



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
BASADOS EN INFORME COSO PARA MEJORAR  
LOS EGRESOS DE LA EMPRESA INVERSIONES  
Y RODAJES SALAS, C.A.**

**Autores:**

Escalona Walter

Suarez Marcos

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

**Telefono:** (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO BASADOS EN INFORME  
COSO PARA MEJORAR LOS EGRESOS DE LA EMPRESA INVERSIONES  
Y RODAJES SALAS, C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Licenciados en Contaduría Pública

**Autores:** Escalona Walter

Suarez Marcos

**Tutor:** Miguel A. Licón López

San Diego, Noviembre 2018



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

#### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Miguel Angel Licon Lopez, portador(a) de la cédula de identidad N° 8.829.211, en mi carácter de tutor del **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO BASADOS EN INFORME COSO PARA MEJORAR LOS EGRESOS DE LA EMPRESA INVERSIONES Y RODAJES SALAS, C.A.** presentado por los ciudadanos Walter Escalona , portador(a) de la cédula de identidad N° 21.285.464 y Marcos Suarez, portador(a) de la cédula de identidad N° 25.425.470, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los Un (23) días del mes de Noviembre del año dos mil dieciocho (2018).

  
Miguel A. Licon U.  
V- 8.829.211



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 00048-2-2018  
San Diego, 21 de Noviembre del 2018

Ciudadanos  
Marcos de Jesús Suarez Hernández  
C.I. 25.425.470  
Walter Júnior Escalona Rodríguez  
C.I. 21.285.464

Cumpla con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: "Lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A Valencia, Edo. Carabobo."; como requisito para optar al título de Licenciados en contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,

  
Yandy Páez  
Decana (E) de la Facultad de Ciencias Sociales



"Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica".

## DEDICATORIA

La vida es una lucha constante y está llena de muchas experiencias positivas y otras no tanto; sin embargo, esas experiencias son las que nos enseñan a luchar y conseguir nuestros sueños superando día a día cada uno de los obstáculos que se nos presentan. Por tal motivo, hoy puedo decir que uno de mis sueños era culminar mi carrera profesional y a pesar de los obstáculos y dificultades que se presentaron luche por llegar a la meta. Por esta razón, quiero dedicar mi trabajo de grado a las siguientes personas:

A **Dios**, por ser el motor de mi vida, por no haber dejado que me rinda en ningún momento e iluminarme para salir adelante, porque todo lo que tengo, lo que puedo y lo que recibo es regalo que él me ha dado.

A mi madre **Juana Suarez**, por ser la mejor mamá del mundo y por desempeñar muy bien su rol. A ti mamá que das la fuerza en los momentos más débiles y difíciles de mi vida, a esa madre maravillosa que vive día a día orgullosa de todos mis triunfos así como también vive dándole gracias a Dios por toda la fortaleza que me ha dado y la dicha que le ha dado a ella de verme cumplir esta meta en mi vida.

A mi Hermana, **Paola Suarez**, porque ha sido mi fortaleza, mi muro, mi apoyo por su amor, por su cariño, por estar allí y compartir conmigo cada etapa de mi vida.

*Marcos Suárez*

## DEDICATORIA

En esta nueva de etapa de mi vida, en el que he logrado avanzar a través de mi carrera universitaria y presentar este trabajo de grado, quisiera compartir y dedicar la culminación del mismo primeramente a **DIOS**, porque sin el nada hubiera podido lograr, es mi guía, es mi apoyo espiritual y quien me da fuerzas cuando quiero desistir, porque en la vida existen momentos difíciles que sirven para probar nuestras fuerzas pero con la ayuda de Dios nunca nada me ha faltado.

A mi madre, **María Rodríguez** quien me ha brindado su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida y me ha enseñado que con esfuerzo y dedicación se pueden lograr grandes cosas a ti mamá por inculcarme la perseverancia, dedicación, amor y ejemplo de superación.

Asimismo, quiero dedicar este trabajo a mis hermanas, **Sara Escalona y Angely Rodríguez**, por su apoyo incondicional, por estar allí en los momentos buenos y no tan buenos, ustedes junto con mi madre son mi motivo para salir adelante y lograr cada meta trazada.

**Walter Escalona**

## AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado representa una puerta que se abre en nuestras vidas por ello le agradecemos a **Dios** por darnos la vida, por guiar nuestros pasos, porque le debemos lo que tenemos y lo que somos, porque sin el nada de esto sería posible.

De la misma manera, dentro de nuestro listado de personas al que debemos agradecer su apoyo en la prosecución de esta meta, no deben faltar nuestras Madres, por ser el pilar de nuestras vidas y quienes no han brindado apoyo incondicional en todas las metas que nos hemos fijado.

A los Profesores quienes han sido guías y fuente de conocimientos y sabiduría en todo el proceso de esta carrera, en especial al profesor y tutor académico **Lic. Miguel Licón**, quien ha sido de gran apoyo y que además sin ningún interés acepto instruirnos y ayudarnos en esta etapa tan importante de nuestra carrera.

A la empresa **Inversiones y Rodajes Salas, C.A.**, por abrirnos sus puertas y brindarnos la oportunidad de desarrollar el presente proyecto en las instalaciones de la empresa, la cual ha sido una experiencia enriquecedora para nuestra formación profesional.

A nuestros **Familiares, Amigos** y todas aquellas personas que de alguna forma contribuyeron en este largo camino que hoy día nos ofrece la oportunidad de sentirnos satisfechos por este logro, que en resumen es el logro de todos los que han estado durante este recorrido.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
INDICE GENERAL.....	v
LISTA DE CUADROS.....	vii
LISTA DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I. EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	7
Objetivos de la Investigación.....	7
Justificación de la Investigación.....	7
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes de la Investigación.....	9
Bases Teóricas.....	14
Definición de Términos Básicos.....	27
<b>CAPITULO III. FASES METODOLÓGICAS</b>	
Tipo de Investigación.....	29
Diseño y Nivel de la investigación.....	30
Fases de la Investigación.....	30
Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la empresa.....	30
Fase II. Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.....	32

Fase III. Diseño de lineamientos de control interno.....	33
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS</b>	
Presentación de los resultados.....	34
Matriz FODA.....	48
Análisis FODA.....	50
<b>CAPITULO V. LA PROPUESTA</b>	
Presentación de la propuesta.....	52
Objetivos de la propuesta.....	53
Justificación de la propuesta.....	53
Factibilidad de la propuesta.....	54
Desarrollo de la propuesta.....	56
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS.....	81
ANEXOS.....	83
A. Modelo de la encuesta.....	84
B. Carta de validación del instrumento.....	87

## LISTA DE CUADROS

<b>Cuadros</b>		<b>pp</b>
1	Resultados encuesta pregunta n° 1.....	35
2	Resultados encuesta pregunta n° 2.....	36
3	Resultados encuesta pregunta n° 3.....	37
4	Resultados encuesta pregunta n° 4.....	38
5	Resultados encuesta pregunta n° 5.....	39
6	Resultados encuesta pregunta n° 6.....	40
7	Resultados encuesta pregunta n° 7.....	41
8	Resultados encuesta pregunta n° 8.....	42
9	Resultados encuesta pregunta n° 9.....	43
10	Resultados encuesta pregunta n° 10.....	44
11	Resultados encuesta pregunta n° 11.....	45
12	Resultados encuesta pregunta n° 12.....	46
13	Matriz FODA.....	48
14	Procedimientos para el pago de servicios básicos.....	66
15	Procedimientos para el pago de nómina.....	71

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráficos</b>	<b>pp</b>
1 Resultados encuesta pregunta n° 1.....	35
2 Resultados encuesta pregunta n° 2.....	36
3 Resultados encuesta pregunta n° 3.....	37
4 Resultados encuesta pregunta n° 4.....	38
5 Resultados encuesta pregunta n° 5.....	39
6 Resultados encuesta pregunta n° 6.....	40
7 Resultados encuesta pregunta n° 7.....	41
8 Resultados encuesta pregunta n° 8.....	42
9 Resultados encuesta pregunta n° 9.....	43
10 Resultados encuesta pregunta n° 10.....	44
11 Resultados encuesta pregunta n° 11.....	45
12 Resultados encuesta pregunta n° 12.....	46



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO BASADOS EN INFORME  
COSO PARA MEJORAR LOS EGRESOS DE LA EMPRESA INVERSIONES  
Y RODAJES SALAS, C.A.**

**Autores:** Escalona Walter.

Suarez Marcos.

**Tutor:** Licón Miguel.

**Fecha:** Noviembre 2018.

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como objetivo general proponer lineamientos de control interno basado en el informe COSO para mejorar los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A. ubicada en Valencia Estado Carabobo, ya que la misma presenta debilidades en la gestión relacionada con los egresos de la empresa, por lo tanto, dicha situación ha generado una serie de inconvenientes que afecta de manera negativa la consecución de los objetivos del área de contabilidad y de la empresa en general. Metodológicamente el estudio actual está basado en una investigación descriptiva, de campo ya que permitió recolectar la información directamente de la realidad, asimismo la investigación está apoyada en un proyecto factible, puesto que se presenta una propuesta como alternativa de solución a una problemática existente en el departamento de contabilidad. Con respecto a la población la misma está constituida por ocho (8) trabajadores. Entre las técnicas de recolección de datos utilizadas se encuentran la observación directa y la encuesta en modalidad de cuestionario, el mismo estará estructurado por doce (12) preguntas cerradas de tipo dicotómicas. Los datos obtenidos de tales instrumentos serán analizados a través de la matriz FODA, con la finalidad de conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, por lo que dichas debilidades y amenazas será la base elaborar la propuesta de estrategias que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación.

**Palabras Clave:** Lineamientos, Control, Interno, Informe COSO, Mejoras, Egresos.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las empresas se encuentran en un entorno altamente competitivo copado de pequeñas, medianas y grandes empresas que ofrecen productos y servicios de alta calidad y a precios competitivos. En tales condiciones solo sobreviven las organizaciones más aptas para responder al mercado y presiones del entorno, por lo que para estar preparado y reaccionar oportuna y convenientemente resulta de vital importancia disponer de un sistema de información que refleje en cualquier momento, los resultados o las proyecciones de las distintas áreas funcionales que componen la organización.

En este sentido, es conveniente para toda organización disponer de la información requerida para realizar la evaluación completa de su gestión en cada uno de sus procesos con la finalidad de medir los resultados y compararlos con los planes trazados. Es así como las empresas deben disponer de herramientas para lograr el control interno dentro de la gestión de egresos. De tal manera que, la importancia de un correcto manejo de los egresos se deriva de la necesidad de administrar apropiadamente el efectivo con que cuentan las empresas.

Por lo tanto, resulta oportuno resaltar que todas las organizaciones quieren operar de manera eficiente (utilizando de forma óptima los recursos) y más rentable (generando valor) posible. El hecho de no contar con información oportuna y veraz impide la toma de decisiones adecuadas que permitan aprovechar oportunidades e identificar riesgos, la cual afecta el desempeño de la organización con relación a los egresos o gastos, que en su mayoría es ocasionada por la desorganización o la falta de lineamientos para el eficiente control interno de las operaciones, generando un enorme riesgo operativo que podría repercutir en la desconfianza hacia la empresa y finalmente afectarla financieramente.

Por consiguiente, la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A., es una empresa dedicada a la reconstrucción de maquinarias pesadas, la misma está en la búsqueda de herramientas que minimicen los problemas en el área contable. Sin embargo, la empresa antes mencionada presenta una problemática en el área de contabilidad, ya que no disponen de lineamientos de control interno que guíe de manera lógica y secuencial las actividades llevados a cabo en la gestión de los egresos de la empresa. Por lo tanto, la situación antes descrita ha traído una serie de inconvenientes que inciden de manera negativa en el desempeño de la organización. Por tal motivo, el objetivo de la presente investigación es la propuesta de lineamientos de control interno basados en el informe COSO para mejorar los egresos de la empresa el cual optimizará las actividades y procesos llevados a cabo en el área objeto de estudio.

De la misma manera es conveniente acotar que el presente trabajo está comprendido por cinco (5) capítulos estructurados de la siguiente manera: En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación. Seguidamente, el Capítulo II, corresponde al Marco Teórico el cual engloba los antecedentes, bases teóricas que sustentan la investigación así como la definición de términos.

Posteriormente, el Capítulo III, el cual comprende el Marco Metodológico, estructurado por el tipo, diseño, nivel de la investigación y las fases metodológicas. A continuación el Capítulo IV, el cual muestra el análisis de los resultados. Seguidamente el Capítulo V, presenta la propuesta para culminar con las conclusiones, recomendaciones, referencias y los anexos pertinentes a la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1.Planteamiento del Problema.**

Mundialmente, el crecimiento constante de las empresas las obligan a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficaces cada día, tomando en cuenta el incremento de las actividades, la descentralización, competencia, economías globalizadas, y cambios tecnológicos los cuales les imponen nuevos retos. Por lo que es necesario implementar y desarrollar nuevos métodos para evaluar los controles internos existente dentro de ellas, así como también los riesgos que son administrados, tomando en cuenta que es de mucha importancia tener los controles internos adecuados, porque de esto depende que las operaciones se realicen de manera razonable.

Es oportuno resaltar, que la empresa que implemente controles internos dentro de sus operaciones, conocerá la situación real con respecto a cada una de sus actividades, de ahí la relevancia de tener una planificación capaz de verificar que las normativas se cumplan para darle una mejor visión sobre la gestión y es allí donde juega un papel fundamental el control interno, el cual es definido por Morrugare, (2012), como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la Gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p.8).

Asimismo, es pertinente destacar que el control interno debe responder a los parámetros y lineamientos previstos según los principios fundamentales de la dirección, considerando de forma clara y precisa las metas y objetivos a alcanzar por la gerencia de la organización así como los planes y procedimientos que esta debe aplicar para ello. Una de las áreas de las empresas la cual deben contar con un eficiente control interno es el área de contabilidad, puesto que un debido control en las operaciones permite establecer en qué grado se han alcanzado los objetivos empresariales.

Por consiguiente, el departamento de contabilidad es el encargado de de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas de la entidad, a efecto de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, a promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, a la evaluación de las actividades y facilite la fiscalización de sus operaciones, cuidando que dicha contabilización se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales, y vigilando la debida observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables.

En tal sentido, una de las actividades realizadas por el departamento de contabilidad que amerita mayor atención es el control de los egresos (gastos), puesto que llevar un control de los mismos es esencial para mantener la rentabilidad de la empresa. Por lo tanto, una parte fundamental en el éxito de todos los negocios es el correcto control de todas y cada una de las erogaciones y cifras que tienen que ver con el resultado de las empresas. Al respecto, Ferrer (2009), destaca que:

El control de gastos es una estrategia financiera que se debe aplicar en un negocio, para lograr mayores beneficios y evitar gastos innecesarios. Por lo tanto, el control de gastos es un

factor importante para mantener y aumentar la rentabilidad dentro de las empresas (p. 177).

Debido a lo antes expuesto, es importante acotar que la administración de empresas exitosas se basa en una óptima gestión de los recursos. Esto implica controlar los gastos de las misma, en este sentido se evidencia la importancia que tiene el control interno de los egresos específicamente los gastos dentro de las empresas, puesto que una empresa bien gestionada debe tener analizados sus gastos de forma muy detallada y entender y controlar, no sólo cómo estos impactan su negocio, sino cómo se desarrollan con cambios en su negocio, y especialmente con reducciones del negocio.

Sin embargo, en Venezuela uno de los errores más comunes de las pyme es carecer de un control de los egresos (gastos) o no llevarlo correctamente, lo que trae como consecuencia inestabilidad en la contabilidad y rentabilidad de las mismas, ya que el efecto inmediato se refleja en la incapacidad para solventar los compromisos u obligaciones económicas en el corto plazo. Afectando, de manera directa las operaciones diarias de la empresa. Debido a lo antes expuesto, es importante acotar que en el estado Carabobo se encuentra ubicada la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A., la cual es una organización dedicada a la reconstrucción de maquinarias pesadas.

