en los procedimientos de control interno aplicados dentro de la entidad, lo cual puede constituirse en una amenaza para su futuro crecimiento, pues una

empresa bien estructurada, será aquella que tenga bien establecidos sus objetivos, procedimientos y políticas para alcanzarlos, ya que los objetivos constituyen la razón de su existencia y los procedimientos un medio para alcanzarlos.

Finalmente, al evaluar el objetivo específico: diseñar procedimientos de control interno para la entidad, puede evidenciarse, de acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada, que existe una buena disposición, por parte de los trabajadores de apoyar y adoptar el diseño de un buen control interno, si el mismo se traduce en beneficios. Esta posición o creencia de los trabajadores de la entidad estudiada, facilitaría en gran medida, la posibilidad de desarrollar procedimientos de control interno ajustados al diagnóstico realizado y siguiendo los lineamientos apropiados, para sustituir el tipo de control que de manera empírica se lleva actualmente.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones obtenidas en el estudio realizado, se emiten algunas recomendaciones a la entidad estudiada, que buscará corregir las deficiencias encontradas en dicha organización, desde el punto de vista del control de sus actividades, así se sugiere:

- ❖ Realizar charlas formativas al personal cada cierto periodo de tiempo, con la finalidad de instruirlos, en todo lo relacionado a lo que significa el control interno y las ventajas que ofrece tanto para la entidad como para el trabajador. Igualmente, informarles acerca de los objetivos y metas que a corto, mediano y largo plazo se han propuesto en la entidad, y lo que se espera de ellos, para el logro de los mismos.
- ❖ Que sea el representante y jefe principal de la entidad quien lidere el proceso de implantación de los procedimientos de control interno, ya que esto le dará mayor importancia a este proceso y logrará una participación más decidida del personal.
- ❖ Introducir en la entidad los procedimientos de control interno en aquellas áreas donde se evidenciaron debilidades en el manejo de las actividades. Esto, con la finalidad de optimizar la eficiencia y la eficacia de sus operaciones administrativas, que es precisamente, el objetivo general de este estudio.
- ❖ Se debe señalar que la entidad estudiada, utiliza actualmente el Sistema Administrativo SAINT, por lo que, los controles requeridos en las Unidades de Compras, Mercadeo y Ventas, así como en la Unidad de Administración, se pueden llevar de manera eficiente, dándole un uso apropiado a esta herramienta.

- ❖ Hacer un seguimiento detallado, del proceso de implantación de los procedimientos de control interno requeridos, con la finalidad de que los mismos alcancen los objetivos para los que son diseñados.
- ❖ Hacerle ver a los trabajadores de la entidad los beneficios que de una manera directa están percibiendo, ya sean económicos, de un mejor ambiente de trabajo, de una buena comunicación o de cualquier otro tipo, para que se refuerce su intención de mantener vigentes los procedimientos de control interno, tal y como fueron implantados.
- ❖ Se deben establecer objetivos y metas que favorezcan, tanto a la entidad como a los trabajadores, de tal manera de elevar el grado de motivación y compromiso de dichos trabajadores con los objetivos propuestos.
- ❖ Se debe tener la rutina de informar oportunamente a los trabajadores sobre el logro de objetivos y metas en la entidad, ello les indicará que son parte importante en los logros alcanzados.
- ❖ Una vez que se hayan implantado los procedimientos de control interno propuesto, se deberán preparar los correspondientes manuales de normas de dicho control, sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la entidad.
- ❖ Es de resaltar que el control interno propuesto debe tener un carácter dinámico; es decir, que se debe ir actualizando en la medida que las necesidades de control así lo requiera; asignando las funciones en el personal disponible, de tal manera de garantizar una retroalimentación de calidad de la gestión realizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blanco I., Castellanos M. y Rodríguez M. (2007). **Análisis para la Optimización de los Procesos de Control Interno en el Departamento de Administración de la Empresa Automatismo Ametrade Venezuela, C.A.** Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Catacora C. Fernando (1996). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Cepeda Alonso, Gustavo (1997). **Auditoría y Control Interno.** Editorial Mc Graw Hill.
- Fernández de Silva, Inés (2000). **Investigación Holística: Una Propuesta Integrativa de la Investigación y de la Metodología.** Editorial Quirón. Primera Edición. Caracas.
- Hurtado de B, Jacqueline (2008). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Quirón. Sexta Edición.
- Mantilla, Samuel A. (2004). **Control Interno. Informe COSO.** Tercera Edición. Eco Ediciones.
- Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.
- Ortiz Uribe, Frida G. (2004). **Diccionario de la Metodología de la Investigación Científica**
- Rodríguez Valencia, Joaquín (2000). **Control Interno. Un efectivo sistema para la empresa.** Editorial Trillas, S.A.
- Rojas, Walter (2007). **Diseño de un Sistema de Control Interno en una Empresa Comercial de Repuestos Electrónicos.** Trabajo de Grado. Universidad de San Carlos. Guatemala.
- Sabino, Carlos A. (2002). **El Proceso de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas.
- Santillana González, Juan Ramón (2003). **Establecimiento de Sistemas de Control Interno. La Función de Contraloría.** Segunda Edición. Editorial Thompson.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2008). **El Proceso de la Investigación Científica.** Editorial Limusa. Cuarta Edición.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Tesis Doctorales**. Caracas.