De tal manera es importante acotar que dentro de la estructura organizativa de la empresa antes descrita se encuentra el área de contabilidad encargada de llevar el control de la gestión financiera de la misma. Sin embargo se logró evidenciar que en dicha área existen una problemática que incide de manera negativa en el cumplimiento de los objetivos financieros de la empresa, puesto que carece de un control eficiente en los gastos de la empresa, dicha situación ha generado

desviaciones, información contable poco confiable lo que afecta la correcta toma de decisiones.

Lo antes expuesto, es debido a que en la empresa carece de registros de los gastos administrativos que se han realizado, ni documentos de respaldo de dichos gastos que justifiquen la gran cantidad de egresos realizados, además no existe un control presupuestario de los gastos en que incurre la empresa. Por otro lado, se observan gran cantidad de facturas anuladas, factura copia a lapicero, facturas de gastos administrativos que la copia está totalmente ilegible, se observan facturas de egresos que en el consecutivo esta archivada el original y la copia, ninguna de ellas presenta sello anulado, y distinción diferente. Asimismo, se logró evidenciar que en el área de contabilidad no se lleva un formato computarizado de los gastos de administrativos de la empresa.

De la misma manera, se constató la inexistencia de modelos de procedimientos contables así como también la falta de asignación de responsabilidades y funciones del personal del área de contabilidad. Lo que incide en el cumplimiento de las tareas del personal encargado de la contabilidad de la empresa. En este sentido, se pretende diagnosticar y verificar detalladamente la base de los procedimientos que son ejecutados en dicha área, con el fin de determinar las debilidades y amenazas que influyen en la empresa, relacionada con los egresos. De tal manera que la evaluación de la calidad y el adecuado funcionamiento del control interno en la empresa objeto de estudio se realizará en función de la propuesta del Informe COSO, el cual ha sido utilizado en diversas organizaciones con distintas actividades económicas, las cuales han demandado la mejora de sus sistemas de control interno, adaptándolo a las necesidades actuales de información sobre los riesgos en el ambiente empresarial.

Por lo tanto, el Informe COSO es un modelo que se enfoca en proporcionar un liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados como son el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la disuasión del fraude en las organizaciones que

estudia, haciendo énfasis en los factores y elementos que pueden afectar las prácticas empresariales, elaborando recomendaciones que permitan solventar estos inconvenientes, brindándole a la empresa la oportunidad de alcanzar la calidad, la eficacia y eficiencia.

### **1.1.1. Formulación del problema.**

Una vez expuesta la problemática los investigadores plantean la siguiente interrogante: ¿De qué manera afectaran los lineamientos de control interno en informe COSO para mejorar los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A?

## **1.2. Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1. Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno basados en el informe COSO para mejorar los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A Valencia, Edo. Carabobo

### **1.1.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos que se ejecutan en relación con los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A.
- Determinar las debilidades y fortalezas en los procedimientos llevados a cabo por el personal encargados de los egresos en la empresa inversiones y rodajes Salas C.A.
- Diseñar lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A Valencia, Edo. Carabobo

## **1.3. Justificación de la Investigación.**

La presente investigación es de suma relevancia pues tiene como propósito conocer los procedimientos y métodos que se están utilizando en la empresa objeto de estudio para el control interno de los gastos administrativos, con el fin de diagnosticar fallas y omisiones en las funciones y en el proceso de trabajo. De igual forma se busca mejorar el control interno de los gastos a través de la inclusión de lineamientos que permitan analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que influyen en el medio ambiente en donde se desarrollan las actividades comerciales de la empresa, para que de esta manera se logre mejorar las operaciones con respecto a los egresos de la empresa, otorgándoles la seguridad necesaria para el correcto cumplimiento de los objetivos organizacionales, los cuales son la principal variable que se busca satisfacer.

Por consiguiente, un enfoque basado en el informe COSO permitirá identificar debilidades que impiden que la organización en estudio logre la eficiencia y la eficacia de sus operaciones, la confiabilidad de la información de sus finanzas, el cumplimiento de sus objetivos y regulaciones aplicables. Esta investigación permitió elaborar lineamientos internos basados en el informe COSO para mejorar la gestión de los gastos administrativos y contribuir al logro de objetivos institucionales, beneficiando de esta forma no solo a la empresa, sino al personal en general.

De la misma manera, a nivel metodológico la investigación está fundamentada puesto que cumple con las normas y directrices establecidas para llevar a cabo todos los procedimientos necesarios para poder formular, validar y desarrollar cada uno de los capítulos dentro de esta investigación, lo que permite dar respuesta a las interrogantes planteadas dentro del proceso investigativo. Asimismo esta investigación se fundamenta gracias a que el objeto y las circunstancias de estudio forman parte de la razón de ser de la carrera de Contaduría Pública, partiendo de unas líneas de investigación como son: la línea de investigación de Gestión y control de las

finanzas públicas y privadas, bases fundamentales para el desarrollo del contador público en el ámbito profesional.

Finalmente, la investigación será de gran relevancia para los estudiantes de la carrera de contaduría porque les permitirá obtener información relacionada con el estudio y aplicaciones de nuevos enfoques de sistemas de control interno, asimismo el estudio actual servirá como antecedente para estudiantes de la universidad José Antonio Páez y otras universidades que realicen investigaciones relacionados con el control interno y el Informe COSO.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En toda investigación es preciso desarrollar el sustento teórico que merite el mejor cumplimiento de los objetivos planteados, y así Balestrini (2008:91), define que: el marco teórico es "el resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo teórico epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio".

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Para el desarrollo de toda investigación se deben tomar en consideración estudios previos que guardan cierta relación con el problema en estudio. De allí que Tamayo (2003:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. En este sentido, se presentan a continuación una serie de trabajos de investigación con los que sus autores han intentado abordar el control interno en las organizaciones.

Hurtado y Ramírez (2016), en el trabajo de grado titulado **Propuesta de procedimientos basados en los componentes de la estructura del Control Interno (Informe COSO) que permitan la optimización del proceso ventas-cuentas por cobrar-cobros de la empresa Litografía y Tipografía Carabobo, ubicada en Valencia- Estado Carabobo**, el mismo fue presentado ante la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciados en Contaduría Pública. El objeto de

estudio presentó fallas en el control interno en cuanto a ausencia de políticas y procedimientos internos escritos, inexistencia de sistema automatizado, falta de segregación de funciones, entrega de mercancía inadecuada y ausencia de indicadores de gestión.

Las conclusiones a las que se llegaron fueron que las empresas dedicadas a la litografía y tipografía poseen escasos conocimientos de lo que podría ser un sistema de control interno en el proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros y que existe deficiencia en los procedimientos, normas y políticas que establecen las empresas para lograr una evaluación efectiva del control interno. Este trabajo de grado surgió por la misma razón que la actual investigación, es decir, por la necesidad de proponer procedimientos basados en los componentes de la estructura del control interno en pequeñas y medianas empresa, donde no existe un adecuado control y al igual que el trabajo mencionado, se basa en el informe COSO para el control interno de los egresos.

Por su parte Bermúdez y Paredes (2015), en su trabajo titulado “**Propuesta de sistema de control interno basado en el informe COSO al proceso cuentas por pagar y gastos que contribuya a la eficiencia de las operaciones de la industria metalúrgica Mezzalira, C.A**”, presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública. Este trabajo de grado tiene como principal objetivo proponer un sistema de control interno para los procesos mencionados basándose en la teoría del informe COSO, para lo cual se observó un panorama de la empresa en cuanto a sus operaciones.

El objeto de estudio consistió en la definición de controles internos en los procesos de ventas-cuentas por cobrar y compras-cuentas por pagar, entre los inconvenientes principales cabe destacar la ausencia de segregación de funciones y las negociaciones verbales realizadas por la empresa con sus clientes y proveedores.

Los resultados dieron cuenta que existe la necesidad de implantar un sistema de control interno que contribuya a la eficiencia operacional.

Dicha investigación se asemeja con la que se quiere desarrollar debido a que ambas proponen un sistema de control interno en los mencionados procesos cuentas por pagar. Por lo tanto el estudio anterior es de gran apoyo a los investigadores porque ambas tratan del mismo tema, el control interno en el mismo ciclo de transacciones.

De la misma manera, se hace referencia al estudio presentado por Toro (2015), ante la Universidad Centrocidental Lisandro Alvarado en Barquisimeto (UCLA), el que fue titulado **Evaluación del Sistema de Control Interno de la Empresa Promix, C.A en relación al cumplimiento de las obligaciones tributarias nacionales**, y fue su objetivo evaluar el Sistema de Control Interno de la empresa PROMIX, C.A. en relación con el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias Nacionales.

Para ello, se realizó una investigación con metodología descriptiva, y diseño de campo para lo cual se diseñó un instrumento tipo cuestionario de veintidós ítems (22), lo que permitió conocer la opinión de los sujetos de estudio que fueron en total diez (10), en relación al cumplimiento de la empresa con las obligaciones tributarias nacionales. Los resultados se muestran en tablas y gráficos de barras, los cuales reseñan en un alto porcentaje que PROMIX, C.A. cumple con sus obligaciones tributarias nacionales, aunque se destaca en las conclusiones que no se cuenta con manuales de funciones o procedimientos y además, no existen planes de actualización o formación tributaria para el personal administrativo de la empresa, recomendándose que la información sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias sea manejada por todo el personal del área administrativa, aunque no lo realice

directamente y sean elaborados los manuales de procedimientos, funciones y responsabilidades de los empleados.

De esta manera, esta investigación aportó en alguna medida a la presente, ya que aunque en el tema tributario se analizan aspectos relacionados con el control financiero y sobre todo, lo referido a la base documental que las empresas requieren para que éste sea efectivo, por lo cual también se consideró como antecedente aportando algunos conceptos teóricos que resultaron de utilidad en su sustento.

En este mismo orden de ideas, Pérez y Rojas (2014), en su Trabajo de grado titulado **“Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por pagar en la empresa Cerámicas Carabobo C.A.”**. Investigación realizada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El problema radica en las fallas operativas de los registros de obligaciones de la empresa, por lo que amerita fortalecer sus controles internos en esa área específica. Como resultados relevantes de la investigación se menciona la creación del Departamento de Auditoría Interna así como el diseño e implementación del informe COSO para el área de cuentas por pagar, además de la capacitación del personal para mejorar su desempeño en el área y hacer seguimiento a las transacciones contables e implementar un Plan de Auditoría Interna.

En relación a los principios de control interno, tales como la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimientos de las leyes y las regulaciones aplicables, este trabajo proporciona aportes esenciales para la investigación en curso en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A. permitiendo su adaptación a las tendencias que impone el informe COSO para lograr un óptimo sistema de control interno referente a las cuentas por pagar, con lo que se ha podido fortalecer los criterios de análisis empleados en el desarrollo del estudio.

Finalmente, es importante acotar la investigación realizada por López (2014), titulada **“Estudio y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Dios para lograr el control interno de los gastos”**. Trabajo de Grado realizado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. En dicho trabajo la autora comenta que su trabajo de investigación se inicia con el propósito de orientar las decisiones del gerente de la cooperativa en base a las alertas de un eficiente proceso de control interno en los egresos de la empresa.

El objetivo principal de esta investigación es evaluar el sistema de control interno utilizando el método COSO II, para la cooperativa es la oportunidad de convertir el control interno en el conocimiento único de los socios y personal administrativo, como ventaja competitiva que le permite cumplir sus objetivos financieros y sociales.

En tal sentido, la autora destaca que el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una cooperativa. De la eficiencia de los controles implementados depende la contabilidad de la información financiera y administrativa, para mejorar el proceso de toma de decisiones. Mientras mayor sea la magnitud de una cooperativa, más complejos serán sus procesos y es entonces cuando el control interno se convierte en el sistema fundamental para la ejecución de sus operaciones y la consecución de los objetivos planteados, en una cooperativa los principales son el equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad, y el control efectivo del flujo de fondos para asegurar el retorno de la inversión. Por lo tanto, el estudio anterior guarda relación con la investigación actual, puesto que la autora propone una serie de estrategias que serán consideradas para lograr el control interno de los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A.

## **2.2. Bases Teóricas**

Las bases teóricas la conforman los conceptos y proposiciones teóricas, con la finalidad de establecer un punto de vista orientado a explicar el problema planteado; ubicando bibliográficamente autores que con sus teorías y estudios sustentan la corriente del pensamiento en cada elemento que conforman el problema. Balestrini (2001:139), señala que las bases teóricas son: “un conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan y explican aspectos significativos del tema o problema en estudio y lo sitúan dentro de un área específica del conocimiento”. A continuación se muestran las bases teóricas relacionadas con el problema abordado.

### **2.2.1. Control Interno**

El Control Interno representa el soporte sobre el cual se observa la confiabilidad de un sistema tanto contable como administrativo, de acuerdo con Estupiñan (2008: 143) también “evalúa la eficacia operacional de los procesos llevados a cabo en dichos sistemas, y no se limita solo a la confiabilidad de la manifestación de las cifras que se revelan en los estados financieros”. El control interno en una organización se orienta a prevenir o detectar errores o irregularidades, siendo un error un hecho de manera no intencional y una irregularidad errores u omisiones no intencionales. Una definición extraída del documento conocido como Standards para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna citado por Charry (2000), que:

El control interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas sean cumplidos. La gerencia establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados (p.38).

La responsabilidad de crear y mantener el control interno recae sobre la administración de la empresa. Pero a pesar que se tome el cuidado para desarrollarlo y mantenerlo en forma adecuada, no podrá considerarse como totalmente eficaz ya que siempre estarán presentes las limitaciones inherentes; es decir aun cuando se desarrolle un sistema ideal de control, su eficacia depende de la competencia y confiabilidad del personal que los implemente.

### **2.2.2 Informe COSO:**

El informe COSO sobre el control interno, fue creado en Estado Unidos en el año 1985 y publicado en el año 1992 para ayudar a empresas y otras entidades a evaluar y mejorar su sistema de control. Este informe se dedica a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre aspectos críticos causantes de la información financiera fraudulenta como: el gobierno de la organización, la ética empresarial, control interno, el fraude y la presentación de informes financieros, por lo que se ha establecido un modelo común de evaluación del sistema de control interno de las empresas.

El modelo COSO es el producto de un informe sobre el control interno, su origen fue motivo por los ineficientes controles que se han utilizado y han afectado negativamente a muchas empresas, produciendo pérdidas significativamente e incluso llevándolas a la quiebra. Podemos decir que el informe COSO, brinda un amplio enfoque sobre el control interno, el mismo que puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones, tanto en entidades del sector público como privado.

Según Cabello, (2011), “COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control” (p. 178). Cabe destacar que desde entonces esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones siendo utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. Ayudando también a prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones, tanto en entidades del sector público como privado.

### **Objetivos del Informe COSO:**

El informe Coso define el Control Interno como un proceso efectuado por la junta directiva, consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos y metas establecidos por la entidad. Según Cabello (2011:196) este informe presenta una estructura de control orientada a la satisfacción de los siguientes objetivos:

- **Logro de Efectividad y Eficiencia en las operaciones;** es decir, guía a la entidad en los objetivos básicos del negocio, incluyendo ejecución y metas de rentabilidad y la protección de los recursos.
- **Logro de Confiabilidad en la Información Financiera:** Aspecto que está enfocado a la preparación de información financiera confiable para todos los usuarios.
- **Cumplimiento de las Leyes y Normas que regulan la entidad:** tratando de velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las cuales la empresa está sujeta.

Estos objetivos son conocidos también, como categorías componentes de la estructura de control, las que en forma sistemática operan a diferentes niveles de efectividad, lo que amplía el concepto de control interno tradicional, integrando sistemas, métodos, equipos y personas al interior de la entidad.

### **Componentes del Informe COSO:**

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados entre sí, los mismos que se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- **Ambiente o entorno de control.** El primer componente del control interno es el entorno de control, el cual sirve de base y es en el que descansa la estructura de control interno. Influye en las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión. Esta influencia no es sola sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su funcionamiento diario. Tanto los antecedentes como la cultura de la organización inciden sobre el entorno de control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. A su vez considera los siguientes elementos:

**Integridad y valores éticos.** La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, afectando a todos los componentes del mismo, durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.

**Compromiso de competencia profesional.** Señala que la necesidad de contar con empleados competentes es obvia, particularmente en este ambiente. En este sentido es importante que la administración defina los niveles de competencia requerida para el

personal, según sea cada trabajo en particular y reconozca a su vez los conocimientos, habilidades y nivel de perfeccionamiento adicional que éstos necesitan. Necesidad que puede y debe ser satisfecha mediante una capacitación dirigida y continuada.

**Consejo de administración y comité de auditoría.** Es importante también que la entidad cuente con un Comité de Auditoría, el cual debe: revisar y monitorear tanto la auditoría externa como la interna, preocuparse por los estados financieros, la calidad del control interno de la organización y de todo aquello vital para el éxito empresarial.

**La filosofía de dirección y el estilo de gestión.** Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

**Estructura organizativa.** Proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos en el ámbito de empresa. Las actividades pueden referirse a lo que a veces se denomina la cadena de valor: es decir, la recepción, la producción de bienes o servicios, actividades de envío, comercialización y venta. Puede haber funciones de apoyo a las anteriores relacionadas con la administración, recursos humanos o desarrollo tecnológico.

**Asignación de autoridad y responsabilidad.** Se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal, tanto a nivel individual como de equipo, a utilizar su iniciativa a la hora de abordar temas y solucionar problemas y establece límites a su autoridad. Asimismo trata de las políticas que describen las prácticas empresariales adecuadas, conocimientos y experiencia del personal clave, y los recursos puestos a su disposición para llevar a cabo sus funciones.

**Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.** Indican a los empleados los niveles de integridad, comportamiento ético y competencia que se espera de ellos.

Estas prácticas se refieren a las acciones de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento, promoción, remuneración y corrección.

**Diferencias e implicaciones.** El entorno de control de las divisiones operativas autónomas y de las filiales extranjeras y nacionales de una entidad pueden diferir de forma significativa, debido a las diferencias en las prioridades de la alta dirección en los juicios de valor y en los estilos de dirección. Los entornos de control pueden variar por una serie de razones. Dado que no hay dos divisiones operativas o filiales nacionales o extranjeras que se gestionen de la misma manera, es poco probable que los entornos de control sean iguales. Por tanto, es importante reconocer el efecto que los distintos entornos de control pueden tener sobre los demás componentes de un sistema de control interno.

- **Evaluación de riesgos.** Todas las organizaciones están expuestas a una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas, los que de materializarse afectan o impiden el logro de los objetivos de la empresa; esto las lleva a tomar decisiones al respecto, pudiendo optar por asumir, evitar o controlar aquellos riesgos que le sean significativos.

Sea cual sea finalmente la decisión al respecto, las empresas en forma previa deberán identificar (conocer) y evaluar los riesgos que las afectan, a objeto de poder decidir sobre los mismos. La evaluación del riesgo para COSO. Comprende tanto la identificación y análisis de éstos, en función del cumplimiento de los objetivos, como las decisiones de cómo enfrentarlos. En algunos casos es necesario que la organización asuma ciertos riesgos para poder crecer, ya que su control podría no resultar costo / beneficioso y el optar por evitarlos podría obligar a la empresa a dejar de hacer cosas necesarias para su éxito.

Se puede decir que estos componentes son claves para definir las metas de la empresa, por lo tanto si los objetivos son claros se puede decir que riesgos tomar para hacer realidad las metas de la organización y así ampliar el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgos. Logrando de esta manera que se pueda hacer una clara identificación, evaluación, mitigación y respuesta para los riesgos.

- **Actividades de control.** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos para una mayor seguridad en el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Una vez identificados, analizados, evaluados, categorizados y jerarquizados los riesgos, la dirección de la entidad deberá decidir entre asumir, evitar o controlar los mismos. Si opta por esta última alternativa, deberá en lo concreto desarrollar actividades de control, las que a objeto de lograr el éxito esperado, deberán ser manejadas apropiada y oportunamente, es decir, si la dirección no se asegura de la existencia, calidad y cumplimiento de estas acciones pone en jaque el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Se podría afirmar que este informe integra las actividades de control con la evaluación de riesgos. Así mismo, las actividades de control involucran todas las áreas de la organización, a todos los niveles y a todas las funciones, como son: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de la ejecución de las operaciones, salvaguarda de los recursos y segregación de responsabilidades.

- **Información y comunicación. Información.** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con

la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

- **Supervisión.** Este último componente que según el informe COSO debe formar parte de un sistema de control interno, ya que las actividades de supervisión o monitoreo proveen efectividad en el funcionamiento del control y permiten identificar sus debilidades.

El proceso de supervisión consiste en una evaluación del plan y del funcionamiento de los controles sobre una base oportuna, efectuada por personal adecuado. Éste se aplica a todas las actividades dentro de una organización y a veces

alcanza a lo realizado por contratistas externos. La supervisión o monitoreo puede ser efectuada mediante actividades continuadas o por evaluaciones separadas. Las actividades continuadas se construyen con el proceso del negocio y pueden ser evaluadas en forma separada por la dirección, auditores internos o agentes externos. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- La revisión y frecuencia de las actividades de supervisión y monitoreo dependerá del riesgo que se pretenda controlar y del nivel de conformidad respecto del proceso de control existente.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (auto evaluación), la auditoría interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables.
- La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- 
- El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

## **Egresos**

Para Espejo, (2007:56), los egresos “son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a los largo del periodo sobre el que se informa, en forma de salida o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decremento en el patrimonio”. De tal manera que, un gasto es un egreso o salida de dinero que una persona o empresa debe pagar para acreditar su derecho sobre un artículo o a recibir un servicio. Sin embargo, hay bultos y diferencias entre el dinero que destina una persona (porque ella no lo recupera) del dinero que destina una empresa. Porque la empresa sí lo recupera al generar ingresos, por lo tanto «no lo gasta» sino que lo utiliza como parte de su inversión.

## **Tipos de egresos**

Tanto personas como negocios, deben llevar y tener en cuenta los distintos tipos de gastos que puede haber. Unos de estos son los gastos fijos y los gastos variables (o

de emergencia). El concepto de egreso está muy asociado con la contabilidad. En este ámbito se le denomina egreso a la salida del dinero de una empresa (la cual está representada según la cuenta y si su salida se encuentra en el débito o crédito), mientras que sus ingresos hacen referencia al dinero obtenido o que entra.

El flujo del efectivo es un estado contable que nos permite llevar el control de los movimientos que posea el efectivo y sus equivalentes. Es una manera de supervisar cuánto dinero sale de la empresa y cuánto dinero entra, lo que ayuda a la planificación empresarial. Una empresa necesita llevar un control de sus egresos para poder manejar sus obligaciones de manera eficiente y efectiva. Al respecto Hurtado (2010), describe los siguientes tipos de egresos:

**Los egresos fijos:** para el caso de una empresa, los egresos fijos son aquellos que tienen relación con los niveles de producción, en otras palabras, los cuales siempre serán los mismos. Por lo general aparecen en una vinculación con los contratos laborales. Para este tipo de egreso se pueden incluir egresos como: el pago del alquiler del local o vivienda, el agua, la luz, el gas, el internet, el teléfono, la televisión, entre otros. No importa cuántas ventas pueda tener la empresa, estos gastos siempre tendrán que ser afrontados de alguna forma.

**Egresos variables:** también son conocidos por ser denominados como de “explotación”. Como nos indica su nombre, se refiere a esos egresos que varían respecto a la actividad de la empresa. De esta forma, son aquellos gastos que realiza la empresa para obtener ingresos. Entonces, si el nivel del negocio aumenta, eso significa que los gastos variables también aumentarían. Un ejemplo de estos puede ser: la mano de obra, ya que entre más producción se realice se va a necesitar más cantidad de esta, los envases o paquetes empleados para empaquetar el producto, el volumen de materias primas, entre otros.

**Egresos de emergencia:** son esos egresos que no están ligados a la normal actividad de la empresa y tampoco están presentes en todos sus ejercicios o movimientos. Por lo general este tipo de gastos son imprevistos, pues no son controlados por la propia empresa. Por ejemplo, si en la ciudad de alguna de las sucursales de la empresa hay un terremoto, el cual destruye la infraestructura de dicha sucursal, el arreglo de esta será un gasto extraordinario puesto que no se tenía en los planes porque no se sabe cuándo estas catástrofes ocurrirían.

### **Control interno en los egresos**

Aguirre, (2005:97), Es la revisión y análisis de las transacciones que originan desembolso de las instituciones, antes de efectuarlo. Al examinar cada desembolso propuesto se debe determinar:

- La veracidad de la transacción propuesta mediante el análisis de la documentación y autorización respectiva lo cual incluye:
- Revisar que las facturas evidencien la obligación, su razonabilidad exactitud aritmética y propiedad.
- Comprobar que las cantidades de los bienes y servicios recibidos son los que figuran en la factura, en las órdenes de compras emitidas o en el contrato u otros documentos que evidencien la operación.
- Verificar que las operaciones cumplen con todos los términos legales y financieros y si no ha variado de manera significativa con respecto al compromiso previamente establecido.

- Determinar si existen fondos disponibles para cancelar la obligación dentro del plazo establecido.

El contar con un adecuado control interno tanto en los ingresos de efectivos como en los desembolso para la empresa objeto de estudio, es de gran ayuda para proteger los recursos que posee contra los fraudes, el uso indebido de los fondos y se promueve la eficacia y eficiencia de las operaciones.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**Ambiente de control:** condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control de una organización.

**Actividades de Control:** componente del Control Interno, establece las políticas y procedimientos que se establecen para asegurar la efectividad y eficiencia en las operaciones de una organización.

**Control contable:** comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se relacionen con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros.

**COSO:** Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, el cual es un documento que define el control interno, describe sus componentes y suministra un criterio con el cual los sistemas de información pueden ser evaluados.

**Cumplimiento:** es la conformidad y adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos.

**Estructura:** es la disposición y orden de las partes dentro de un todo. También puede entenderse como conceptos coherentes enlazados, cuyo objetivo es precisar la esencia del objeto de estudio.

**Evaluación:** valoración del sistema de control interno, para conocer su grado de desarrollo, operatividad y eficacia”.

**Operaciones contables:** se refiere a todas las operaciones y transacciones que registran la Contabilidad en un período determinado, regularmente el del año calendario o ejercicio económico, desde la apertura de libros hasta la preparación y elaboración de Estados Financieros.

**Orden de Compra:** es un documento en el que se expresa la descripción, cantidad e información relacionada con los bienes y servicios que la compañía piensa comprar.

**Procedimientos:** consiste en descubrir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral. Por medio del cual se garantiza la disminución de errores”.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Hurtado y Toro (2001:78), señalan que “El diseño del marco metodológico constituye la médula de la investigación”. En tal sentido, los aspectos metodológicos de la investigación tienen que ver con la planeación de la forma como se procedió a la realización de la investigación; haciendo referencia al nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas utilizadas en la recolección de la información.

#### **3.1. Tipo de investigación**

Esta investigación se fundamentó en un diseño de campo apoyado en un proyecto factible, es de campo porque se recogieron los datos directamente en el departamento de contabilidad de la empresa de estudio, después de haberse producido el problema, analizando sus posibles causas y consecuencias, de lo que ocurre en el departamento de contabilidad con respecto a los egresos.

Según Arias (2006:48), señala que: “La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin controlar o manipular variable alguna”. De la misma manera el estudio actual está apoyado en un proyecto factible puesto que a través del mismo se presenta una propuesta como alternativa de solución a una problemática existente en el área de contabilidad.

### **3.2. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es la que permitió de manera clara dar los pasos en que se realizará la investigación. Al respecto Balestrini (2006; 138), destaca que el diseño de la investigación “es el plan global de la investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcta técnicas de recogidas de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos”. Debido a lo antes expuesto, es importante acotar que el diseño de la presente investigación es No Experimental; ya que no se manipula la variable deliberadamente las variables.

### **3.3. Nivel de Investigación**

García (2012:191), sostiene que “El nivel de la investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio.” En tal sentido, es conveniente acotar que el estudio actual presenta un nivel descriptivo. Al respecto, Murillo (2007:71), comenta que este tipo de investigación “logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades, combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio”. Por lo tanto, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

### **3.4. Fases Metodológicas**

#### **Fase 1. Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos que se ejecutan en relación con los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A.**

En esta fase se realizó un diagnóstico en el área de contabilidad con el fin de constatar los procedimientos utilizados por el personal para el control interno de los

egresos. En tal sentido, se procederá a definir la población la cual estuvo representada por ocho (8) trabajadores del departamento de contabilidad. Al respecto, Hurtado y Toro (2001; 73) destacan que “la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta”. De la misma manera, fue necesario seleccionar la muestra, que de acuerdo con Balestrini (2006; 142), señala: “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible”. Para efectos de recopilación de información para desarrollar esta investigación, partiendo de que la población es conocida, se tomó la totalidad de la misma, lo que significa que la muestra es censal, porque está constituida los (8) ocho trabajadores del departamento de contabilidad.

En lo que se refiere a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, Sabino (2000; 129), las define como “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. De tal manera, es importante destacar que en esta investigación se utilizó técnicas como la observación directa y la encuesta. Como instrumento de recolección de información se utilizó el cuestionario de esta manera se recogieron datos sobre un mismo criterio de preguntas para mantener el orden de la recolección dicho cuestionario estará compuesto por doce (12) preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos planteados.

Una vez diseñado el instrumento se procedió a la validez y la confiabilidad. Por lo tanto, la validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. De esta manera que para conseguir la validez del instrumento aplicado se sometió a juicios de los expertos, para lo cual se buscó tres expertos que dieron su veredicto a fin de validar el instrumento diseñado por los investigadores. En lo que corresponde a la confiabilidad para la presente investigación la confiabilidad del instrumento de medición se determinó mediante el método estadístico K20 de Kuder Richardson.

## **Fase 2. Determinación de las debilidades y fortalezas en los procedimientos llevados a cabo por el personal encargados de los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A.**

El propósito de esta fase fue analizar los factores internos y externos a la empresa que están directamente relacionados con los problemas que se presentan en el departamento de contabilidad con respecto control interno de los egresos. En otras palabras, las fortalezas y debilidades internas y las amenazas y oportunidades externas. A tal efecto, se aplicará la técnica de análisis DOFA. De modo que, en función de lo establecido en el método DOFA, en primer lugar, se procedió a analizar la información emanada del diagnóstico, agrupando los elementos detectados en fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. En segundo lugar, se congregaron las fortalezas y debilidades en factores internos y las amenazas y oportunidades en factores externos.

De esta manera, es importante acotar que en la presente investigación se realizó la matriz DOFA cruzada, donde se establecieron las estrategias de intervención para disminuir las debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas. Es preciso destacar que, las estrategias FO son aquellas centradas en maximizar las fortalezas y oportunidades; las DO se enfocan en minimizar las debilidades y maximizar las oportunidades, las FA en maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas y las DA en minimizar tanto las debilidades como las amenazas.

### **Fase 3. Diseño de lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A Valencia, Edo. Carabobo.**

En esta fase se diseñaron los lineamientos para el control de los egresos en el departamento de contabilidad en la empresa objeto de estudio; las cuales se derivaban de los resultados obtenidos de las fases I y II, aplicándose el instrumento como base de investigación de campo, de igual forma la elaboración de la matriz DOFA cruzada, que permitió establecer las acciones de intervención para atender cada uno de los elementos identificados en el diagnóstico que inciden sobre la problemática. Es así como, básicamente las acciones de intervención emanadas de la fase anterior, en esta fase son operacionalizadas, a fin de concretar los aspectos procedimentales para ponerlas en práctica y evaluarlas.

De tal manera que, una vez concretados los aspectos operativos se procedió a estructurar la propuesta, siguiendo los lineamientos establecidos en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015). En consecuencia, la propuesta incluye, la justificación, objetivos, factibilidad y desarrollo, donde se presentará cada una de las estrategias.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Presentación de los resultados.**

Una vez recopilada la información a través de la aplicación de un cuestionario al personal del área de contabilidad encargado del manejo de los egresos y gastos de la empresa. En esta parte del estudio se presentan los resultados, de acuerdo con los objetivos planteados, mediante el análisis e interpretación de los datos, cabe entonces señalar lo que al respecto establece Balestrini (2004), establece que:

“El propósito del análisis e interpretación es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación” (p. 149).