Vega, Jesús (2009). **Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo-Riobamba (ESPOCH), aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009**. Trabajo de Grado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador.

Anexos



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El propósito de este cuestionario es analizar el Control Interno existentes en la entidad Soluciones F&L, C.A., ubicada en el municipio Guacara del estado Carabobo, con la finalidad de proponer procedimientos de control interno, para optimizar la eficiencia y eficacia de sus operaciones administrativas.

La información suministrada por usted, es de carácter confidencial y los datos suministrados serán de un valioso aporte para el estudio, por lo que se agradece la mayor objetividad al responder las preguntas.

Atentamente

Las autoras:

Coronel, Andrea

Lugo, Luisana

Soto, María

Gracias por su colaboración

INSTRUCCIONES GENERALES

Antes de comenzar a responder el cuestionario lea detenidamente estas instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas antes de responderlas.
- Marque con una (X) equis la respuesta que considere correcta.
- Responda todas las preguntas formuladas.
- De tener alguna duda consulte con los encuestadores.
- Sea objetivo(a) al momento de suministrar sus respuestas.
- Marque una sola respuesta.
- No coloque su nombre, ni firme el cuestionario.

**Preguntas dirigidas al personal que labora en la entidad Soluciones F&L,C.A.
municipio Guacara, estado Carabobo**

Nº	Ítems	SI	NO
1	¿Posee conocimiento sobre lo que significa el Control Interno?		
2	¿Cree Usted que con la adopción del Control Interno se pueden alcanzar los objetivos de la entidad de manera efectiva y eficiente?		
3	¿El Control Interno permite revelar situaciones irregulares presentes en la entidad?		
4	¿Recae sobre el propietario de la entidad la mayor responsabilidad para un eficiente y eficaz Control Interno?		
5	¿Son delegadas adecuadamente las autoridades y las responsabilidades para lograr las metas y objetivos organizacionales?		
6	¿Están capacitados adecuadamente los empleados de la entidad para cumplir con las responsabilidades de su trabajo?		
7	¿Existen manuales de normas y procedimientos de Control Interno sobre el manejo de las operaciones administrativas y contables que se llevan a cabo en la entidad?		
8	¿Cuenta la entidad con un procesamiento de información idóneo?		
9	¿En la entidad existe la rutina de dar a los empleados los instrumentos inherentes a sus funciones por escrito?		
10	¿Todas las transacciones son puntual y exactamente registradas en registros de detalle adecuados y se emiten los informes apropiados?		
11	¿Todas las transacciones se acumulan, clasifican y resumen correctamente en las cuentas apropiadas?		
12	¿Se lleva un control exhaustivo sobre el efectivo?		
13	¿Todos los recibos de efectivo son puntualmente depositados intactos?		
14	¿Se mantienen controles sobre la existencia de cheques sin usar?		
15	¿Se les explica a los trabajadores las razones del por qué y para qué se hacen las cosas?		
16	¿Usted conoce las metas y objetivos de la entidad?		
17	¿Considera factible la adopción de procedimientos de Control Interno?		
18	¿Considera que la adopción de procedimientos de Control Interno traerá beneficios a la entidad?		