En relación al análisis e interpretación de los resultados de los instrumentos de recolección de datos, se desarrollaran los resultados obtenidos por cada pregunta realizada con gráficos circulares, con los porcentajes que produjeron las respuestas de las mismas. Una vez presentada los cuadros, se complementa con un gráfico y de allí se parte a un análisis de los resultados que arrojó el mismo por cada ítem. A continuación se muestran los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados al personal de contabilidad.

**Resultados objetivo n° 1.** Diagnóstico de la situación actual de los procedimientos que se ejecutan en relación con los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A.

**Ítem 1.** ¿Considera usted que existe un control eficiente en el manejo de los egresos de la empresa?

**Cuadro 1. Control de los egresos.**

ÍTEM 2.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	1	7	8
%	12%	88%	100%

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

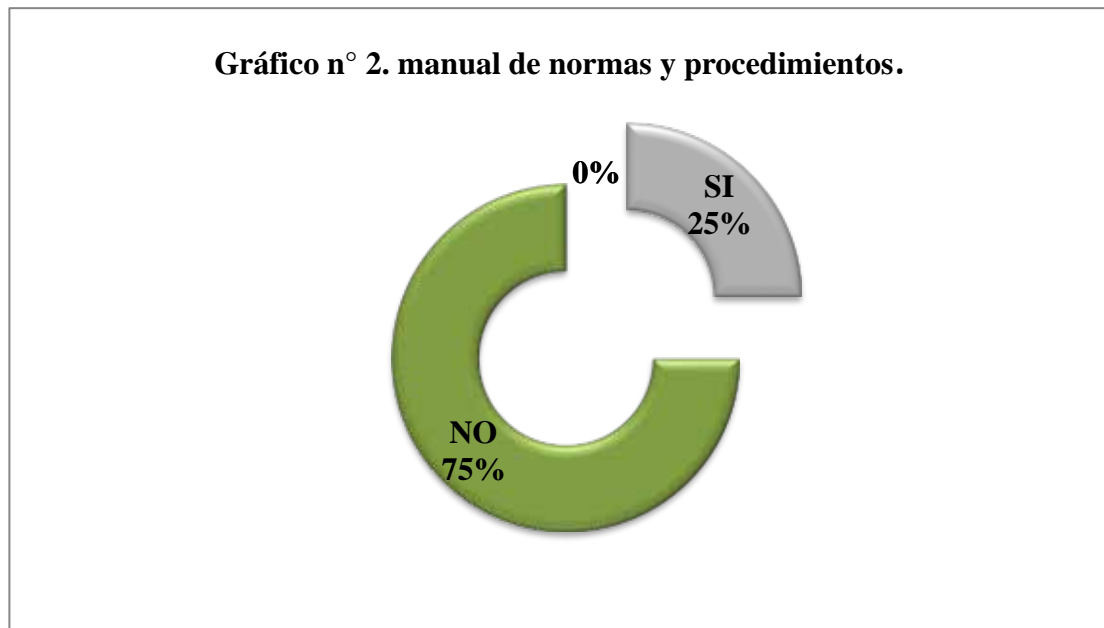
**Análisis:** como se puede observar en el gráfico anterior, el 12% de los empleados encuestados afirma que existe un manual para el control interno de los egresos de la entidad. Mientras que la mayoría un 88% niega la existencia de dicho manual. Esta discrepancia de opiniones, es un indicativo de la necesidad implementar un manual de normas y procedimientos para el control eficiente de los egresos de la empresa.

**Ítem 2.** ¿Existe en el área de contabilidad un manual de normas y procedimientos para el control interno de los egresos de la empresa?

**Cuadro 2. Manual de normas y procedimientos.**

ÍTEM 2.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	2	6	8
%	25%	75%	100%

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

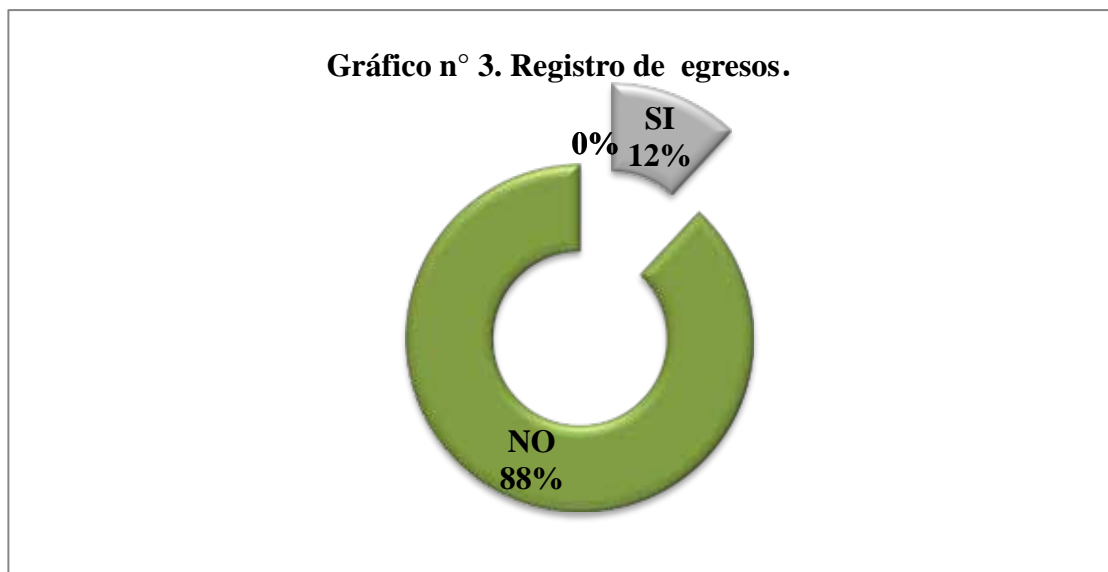
**Análisis:** como se puede observar en el gráfico anterior, el 25% de los empleados encuestados afirma que existe un manual para el control interno de los egresos de la entidad. Mientras que la mayoría un 75% niega la existencia de dicho manual. Esta discrepancia de opiniones, es un indicativo de la necesidad implementar un manual de normas y procedimientos para el control eficiente de los egresos de la empresa.

**Ítem 3.** ¿Se encuentran registrados de manera oportuna los egresos de la empresa?

**Cuadro 3. Registro de egresos.**

ÍTEM 3.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	1	7	8
%	12%	88%	100%

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

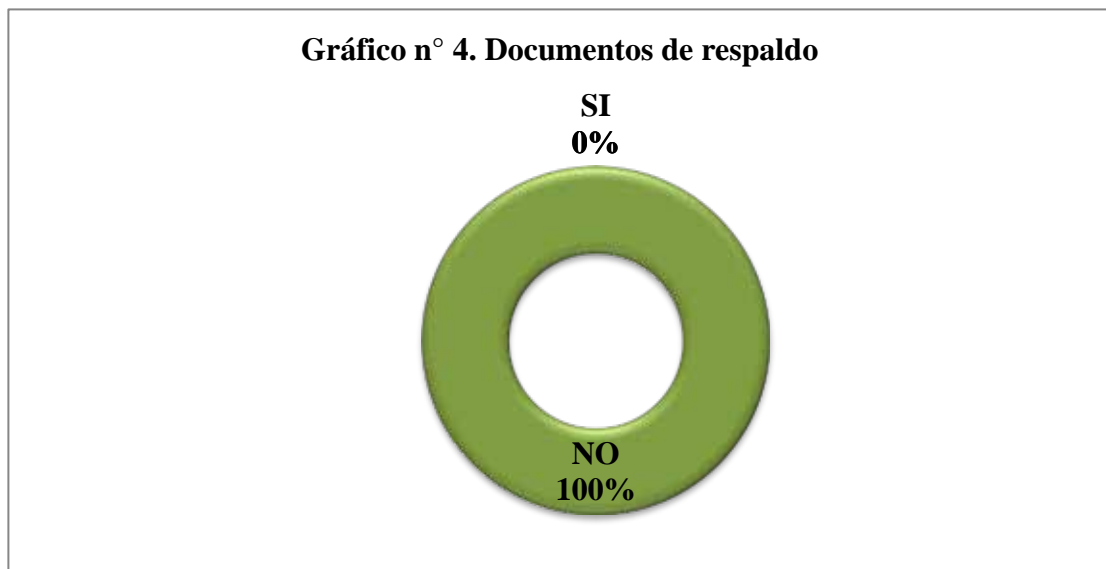
**Análisis:** Los resultados aportados por el gráfico anterior dejan en evidencia que el 12% de los encuestados responden de manera afirmativa. Por el contrario el 88% de los encuestados restantes seleccionan la respuesta negativa. Estos resultados demuestran la necesidad de dar a conocer al personal de contabilidad la importancia de llevar un correcto registro de los egresos, puesto que sin dicho registro no se conoce con exactitud el dinero que sale de la empresa. Por lo tanto, los registros contables proporcionan al personal la información que necesitan para mantener al negocio financieramente saludable.

**Ítem 4.** ¿Existe en el área de contabilidad documentos que respalden los egresos de la empresa?

**Cuadro 4. Documentos de respaldo.**

ÍTEM 4.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	0	8	8
%	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

**Análisis:** A través del gráfico anterior se observa que la totalidad de la muestra encuestada responde de manera negativa, los mismos dicen que la mayoría de los documentos de egresos dentro del área de contabilidad no tiene ningún tipo de respaldo alguno, tales como facturas, notas de venta emitidas por quien es beneficiario, pues estos los realiza con papeles que no constituyen garantía para afirmar que el gasto sea parte de la operatividad de la empresa

**Ítem 5.** ¿En el área de contabilidad existe un control presupuestario de los gastos en que incurre la empresa?

**Cuadro 5. Control presupuestario.**

ÍTEM 5.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	2	6	8
%	25%	75%	100%

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

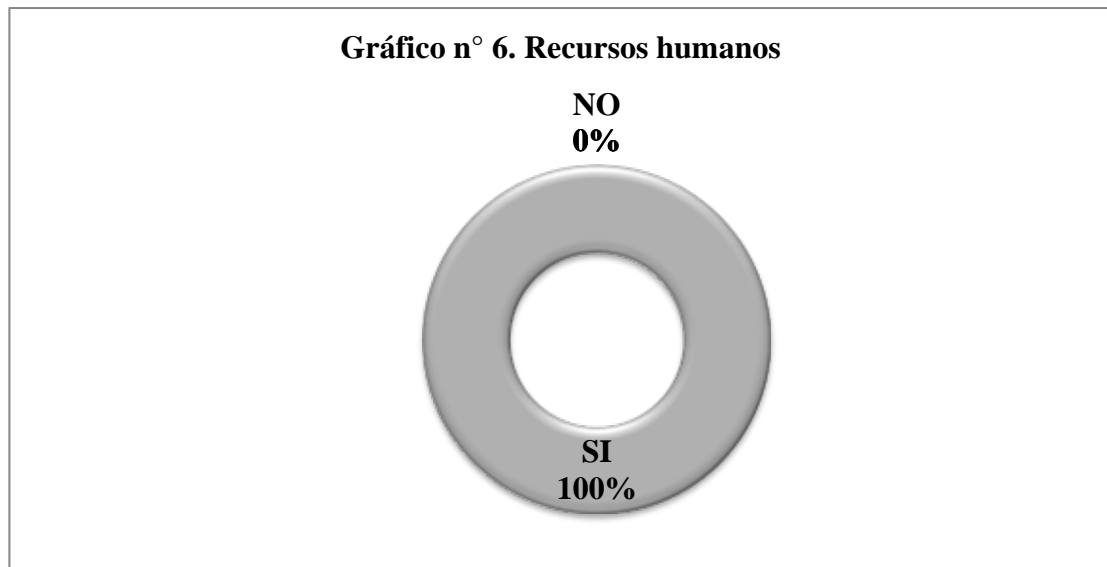
**Análisis:** tomando en consideración los resultados emitidos por el gráfico anterior se obtiene que el 25% de los encuestados responden de manera afirmativa. En contraposición se evidencia que el 75% de los encuestados restantes niegan que en el área de contabilidad exista un control presupuestario de los gastos en que incurre la empresa. El personal del área de contabilidad debe tener en cuenta que a partir del control presupuestario, es posible anticipar y estudiar las desviaciones que puedan surgir en la ejecución del presupuesto, tomando medidas periódicamente cuando se vayan produciendo desequilibrios e inestabilidades en la obtención de los egresos o gastos que se hayan disparado.

**Ítem 6.** ¿El área de contabilidad cuenta con los recursos humanos necesarios para un adecuado control del manejo de los egresos?

**Cuadro 6. Recursos Humanos**

<b>ÍTEM 6.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTALES</b>
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	8	0	8
%	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

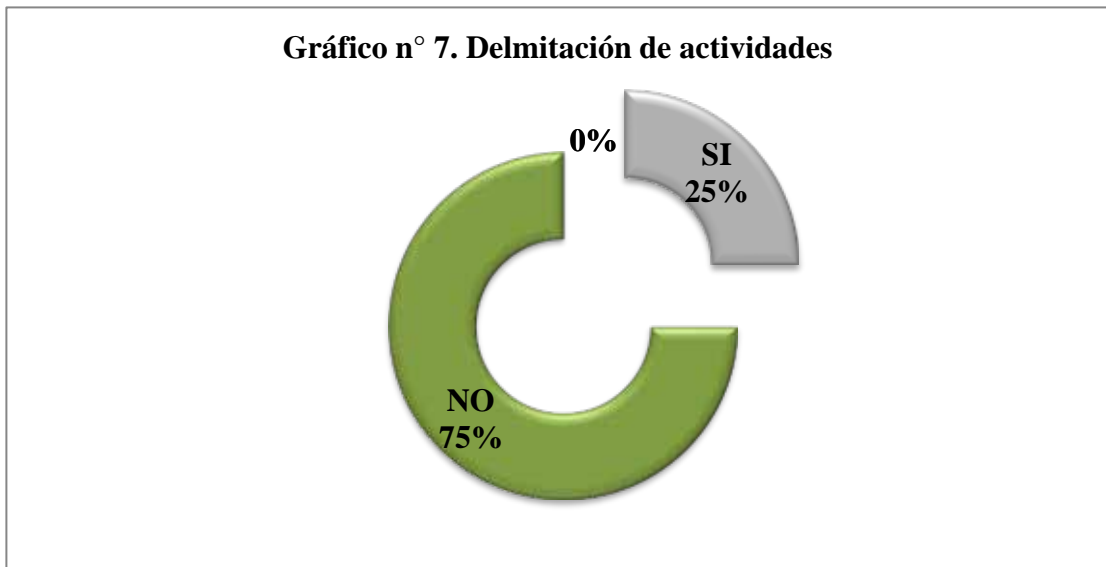
**Análisis:** El gráfico anterior muestra que el 100% de los encuestados consideran que el área de contabilidad cuenta con los recursos humanos necesarios para un adecuado control del manejo de los egresos. Sin embargo, no se cuenta con procedimientos que permitan evaluar su desempeño. Una vez más, se evidencia que la falta de divulgación de los procedimientos se convierte en una debilidad en el establecimiento del necesario establecimiento de un ambiente de control que favorezca el correcto manejo de los egresos; pues a pesar que se cuenta con el recurso humano necesario, no se siguen procedimiento debidamente documentados ni se utilizan los formularios correctamente.

**Ítem 7.** ¿En el área de contabilidad se encuentra delimitadas las actividades del personal encargado de los egresos y gastos de la empresa?

**Cuadro 7. Delimitación de actividades.**

ÍTEM 7.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	2	6	8
%	25%	75%	100%

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

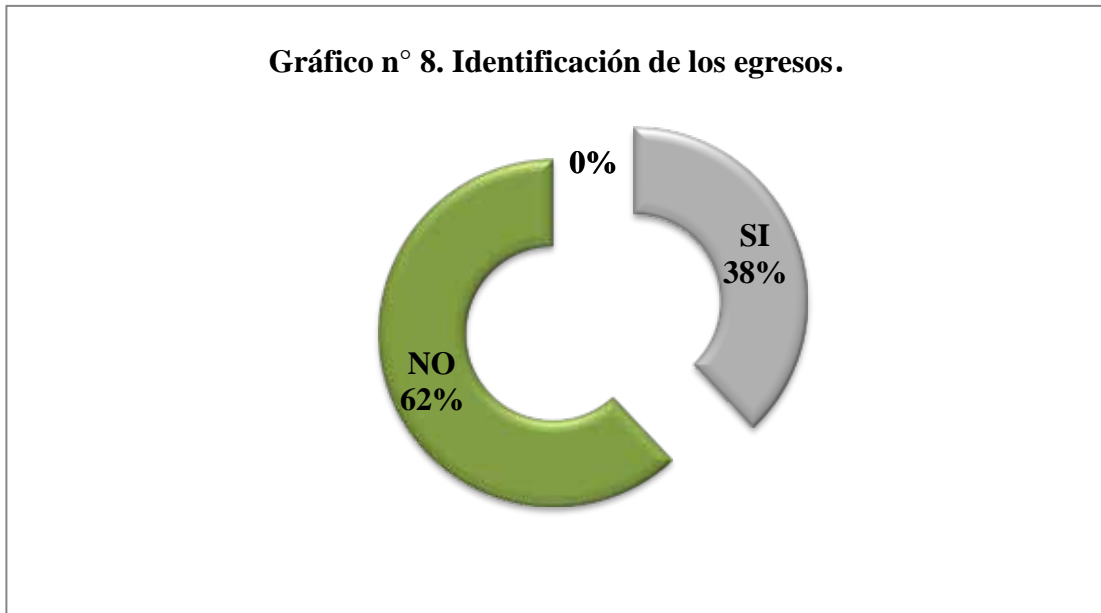
**Análisis:** según puede evidenciarse en el gráfico precedente que el 75% de los trabajadores encuestados responde que no se encuentra delimitadas las actividades a realizar del personal encargado los egresos, mientras que el 25% lo afirma, debido a que sí realizan sus actividades de manera individual. Esta discrepancia de opiniones, es una muestra de la necesidad de establecer claramente las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo, en el contexto de la estructura organizativa de la empresa y del departamento de contabilidad.

**Ítem 8.** ¿Los comprobantes de egresos constan de la identificación del beneficiario?

**Cuadro 8. Identificación de los egresos.**

ÍTEM 8.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	3	5	8
%	<b>38%</b>	<b>62%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

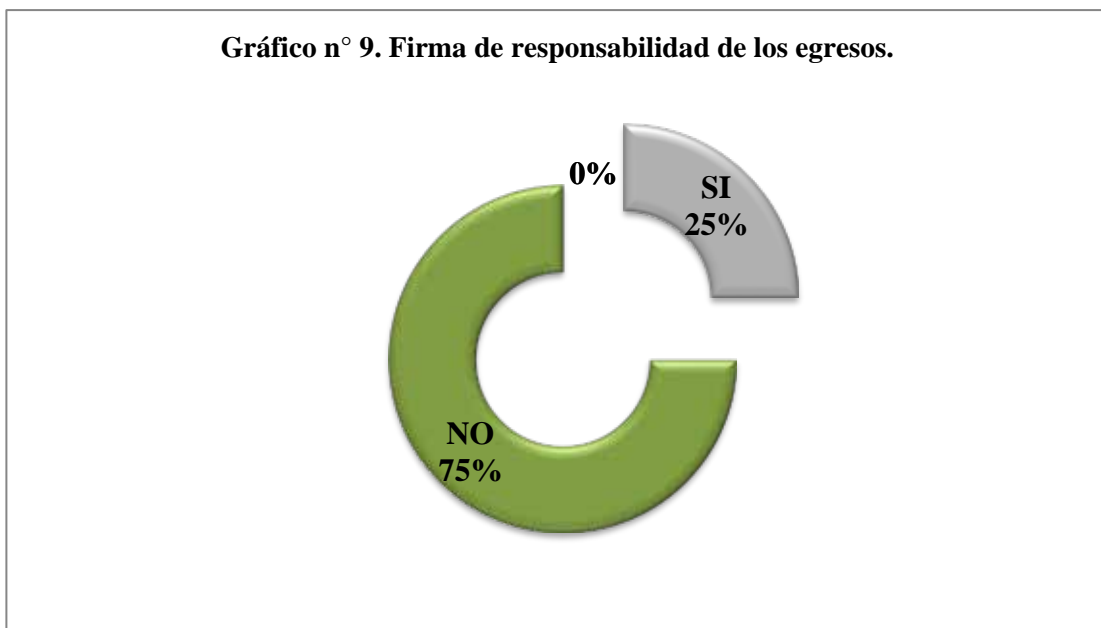
**Análisis:** como se puede observar en el gráfico anterior, el 38% de los empleados encuestados afirma que los comprobantes de egresos consta de la identificación del beneficiario mientras que la mayoría un 62% responde de manera negativa a dicha interrogante. En un porcentaje muy alto se puede evidenciar que los documentos anteriormente analizados no presentan el nombre de quien es beneficiario, cabe recalcar en mucho de los casos no se cuenta con documentos previos de respaldo

**Ítem 9.** - ¿Existe firma de responsabilidad por quien cobra el egreso?

**Cuadro 9. Firma de responsabilidad de los egresos.**

ÍTEM 9.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	2	6	8
%	25%	75%	100%

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

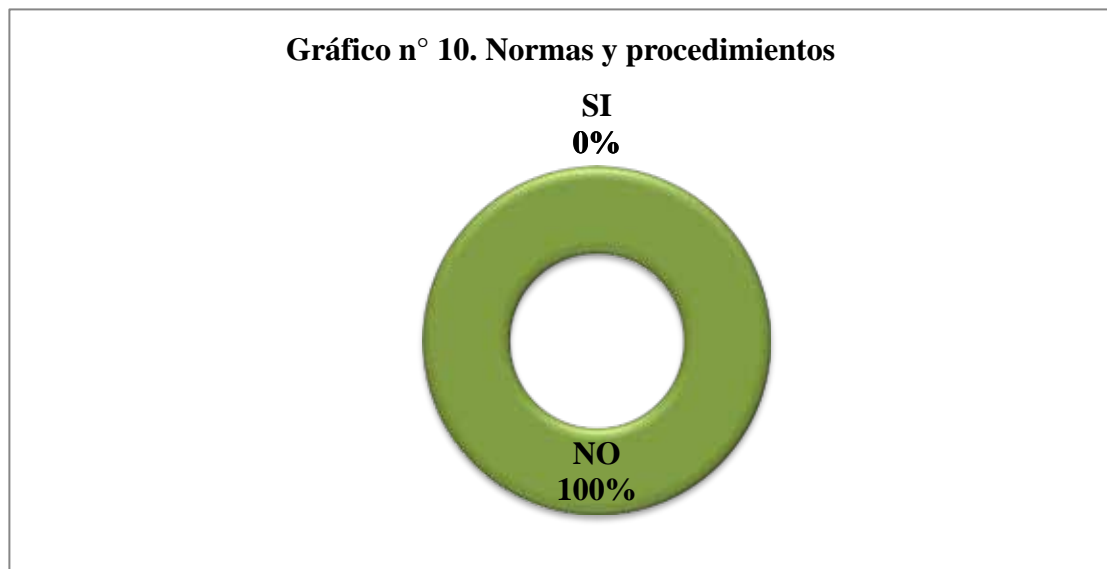
**Análisis:** Como se observa en el gráfico anterior, el 25 de% de los encuestados responden de manera afirmativa, ellos consideran que los egresos constan con firmas de responsabilidad e identificación por parte de quien lo cobra. En contraposición el 75% de la muestra encuestada restante responden de manera negativa, ellos consideran que la mayoría de los egresos no poseen firma de responsabilidad alguna. Por lo tanto, se destaca que el mayor porcentaje de los documentos no presentan firma de responsabilidad, ya que solo se puede evidenciar símbolos caligráficos más no una identificación valedera de responsabilidad, y solo en un pequeño porcentaje se aprecia claramente.

**Ítem 10.** ¿Se han definido procedimientos (normas) para el oportuno seguimiento de las facturas o comprobantes de egreso de la empresa?

**Cuadro 10. Normas y procedimientos.**

ÍTEM 10.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	0	8	8
%	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

**Análisis:** el 100% de los encuestados considera que la empresa no ha definido procedimientos para el oportuno seguimiento de las facturas de egreso de la empresa. Estos resultados permiten concluir que el área de contabilidad no cuentan con procedimientos para dar un oportuno seguimiento a los egresos y gastos, lo cual puede identificarse como una debilidad que afecta de manera negativa el proceso contable, lo que trae como consecuencia un deficiente uso de los recursos de la empresa objeto de estudio

**Ítem 11.** ¿Cuenta la el área de contabilidad con un sistema contable eficiente para el registro y control oportuno de los egresos de la empresa?

**Cuadro 11. Sistema contable.**

<b>ÍTEM 11.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>TOTALES</b>
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	8	0	8
%	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Escalona y Suarez (2018).



**Fuente:** Escalona y Suarez (2018).

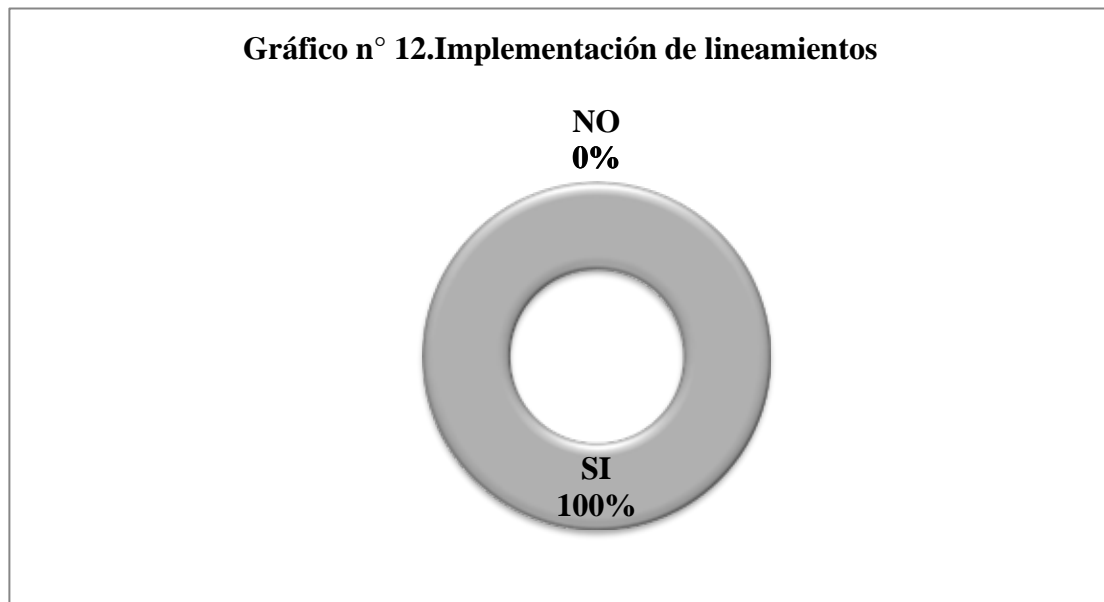
**Análisis:** Todos los empleados están de acuerdo que existe un sistema contable eficiente para el control eficiente de los egresos de la empresa. Por tal motivo, se llega a la conclusión que no existe una adecuada información o capacitación para el buen uso del programa SAP por los trabajadores del departamento de contabilidad encargados de los egresos de la empresa objeto de estudio.

**Ítem 12.** ¿Considera usted necesario la implementación lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos de la empresa inversiones y rodajes salas, C.A?

**Cuadro 12. Implementación de lineamientos.**

ÍTEM 12.	SI	NO	TOTALES
CANTIDAD DE ENCUESTADOS	8	0	8
%	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Escalona y Suarez (2018).



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

**Análisis:** Una vez obtenidos los resultados con respecto al ítem 12 se observa que el 100% del personal encuestado responde de manera afirmativa, destacando que consideran necesario la implementación de lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos de la empresa inversiones y rodajes salas, C.A. Estos resultados es una ventaja que posee la empresa ya que el personal está motivado por solventar la problemática existente en el área de contabilidad por lo que están de acuerdo con la propuesta.

**Resultados objetivo n° 2.** Determinar las debilidades y fortalezas en los procedimientos llevados a cabo por el personal encargados de los egresos en la empresa inversiones y rodajes Salas C.A.

Luego de los resultados obtenidos a través de la observación directa y la encuesta realizada al personal del departamento de contabilidad de la empresa inversiones y rodajes Salas C.A, se procedió a plasmar dichos resultados a través de la matriz FODA, con el fin de determinar los factores internos y externos a la empresa que están directamente relacionados con los problemas que se presentan en el departamento de contabilidad respecto al control interno de los egresos.

En tal sentido, es conveniente acotar que, la FODA está compuesto por cuatro elementos de los cuales dos tratan sobre la parte interna de la empresa y puede tener control sobre ellas como son las fortalezas y las debilidades, mientras que las externas como son las oportunidades y amenazas, son variables en las cuales no se pueden tener control sobre ellas, ya que son regidas por el entorno externo como por ejemplo: la competencia, la inflación, reformas fiscales, entre otros. Por lo que, el análisis FODA se recomienda llevarlo a cabo anualmente, para así conocer la situación en que se encuentra en un momento determinado; tomando decisiones adecuadas a la situación que demuestra dicha técnica.

De la misma manera, se procedió a elaborar la matriz DOFA cruzada, surgiendo las acciones de intervención que se desarrollan en la propuesta. En efecto, las iniciativas de intervención generadas de la matriz cruzada permitirán reforzar las fortalezas aprovechando las oportunidades, disminuir las amenazas en función de las fortalezas, disminuir las debilidades aprovechando las oportunidades y disminuir las debilidades controlando las amenazas. Por lo tanto, en el cuadro n° 13 se muestran los datos de la primera fase de la metodología DOFA.

**Cuadro 13. Matriz DOFA**

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Factores Internos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal acorde con la implementación de la propuesta.</li> <li>- Personal directivo motivado por solventar la problemática existente en el área de contabilidad.</li> <li>- Personal con adaptación al cambio.</li> <li>- Se cuenta con recursos humanos capacitados para realizar las diversas actividades.</li> <li>- Un sistema de información computarizado (Sistema SAP) y la tecnología necesaria para su utilización.</li> <li>- Buen ambiente de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasa divulgación y reforzamiento de las políticas de la empresa.</li> <li>- Procedimientos incompletos, en desarrollo o sin implementar de una manera adecuada.</li> <li>- No existen procedimientos para la valoración de riesgos.</li> <li>- Uso inadecuado, inconsistente e ineficiente de los formularios por falta de procedimientos para su implementación.</li> <li>- Inconsistencia en el seguimiento y supervisión de las actividades.</li> <li>- La mayoría de las instrucciones se dan de manera verbal.</li> <li>- no se lleva un registro eficiente de los egresos.</li> <li>- Falta de capacitación del personal de contabilidad.</li> <li>- No se realizan constantes verificaciones para asegurarse de que los gastos incurridos son exclusivamente de la empresa.</li> </ul>
<b>Factores Externos</b>		
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr el cumplimiento de los objetivos del departamento de contabilidad.</li> <li>- Lograr un control interno de los egresos de la empresa.</li> <li>- Contar con información eficiente y contable para la toma de decisiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalizar e implementar procedimientos para la evaluación y seguimientos de los objetivos específicos.</li> <li>- Diseñar procedimientos o sistemas de información que permitan al departamento de contabilidad verificar la razonabilidad de las transacciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar al personal de contabilidad con el fin de optimizar el desempeño de sus funciones.</li> </ul>

Fortalezas	Debilidades
------------	-------------

- Conocer las desviaciones de la empresa.

Continuación matriz DOFA

Amenazas	FA	DA
----------	----	----

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desviaciones de los recursos financieros.</li> <li>- Cierre de la empresa por mal manejo de los recursos.</li> <li>- Multas y sanciones por incumplimiento de gastos fijos.</li> </ul> | <p>Establecer procedimientos para registrar la transacción en el momento que ocurre, así como la verificación de las transacciones desde el inicio hasta el final del proceso incluyendo también la documentación de respaldo y las autorizaciones requeridas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formalizar los niveles para controlar y gestionar los gastos.</li> <li>- Diseñar e implementar una política de gastos, para asegurar que estos sean destinados a generar ingresos dentro de la empresa.</li> </ul> |
|---|--|---|

**Fuente:** Escalona y Suarez (2018).

## **Análisis de la matriz FODA**

Es evidente que la empresa cuenta con procesos empíricos los que en ocasiones no son los más efectivos entre estos se encuentran: escasa divulgación y reforzamiento de las políticas de la empresa, procedimientos incompletos, en desarrollo o sin implementar de una manera adecuada, no existen procedimientos para la valoración de riesgos, uso inadecuado, inconsistente e ineficiente de los formularios por falta de procedimientos para su implementación, inconsistencia en el seguimiento y supervisión de las actividades.

De la misma manera, se evidencia que la mayoría de las instrucciones se dan de manera verbal, no se lleva un registro eficiente de los egresos y no se realizan constantes verificaciones para asegurarse de que los gastos incurridos son exclusivamente de la empresa. Asimismo la falta de capacitación del personal incide de manera negativa en el desempeño de las funciones del personal del área de contabilidad. Por otro lado, se tiene que la empresa no es ajena a las debilidades que presenta el departamento de contabilidad, conoce sus fortalezas y sus debilidades por lo cual se pretende atacar estas debilidades formalizando e implementando procedimientos para la evaluación y seguimientos de los objetivos específicos. Asimismo se diseñará procedimientos o sistemas de información que permitan al departamento de contabilidad verificar la razonabilidad de las transacciones.

Para atacar estas debilidades partimos de sus fortalezas ya que la empresa conoce su estado y desea mejorar, además cuenta con un personal con conocimiento específico en el área para el buen manejo de los egresos, igualmente se constató que el personal está acorde con la implementación de la propuesta. De la misma manera se evidenció que el personal directivo se muestra motivado y comprometido por solventar la problemática existente en el área de contabilidad. Además el área de

contabilidad dispone de un sistema de información computarizado (Sistema SAP) y la tecnología necesaria para su utilización.

Por otra parte, tenemos que con la implementación de la propuesta se lograrán las siguientes oportunidades: Eficiencia en los procesos y métodos de trabajo, lograr el cumplimiento de los objetivos del departamento de contabilidad, lograr un control interno de los egresos de la empresa, contar con información eficiente y contable para la toma de decisiones y conocer las desviaciones de los recursos de la empresa. Por lo que consideran necesario y factible capacitar al personal de contabilidad con el fin de optimizar el desempeño de sus funciones.

Finalmente, entre las amenazas encontradas se encuentran: Desviaciones de los recursos financieros, cierre de la empresa por mal manejo de los recursos y multas y sanciones por incumplimiento de gastos fijos. Por lo tanto es necesario establecer procedimientos para registrar las transacciones relacionadas con los egresos en el momento que ocurre, así como la verificación de dichas transacciones desde el inicio hasta el final del proceso incluyendo también la documentación de respaldo y las autorizaciones requeridas

**Resultados objetivo n° 3.** Diseñar lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A Valencia, Edo. Carabobo

Una vez conocida las causas que generan el problema a través de la información recolectada mediante la encuesta aplicada y la observación directa, se hace evidente la necesidad de diseñar la propuesta como una herramienta estratégica de fácil ejecución y así dar respuesta a este tercer objetivo; donde se contribuirá con la empresa objeto de estudio, con el fin de diseñar lineamientos de control interno basado en el informe COSO para mejorar los egresos.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la propuesta**

En la actualidad, con una economía marcada por altos índices de inflación y un severo control de las divisas que interfiere con las operaciones de la empresa, cobra especial importancia mantener un adecuado control interno en el manejo de los egresos, de manera que se facilite la planificación estratégica del uso de tan importante recurso.

Por tal motivo, la presente propuesta está basada en el diseño de lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A. puesto que a través de los resultados obtenidos por la observación directa y la encuesta se evidenció que actualmente la empresa objeto de estudio presenta debilidades en el manejo de los egresos, esta situación ha afectado de manera negativa el buen desempeño de la empresa.

#### **5.2. Objetivos de la propuesta**

##### **5.2.1. Objetivo General**

Diseñar lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos en la empresa Inversiones y Rodajes Salas, C.A Valencia, Edo. Carabobo

### **5.2.2. Objetivos específicos**

- Establecer los pasos a seguir para el control de los egresos fijos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A.
- Establecer medidas de control interno que permitan mejorar la eficacia y eficiencia en las actividades del personal encargado de los egresos.
- Diseñar una herramienta que permita evaluar el desempeño del personal encargado del manejo de los egresos.

### **5.3. Justificación de la investigación**

Las condiciones económicas que afectan a Venezuela en los actuales momentos, exigen que las empresas cuenten con procedimientos o lineamientos que establezcan claramente el deber ser y sirva de guía para evaluar el desempeño de la organización, permitiéndoles un mejor control de sus operaciones en busca del uso eficiente de sus recursos. En ese sentido, cobra relevancia la presente propuesta de lineamientos para el control interno de los egresos, siguiendo el marco conceptual del Informe COSO. Se pretende que su implementación, permita a la empresa el establecimiento de un ambiente de control que permita garantizar que la información financiera contable sea correcta y confiable.

Asimismo, el contar con estos lineamientos para el control interno facilitará el desarrollo de los diferentes procedimientos contables para el manejo de los egresos, permitiendo establecer y documentar los diferentes niveles de autoridad y canales de comunicación facilitando, no sólo la ejecución de las actividades diarias relacionadas, sino que servirá de elemento guía para realizar la inducción y capacitación de los nuevos empleados que tengan responsabilidades del proceso, lo cual representa un beneficio adicional para la empresa. En ese contexto, cobra importancia esta propuesta que permite definir lineamientos para el establecimiento de un ambiente de

control que permitan implementar actividades que contribuyan al control interno de los egresos.

#### **5.4. Factibilidad de la propuesta**

En toda investigación enmarcada en la modalidad de proyecto factible, debe realizarse un análisis que determine la viabilidad de la propuesta. Al respecto, Soto (2003:25) señala que la factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas”. Por lo tanto, la factibilidad es la posibilidad de cumplir con las metas que se tienen en un proyecto, tomando en cuenta los recursos con los que se cuenta para su realización. Por ello, seguidamente se realiza un estudio para determinar desde la perspectiva técnica, operativa y económica, la posibilidad de aplicar dicha propuesta.

##### **5.4.1. Factibilidad Técnica**

Alvarado (2009:88), indica que la factibilidad técnica es “la disposición de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación del proyecto. Además indica si se dispone del equipo y herramientas para llevarlo a cabo”. Por lo tanto, para la puesta en marcha de la presente propuesta la empresa objeto de estudio, dispone de los recursos tecnológicos tales como computadoras, impresoras, fotocopadoras y sistemas para la realización de los lineamientos utilizados para la elaboración de la misma, por lo que a nivel técnico la propuesta se considera factible.

### **5.3.2. Factibilidad Operativa**

La factibilidad operativa de la propuesta está dada por el recurso humano con el que cuenta la organización, para poner en marcha el proyecto, los empleados juegan un papel fundamental en la implementación de la propuesta, pues este va en beneficio propio y de la empresa. Al respecto, Chiavenato (2009:33), destaca que el Recursos humanos: “es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector”.

Asimismo, la factibilidad operativa permite determinar si no existe resistencia al cambio entre el personal que obstaculice la implantación y ejecución de la propuesta. Por lo tanto se puede decir que la propuesta presentada es factible operativamente para la empresa objeto de estudio puesto que después de realizar la entrevista con los trabajadores del área de contabilidad de la empresa objeto de estudio se llegó a la siguiente conclusión:

- El personal está de acuerdo en que se diseñe los lineamientos para el control interno de los egresos.
- El personal considera necesario un cambio y está dispuesto a realizarlo y aportar todos sus conocimientos y ayuda en la realización del mismo.
- Se cuenta con el apoyo del personal de contabilidad, directivos y del personal de los diversos departamentos de la empresa en estudio.

### **5.3.3. Factibilidad económica**

La evaluación económica es uno de los aspectos más importantes dentro del estudio o de factibilidad de la propuesta, dado que ayuda a percibir si el desarrollo e implantación del proyecto es una inversión para la organización, los beneficios que

obtengan las empresas deben ser iguales o no excederse a los costos del mismo, en este sentido la disposición de las empresas para asignar los recursos para la ejecución de la propuesta es relevante para alcanzar el éxito esperado.

En virtud de lo expuesto, se evidencia la factibilidad económico financiera de la implementación de la propuesta, pues la relación costo beneficio es considerada altamente favorable para la empresa y su implementación no implica ni requiere la inversión de recursos financieros, por lo que se cuenta con las condiciones económicas y financieras para implementar los lineamientos de control interno que se proponen, para garantizar un adecuado control de los egresos.

### **5.5. Desarrollo de la propuesta**

La presente propuesta está basada en el diseño de lineamientos que logren el control interno de los egresos de la empresa Inversiones Y Rodajes Salas, C.A., por lo que se realizaron las siguientes etapas considerando los componentes que interviene en el control interno según el modelo COSO. En tal sentido dichos componentes se describen a continuación:

**Etapas n°1: Ambiente de Control:** es la fundamentación para los otros componentes del control interno, también es el elemento que proporciona disciplina y estructura; así como la manera que la gerencia confiere autoridad, asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal creando la concientización y el conocimiento en este respecto al riesgo y al control. Es por ello que para reforzar el ambiente de control en las actividades relacionadas los egresos se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Integridad y valores éticos:** es importante que el personal cumpla con los valores definidos por la empresa para que puedan actuar como señales del

camino que guían las acciones y decisiones administrativas financieras, edifican el espíritu de equipo e influyen en los esfuerzos generales de la empresa para lograr los objetivos.

Los directivos de la empresa son los encargados de identificar los requisitos éticos y cualidades morales necesarias que debe reunir el personal que labora en la entidad. Estos requisitos se deben tener en cuenta en el proceso de selección y capacitación del recurso humano, así como en el diseño de establecimiento de normas y políticas de desarrollo laboral.

De tal manera se sugiere al área de contabilidad lo siguiente:

1. Implementar un código de ética para la entidad con la finalidad de promover la eficiencia laboral de todos los miembros encargados de los egresos. Además que contribuya a la generación de un ambiente familiar en el que exista respeto, honestidad y responsabilidad.
- Por otra parte la gerencia debe de crear estrategia que logre el compromiso del personal a ser competente, por lo tanto el nivel de competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de cada puesto de trabajo. En este caso es imprescindible que la empresa implemente planes de capacitación constante con la finalidad de brindarles todo el conocimiento necesario al personal con relación a sus funciones. Se sugiere implementar estos planes de capacitación dos veces al año a través de esto se logrará la motivación y la eficiencia de las funciones del personal.
- **Asignación de Autoridades y Responsabilidades:** Las tareas específicas de cada persona involucrada de manera directa con el área de contabilidad o con los egresos deben definirse por escrito, cada tarea debe ser delegada a la

persona idónea. En la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A. están bien definidas las responsabilidades del personal, sin embargo se hace necesario que la empresa actualice el manual de funciones y que los cambios realizados se hagan de conocimiento a los empleados. Por lo tanto las reglas en la que se basa la asignación de responsabilidad en la empresa son:

- El gerente es el encargado de dar a conocer a sus trabajadores claramente cuáles son sus responsabilidades.
  - Cada persona está obligada a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos.
  - Cada empleado del área de contabilidad deberá saber ante quien es responsable.
  - Cada empleado deberá saber de lo que es responsable.
  - Cada empleado tendrá la autoridad correspondiente a sus responsabilidades.
  - Cada empleado será responsable ante solo una persona.
  - No deberán ser responsables tantos empleados ante una misma persona.
  - Describir las responsabilidades que defina cada puesto laboral y las cualidades que debe tener cada persona que lo ocupa.
- **Políticas y prácticas del recurso humano:** para una apropiada planificación y capacitación del talento humano la empresa debe incluir políticas y procedimientos necesarios, para que de esta manera asegure las habilidades, aptitudes y conocimientos necesarios para el desempeño de las actividades. Para esto se debe:

1. Generar condiciones laborales favorables que incluyan la capacitación y desarrollo para permitir al personal, actualizarse e incrementar sus conocimientos y destrezas.
2. Evaluar el desempeño del personal cada 6 meses.
3. Capacitar y desarrollar programas y actividades que ayuden a enriquecer los conocimientos del personal, esta capacitación se deberá realizar cada seis meses con el objetivo de motivar al personal para el desempeño eficiente de sus actividades.

- **Rendición interna de metas y responsabilidades.**

Esta etapa consiste en la elaboración de informes de gestión sobre los resultados operativos generados por la dirección. Por lo que la gerencia de la empresa debe:

- Realizar informe mensual sobre la gestión donde se detallen la consecución de los objetivos y metas con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de los mismos y tomar medidas correctivas si es necesario.

**Etapa n°2: Evaluación de Riesgos:** el riesgo se entiende como la probabilidad de que un evento interno o externo afecte la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con eficacia, eficiencia y economía. De tal manera que para lograr dichos objetivos la empresa debe identificar y medir los riesgos que puedan afectar la capacidad de la entidad, para de esta manera salvaguardar los bienes y recursos y sostener una ventaja ante la competencia, su imagen y mantener la estabilidad financiera en constante crecimiento.

En este caso es importante acotar que el área de contabilidad no dispone de ninguna herramienta que se encargue de evaluar los riesgos al cual se enfrentan en

cuanto a los egresos. En tal sentido a través de la presente investigación se pudo constatar que la organización objeto de estudio actualmente presenta un riesgo operativo debido a la falta de control en las actividades relacionadas con los egresos y que afectan de manera negativa la eficiencia del área de contabilidad. De tal manera que esta etapa se propone el siguiente cuestionario con su respectiva matriz de evaluación del control interno con la finalidad de verificar las actividades llevadas a cabo por el personal y así se podrán evaluar los riesgos en cuanto al manejo de los egresos. Por lo tanto, se recomienda:

1. Realizar dicha evaluación mensualmente.
2. Recabar la información del personal involucrado con el manejo de los egresos.
3. Verificar las debilidades que se presentan en cada actividad correspondiente al área de contabilidad.
4. Tomar las medidas preventivas para solventar el riesgo o debilidades detectadas.
5. Informar al personal sobre las decisiones llevadas a cabo por la gerencia con respecto a los riesgos detectados.

<b>INVERSIONES Y RODAJES SALAS C.A.</b>			
<b>MATRIZ EVALUACIÓN DE RIESGOS EGRESOS</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<b>CONTROL INTERNO EGRESOS</b>			
Existen políticas y procedimientos definidos para el manejo de los egresos.			
Se cuenta con los recursos apropiados para el procesamiento de la información.			
Se asegura y verifica la adecuada segregación de funciones en el área de contabilidad.			
Cree que hay efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades respecto a su trabajo.			
Considera que los deberes y obligaciones de su actividad contribuyen al logro de los objetivos.			
Están establecidos los periodos de pagos.			
Existen normas y políticas definidas para el manejo de los egresos.			
Existen documentos que respalden los egresos.			
Existe implementación de indicadores que midan el cumplimiento de los objetivos.			
<b>RECURSO HUMANO</b>			
Se realiza evaluaciones del desempeño al personal.			
Se promueve la integridad y la competencia profesional del personal.			
La organización promueve al personal a estar informado sobre normas establecidas.			
Considera usted que la empresa cuenta con el personal calificado en cuanto a cantidad y experiencia para el logro de los objetivos.			
Recibe capacitación periódica sobre el manejo de los egresos.			
El personal a cargo de los egresos conoce las funciones y responsabilidad relacionadas a su puesto.			





**Etapa n° 3. Actividades de Control:** las actividades de control son importante no solo porque implican la forma correcta de hacer las cosas sino que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. Las actividades de control tienen el propósito de que la gerencia y el personal tengan confiabilidad en las operaciones y en todos los procesos llevados a cabo dentro de la empresa, los mismos que se deben cumplir de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos de la empresa. De esta manera se logrará optimizar los recursos humanos, materiales y financieros lo que conlleva a obtener los resultados esperados en forma oportuna, llevando a la entidad a ser más competitiva y productiva en el mercado.

En tal sentido, en esta fase se propone una serie de lineamientos para los egresos fijos y variables de la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A., con el fin de lograr un eficiente control en el manejo de los mismos y así corregir las fallas que presenta actualmente y que inciden en el buen desempeño de la organización en general. De esta manera, es importante acotar que los egresos fijos no están relacionados ni vinculados con la actividad o nivel de producción de la empresa. Se mantiene constante de forma permanente. Dentro de este tipo de egresos podemos incluir los gastos de suministros, servicios y mantenimiento. Como la luz, el agua, el teléfono, alquileres y nómina los cuales se deben pagar con independencia de la producción que tenga la empresa. Por ello a continuación se presentan los lineamientos y diagramas de procesos de los egresos fijos tales como pago de servicio de agua, luz y teléfono sueldo del personal.

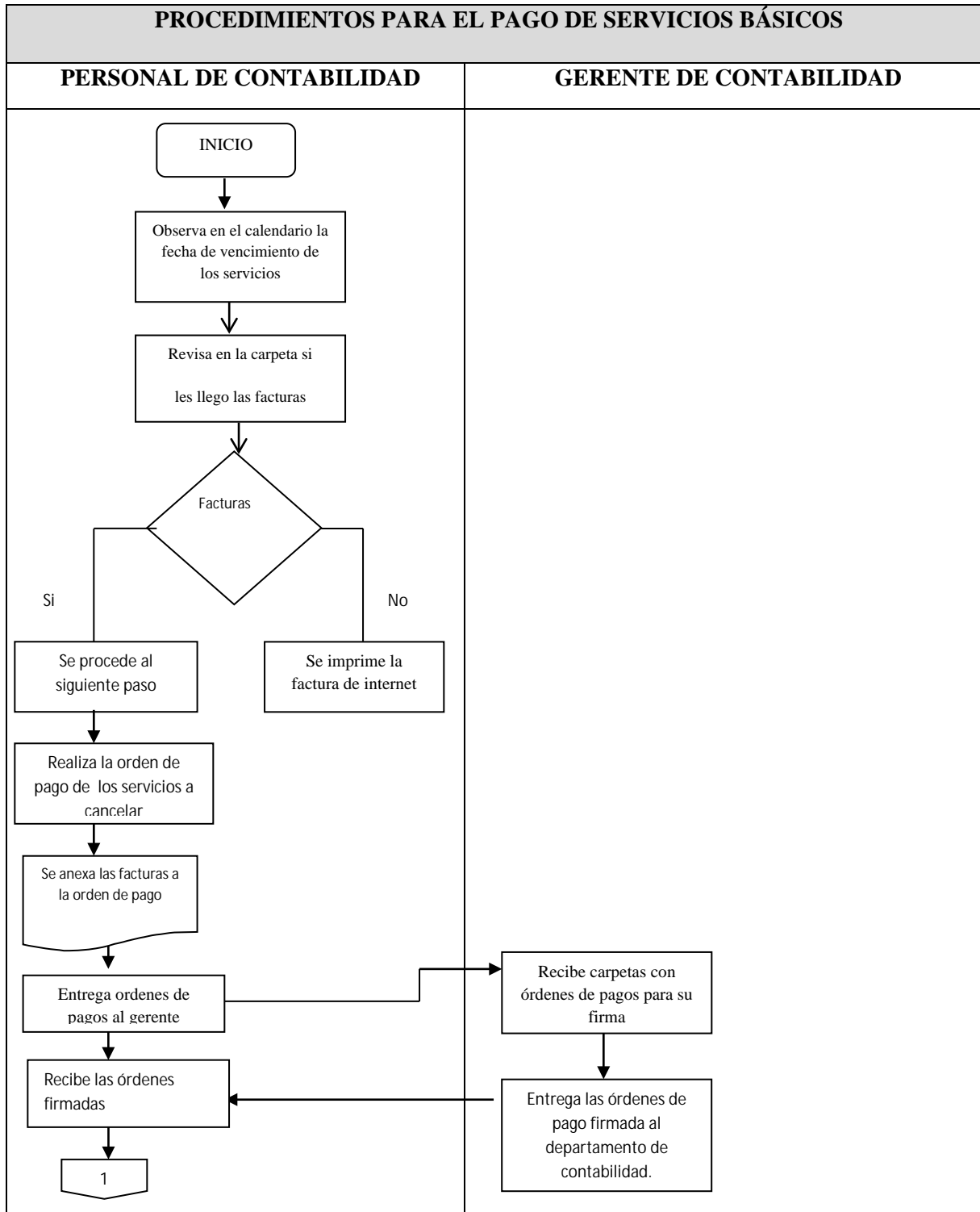
#### **Actividad de control n° 1: Lineamientos para el pago de Servicios Básicos**

**Responsables:** Gerente de contabilidad, Departamento de contabilidad.

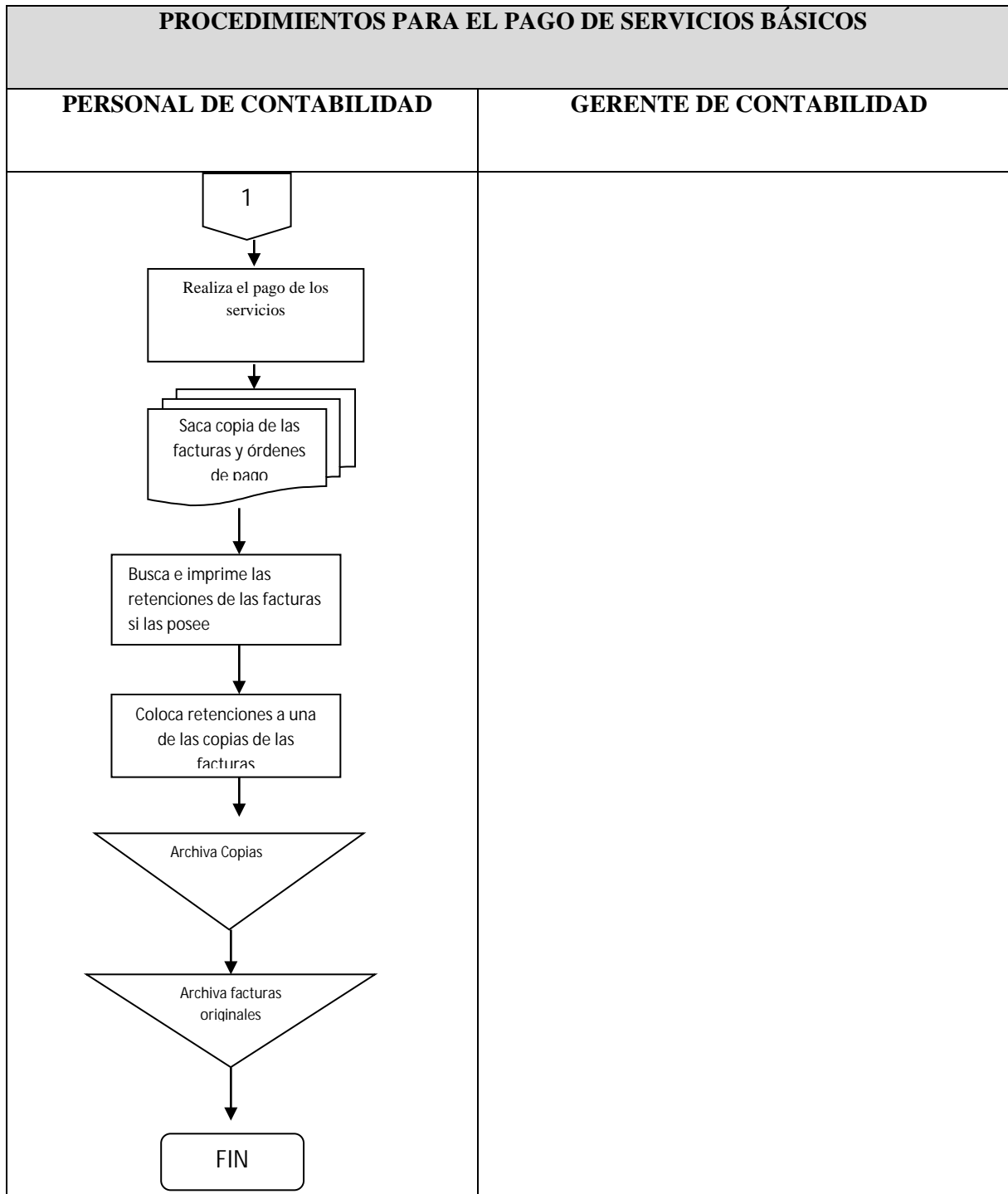
1. Observa en el calendario la fecha de vencimientos de los servicios (CANTV, HIDROCENTRO, CORPOELEC).
2. Revisa en la carpeta si les llegó la factura para cancelar los servicios.

3. Si les llego las facturas se procede al siguiente paso
4. Si no les llego las facturas se imprimen por internet.
5. Realiza la orden de pago de cada uno de los servicios
6. Se anexa a cada orden de pago la factura correspondiente de cada servicio
7. Entrega orden de pagos y facturas al Gerente para que firme y autorice los pagos.
8. (Gerente) Recibe la carpeta con las órdenes de pago y firman.
9. Envía la carpeta con las órdenes de pagos ya firmadas a los analistas de contabilidad.
10. (Analistas) Realiza el pago de los servicios.
11. Saca dos copias de los recibos de pagos y de cada una de las facturas.
12. Busca e Imprime las retenciones de las facturas que la posea.
13. Coloca retención a una de las fotocopias de las facturas.
14. Archiva una de los juego de copias en la carpeta de bancos y otra en la carpeta de copias.
15. Guarda las facturas y los recibos originales en el archivo de cuentas canceladas.

**Cuadro n° 14.** Procedimientos para el pago de Servicios Básicos



Continuación cuadro 14...



Fuente: Escalona y Suarez (2018).

## **Actividad de control n° 2: Lineamientos para el pago nómina.**

El objetivo de esta actividad es determinar la veracidad de la información generada en el área de nómina para realizar el pago de los empleados, puesto que una de las debilidades existente en la empresa con respecto a los egresos es que los pagos se realizan sin verificar la información de las novedades emitidas por el personal del área administrativa.

**Alcance:** Este procedimiento inicia con la generación de novedades desde el proceso de beneficios, siguiente a esto, está la aprobación del Coordinador y por últimos el ingreso al software por parte de las analistas de nómina encargadas para poder generar el archivo con el que se realiza el pago. Las novedades es una solicitud generada por los jefes de las distintas áreas o Gerentes, con la cual se genera un documento que debe firmar el director de recursos humanos. Esta información se ingresa al sistema y se modifica o adiciona para el pago del mes.

### **Responsables:**

#### **1. Asistente Administrativa**

- Recepcionar la información por escrito.
- Generar documento soporte para autorización por parte del Coordinador de Gestión Humana.
- Entregar a Analista de nómina encargada de ingresar novedades al software.
- Asegurar firma de documento soporte por parte del colaborador para hoja de vida.

#### **2. Coordinador de Recursos Humanos**

- Análisis y autorización de novedades generadas dentro del mes.

### **3. Analista de contabilidad**

- Recepción y verificación de soportes entregados por la Asistente Administrativa.
- Ingresar al software de nómina la información con soportes físicos entregada por la Asistente Administrativa.
- Verificación de datos de empleado y valor a ingresar.
- Verificación por medio informe generado por el sistema de información que el valor de cada empleado corresponde al que se está enviando en el archivo.

### **4. Gerente de contabilidad**

- Recepcionar archivo.
- Verificar valor total de documento enviado desde nómina contra valor subido al banco.
- Generar pago a la cuenta correspondiente de cada trabajador.

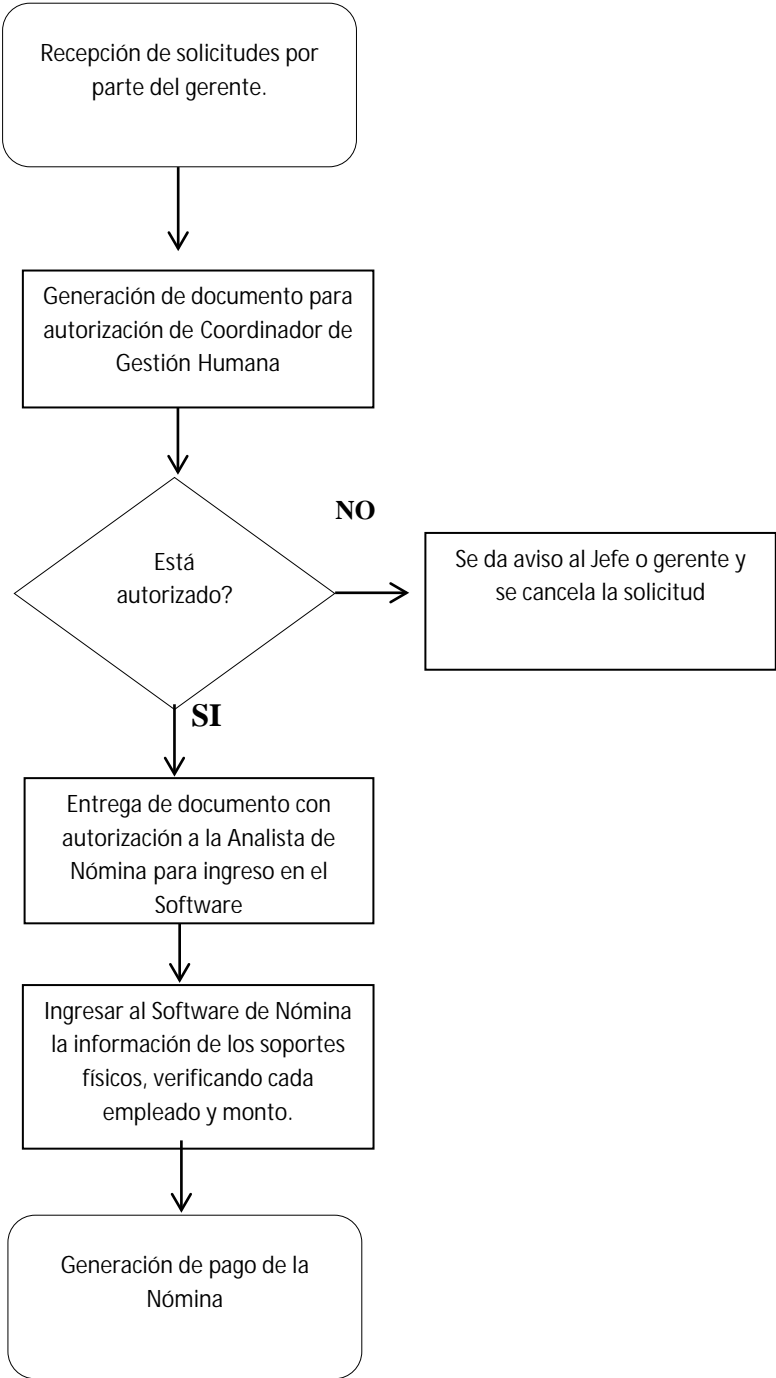
**Cuadro n° 15.** Procedimientos para el pago de nómina.

<b>Responsable</b>	<b>Nro. actividad</b>	<b>Descripción o actividades</b>	<b>Formato o documento</b>
<b>Analista de nómina</b>	<b>1</b>	Recepción de solicitudes por parte de los jefes para dar beneficios a los empleados.	Solicitud de pago de beneficios.
	<b>2</b>	Recepción de solicitud pagos de sobretiempos.	Formato de pago de sobretiempos.
	<b>3</b>	Recepción de solicitud de descuento de ausentismo.	Formato de ausentismo.
	<b>4</b>	Generación de documentos para verificación del pago.	Formato verificación de pagos.
<b>Coordinador de Recursos Humanos</b>	<b>5</b>	Análisis y autorización de las novedades generadas por las asistente	Formato autorización de novedades.
<b>Analista de nómina</b>	<b>6</b>	Recepción y verificación de información entregada por parte de la asistente administrativa.	Formato de ausentismo, formato de sobretiempos, formato de novedades.
<b>Analista de nómina</b>	<b>7</b>	Ingresar al software de nómina la información de los soportes físicos, verificando cada empleado y monto a pagar.	Informe del sistema de información, Formato de ausentismo, formato de sobretiempos, formato de novedades.
	<b>8</b>	Generación de informe para verificar cruce de información con informe físico.	Informe del sistema de información, Formato de ausentismo, formato de sobretiempos, formato de novedades.

<b>Asistente de contabilidad</b>	<b>9</b>	Recepción de archivo documentos soportes verificando que se revisa antes su generación.	Informe archivo generado por el software de nómina. Documento soporte de revisión.
<b>Gerente de contabilidad</b>	<b>10</b>	Generación de pago de la nómina.	Soporte de pago

**Fuente:** Escalona y Suarez (2018).

**Diagrama de flujo para el pago de nómina**



**Fuente:** Escalona y Suarez (2018).

**Etapa n° 4: Información y comunicación:** el sistema de información dentro de la empresa implica identificar, capturar y comunicar a la gerencia y al personal en forma adecuada y oportuna reportes que contienen información operacional y financiera de tal manera que permitan cumplir con las responsabilidades de cada persona y su respectivo control.

Además el personal debe entender que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros, al igual que debe contarse con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores según los cargos jerárquicos. Al momento de contar con información oportuna, actualizada, razonable y accesible la empresa evaluará sus debilidades y fortalezas con respecto a la gestión y así podrá tomar las decisiones para corregir las debilidades encontradas. Por consiguiente, para lograr una información y comunicación efectiva en el manejo de los egresos fijos de la empresa es importante cumplir las siguientes recomendaciones:

1. Cada persona que pertenece al proceso, debe tener un manual de funciones y responsabilidades, que sea claro y que permita mostrar el alcance de su cargo y se ejecuten las tareas de forma confiable y oportuna.
2. Se debe determinar una segregación adecuada, siendo la líder del proceso quien se responsabilice de la revisión final, certificando veracidad.
3. Cada tarea dentro del proceso, debe tener determinado un control automático para detectar errores. Para los sistemas de información deben existir alertas que no permitan dobles egresos o egresos que no correspondan.
4. Periódicamente, se deben reunir los gerentes de procesos de nómina, recursos humanos y contabilidad para encontrar errores que se cometieron, ajustes que no debían realizarse y poder tomar las correctivas necesarias
5. Divulgar el contenido de los procedimientos propuestos con el fin de que el personal conozca cual es la metodología a seguir en cada una de las actividades correspondientes a los egresos fijos de la empresa.

6. Se sugiere capacitar al personal con curso contabilidad específicamente control interno de los ingresos y egresos con el fin de lograr la eficiencia en las actividades.

**Etapa N° 5: Supervisión y Monitoreo:** este componente implica la evaluación oportuna y prudente de los componentes que integran el sistema de control interno según el modelo COSO, esto no significa que tenga que evaluarse todos los componentes y elementos sino que el control será de acuerdo a condiciones específicas de la empresa, también es importante documentar evaluaciones con el fin de lograr la mayor utilidad de ella. En tal sentido en la empresa se debe:

1. Supervisar constantemente las actividades desarrolladas por el personal.
2. Crear planes de motivación económicos y no económicos con el fin de incentivar a los trabajadores a la realización eficiente de sus labores.
3. Establecer acciones correctivas y oportunas de cualquiera desviación detectada en cuanto a los egresos.
4. Cada mes, se deben reunir los líderes de procesos de nómina, Recursos humanos y contabilidad para encontrar errores que se cometieron, ajustes que no debían realizarse y poder tomar las correctivas necesarias.
5. Sería pertinente rotar las funciones entre cada uno de los integrantes del área, con dos objetivos, el primero que todos estén capacitados para desarrollar cualquiera de las actividades y segundo para evitar fraudes y errores.
6. Se debe realizar confrontaciones de todos los movimientos del sistema de información utilizado en nómina contra la información que sube al sistema de información de contabilidad y recursos humanos, se debe hacer mensualmente para corregir errores a tiempo y no sea dispendioso al finalizar el año.
7. Diseñar e implementar herramientas para evaluación del desempeño del personal: este formulario deberá ser diligenciado en letra legible por los jefes de nómina y contabilidad, con el fin de conocer el desempeño de los

trabajadores dependiendo de los criterios relacionados a su función. Esta información será revisada y evaluada por el jefe directo y el gerente y el resultado será analizado con el empleado en cuestión para atender su concepto sobre la calificación recibida y posteriormente tomar correctivos.

De tal manera, se pudo constatar que la empresa objeto de estudio no dispone de formatos para la evaluación del desempeño del personal relacionado con los egresos de la empresa. Por lo tanto, es necesario el diseño de un formato que permita conocer las competencias de cada trabajador para analizar si la labor que realiza esta acorde con sus capacidades y conocimientos.

### **Responsables:**

#### **1. Gerente de Nomina y Contabilidad**

- Deberá realizar una evaluación del desempeño y conocimiento de cada una de las Analistas de Nómina.
- Deberá retroalimentar y buscar formas de fortalecer debilidades evidenciadas.

#### **2. Analista de Nómina y contabilidad**

- Deberá diligenciar con ética la evaluación, para poder reforzar sus conocimientos.
- Deberá ser objetiva al momento de su retroalimentación.

A continuación, se muestra un modelo de evaluación de desempeño un poco más sencillo al ya creado para el cargo, pero que puede cumplir el objetivo planteado

## Formato evaluación del desempeño

### I. Información Personal

Nombres Completo:	1er Apellido:	2do apellido:
Cargo:	Ficha:	Antigüedad:

### II. Información sobre el evaluador

Nombres Completo:	1er Apellido:	2do apellido:
Cargo:	Ficha:	Antigüedad:

### III: Periodo Evaluado (DD/MM/AAAA)

Desde: / /	Hasta: / /
------------	------------

El evaluado deberá tener más de tres meses en el cargo para ser sujeto de esta evaluación:

Criterios a evaluar	Nivel de calificación	Escala	Puntuación
<b>Resultados:</b> cumplimiento de las funciones asignadas y los entregables con eficiencia y calidad.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	
<b>Compromiso con la compañía:</b> en el ejercicio de sus actividades y comportamiento, reflejan sentido de pertenencia frente a los propósitos de la organización.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	
<b>Apropiación del cargo:</b> Realiza sus actividades en forma eficiente, diligente en tiempo y calidad, consciente de la importancia de su rol para la compañía.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	
<b>Adaptación al cambio y nuevas actividades:</b> Acepta con agrado los cambios y retos propuestos.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	
<b>Maximizar competencias:</b> Lleva a cabo de forma adecuada las políticas y prácticas que le permitan potencializar sus conocimientos dentro del cargo.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	
<b>Aplicabilidad de conocimientos:</b> Aplica en el cargo que desempeña los conocimientos obtenidos en el desarrollo de su profesión.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	
<b>Optimización del tiempo:</b> En el tiempo designado para su labor logra cumplir con los objetivos trazados.	EXCELENTE BUENO REGULAR DEFICIENTE	4 3 2 1	



## CONCLUSIONES

La importancia de un efectivo control interno permite, en primer lugar establecer los parámetros necesarios para evitar fraudes o errores involuntarios que pongan en peligro la continuidad de una organización y además evaluar la eficiencia de las operaciones con la finalidad de proponer mejoras que le permitan mantenerse en el mercado y hasta obtener una mayor amplitud del mismo, orientados a la salvaguarda de los activos, la eficiencia y efectiva operatividad de la empresa.

Por lo tanto, la carencia de un buen control puede generar un ambiente propicio donde se produzca algún tipo de desviaciones en el área de contabilidad o cualquier otra área de una compañía, así como también errores involuntarios que generen graves consecuencias a la entidad y pongan en peligro la continuidad de la misma. El mantener un efectivo control sobre los procesos contables sobre todo de los egresos, le garantizará una mayor rentabilidad para las empresas, permitiéndole evaluar los riesgos que pudieran presentarse y detectar situaciones irregulares existentes.

De tal manera que, para conocer la situación del departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A., se realizó un diagnóstico del mismo, donde se evidenció la situación problemática con respecto a los egresos; encontrándose entre los más importantes descontrol en los gastos de la empresa, carece de registros de los gastos que se han realizado, además se evidenció la falta de documentos de respaldo de dichos gastos que justifiquen la gran cantidad de egresos realizados que aunado a la existencia de políticas inadecuadas de control, generan a la entidad un ambiente propicio para la realización de fraudes o desfalcos y una alta probabilidad de errores y fallas en sus operaciones.

En consecuencia, como alternativa de solución a dicha problemática, se estableció una propuesta de control interno para mejorar los egresos, donde se hizo

necesario el diseño de lineamientos considerando los componentes que interviene en el control interno según el modelo COSO, como lo son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo.

Por consiguiente, es importante acotar que la implementación de los lineamientos propuestos facilitará el desarrollo de los diferentes procedimientos contables para el manejo de los egresos, permitiendo establecer y documentar los diferentes niveles de autoridad y canales de comunicación logrando, no sólo la ejecución de las actividades diarias relacionadas, sino que servirá de elemento guía para realizar la inducción y capacitación de los nuevos empleados que tengan responsabilidades del proceso, lo cual representa un beneficio adicional para la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa implementar los procedimientos de control interno para las actividades relacionadas con los egresos de la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A., y de igual forma ir fomentando la adhesión del personal a las normas y procedimientos de control interno que involucre a todos los empleados del departamento en busca de la eficiencia y eficacia de sus operaciones.

Asimismo, es necesario mantener un seguimiento de los lineamientos señalados en la propuesta, para detectar inconsistencias y de esta manera emplear acciones correctivas a fin de asegurar un funcionamiento adecuado de los egresos. De la misma manera se considera necesario el diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento de contabilidad, con la finalidad de lograr un eficiente cumplimiento de las actividades y operaciones realizadas por el personal de dicho departamento.

Finalmente, es importante implantar un sistema de información efectivo, mediante documentos que registren las diferentes actividades y que permitan el monitoreo y supervisión del desempeño. Asimismo se recomienda elaborar e implementar un manual de descripción de cargos para el departamento de contabilidad que establezca adecuadamente las funciones y responsabilidades de cada uno de los trabajadores del área, segregando adecuadamente las funciones.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2006). El proyecto de investigación. **“Introducción a la metodología científica”**. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Balestrini, Miriam. (2006). **“Como se elabora un proyecto de investigación”**. Caracas, Venezuela. B1consultores.
- Bermúdez Luis y Paredes Mariana (2015). **“Propuesta de sistema de control interno basado en el informe COSO al proceso cuentas por pagar y gastos que contribuya a la eficiencia de las operaciones de la industria metalúrgica Mezzalira, C.A”**. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo.
- Cupelli, R. (1999). **“Organización de Créditos y Cobranzas”**. Segunda edición. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Fernández y Otros. (2004) **“Metodología de la investigación”**. Primera edición, México. Editorial Mc- Graw Hills.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista (2003). **“Metodología de la Investigación”**. México. Editorial Mc Graw- Hill.
- Hurtado José y Ramírez Edgar (2016). **“Propuesta de procedimientos basados en los componentes de la estructura del Control Interno (Informe COSO) que permitan la optimización del proceso ventas-cuentas por cobrar-cobros de la empresa Litografía y Tipografía Carabobo”**, ubicada en Valencia- Estado Carabobo. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Valencia.

López Miguel (2014). **“Estudio y Evaluación del Control Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Juan de Dios para lograr el control interno de los gastos”**. Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez. Valencia.

Pérez Ivana y Rojas Natasha (2014). **“Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por pagar en la empresa Cerámicas Carabobo C.A.”**. Universidad José Antonio Páez. Valencia.

Toro José (2015). **“Evaluación del Sistema de Control Interno de la Empresa Promix, C.A en relación al cumplimiento de las obligaciones tributarias nacionales”**. Trabajo de Grado. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto.

# **ANEXOS**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO APLICADO A LOS EMPLEADOS**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Valencia, Noviembre 2018

Estimado personal del departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Rodajes Salas C.A. A continuación, encontrará un cuestionario que tiene como objetivo principal recopilar información como base para la sustentación de un Trabajo de Investigación para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública.

El mismo está compuesto de doce (12) preguntas, con la finalidad de recabar información referida al análisis planteado. La información suministrada por Usted, será utilizada con fines exploratorios para realizar la investigación titulada: **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO BASADOS EN EL INFORME COSO PARA MEJORAR LOS EGRESOS DE LA EMPRESA INVERSIONES Y RODAJES SALAS, C.A.** Por tanto, la información que se recogerá tendrá carácter confidencial, ya que este instrumento va a ser manejado por el responsable de la investigación.

### **INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL CUESTIONARIO**

Lea cuidadosamente cada uno de los ítems que se presentan en el cuestionario y seleccione la respuesta que considere apropiada según sus situaciones, marcando con una equis (X) la alternativa que considere correcta

*Gracias por su colaboración*

### ENCUESTA

Nº	ITEMS	SI	NO
1	Considera usted que existe un control eficiente en el manejo de los egresos de la empresa?		
2	¿Existe en el área de contabilidad un manual de normas y procedimientos para el control interno de los egresos de la empresa?		
3	¿Se encuentran registrados de manera oportuna los egresos de la empresa?		
4	¿Existe en el área de contabilidad documentos que respalden los egresos de la empresa?		
5	¿En el área de contabilidad existe un control presupuestario de los gastos en que incurre la empresa?		
6	¿El área de contabilidad cuenta con los recursos humanos necesarios para un adecuado control del manejo de los egresos?		
7	¿En el área de contabilidad se encuentra delimitadas las actividades del personal encargado de los egresos y gastos de la empresa?		
8	¿Los comprobantes de egresos constan de la identificación del beneficiario?		
9	- ¿Existe firma de responsabilidad por quien cobra el egreso?		
10	¿Se han definido procedimientos (normas) para el oportuno seguimiento de las facturas o comprobantes de egreso de la empresa?		
11	¿Cuenta la el área de contabilidad con un sistema contable eficiente para el registro y control oportuno de los egresos de la empresa?		
12	¿Considera usted necesario la implementación lineamientos de control interno basados en informe COSO para mejorar los egresos de la empresa inversiones y rodajes salas, C.A?		

**Fuente:** Escalona y Suarez (2018).

**ANEXO B**

**CRITERIOS Y FORMATOS PARA LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

San Diego, de 2018

Ciudadano

---

Presente

Muy respetuosamente me dirijo a usted, como cursante de la carrera de Contaduría Pública, con el objeto de presentar el instrumento que sirve para efectuar la investigación que tiene como título **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO BASADOS EN EL INFORME COSO PARA MEJORAR LOS EGRESOS DE LA EMPRESA INVERSIONES Y RODAJES SALAS, C.A.** Usted fue seleccionado para formar parte del grupo de expertos que evaluarán el instrumento de investigación para confirmar su validez, la misma debe realizarse de acuerdo a los siguientes parámetros.

**Coherencia:** Si los ítems tienen relación con lo que se desea medir.

**Pertinencia:** Señalar si considera que los ítems son pertinentes con los objetivos de la investigación.

**Claridad de redacción:** Evaluar la redacción del instrumento

**Ubicación:** Si la posición en que encuentra ubicado el ítems corresponde a la lógica del instrumento.

La evaluación de los ítems debe realizarla considerando los siguientes términos:

**Adecuado:** Si el ítem se ajusta a los objetivos

**Regular:** Cuando hay que revisar alguna modificación.

**Inadecuado:** Cuando el ítem no cuenta con suficiente capacidad o debe ser modificado.

Al final de la evaluación podrá realizar cualquier observación que considere necesario en relación a las modificaciones de los ítems o dimensiones tratados.

Contando con su valiosa colaboración, le agradezco la ayuda que me ofrece para validar el instrumento.

**Atentamente,**

Escalona Walter

Suarez Marco



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

San Diego, de 2018

**CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN  
INSTRUMENTO APLICADO A LOS EMPLEADOS**

Nombre del Especialista: \_\_\_\_\_

C.I. \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Marque con una (x) debajo de las características que cumplan cada ítem

	<b>Adecuado: A</b>	<b>Regular: R</b>	<b>Inadecuado: I</b>	
Ítems	Coherencia	Pertinencia	Claridad de Redacción	Ubicación
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del Especialista:

C.I: