



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**EVALUACION DEL CONTROL
INTERNO BAJO ENFOQUE C.O.S.O
EN EL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS DE THERMAL CERAMICS
DE VENEZUELA, C.A**

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

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**EVALUACION DEL CONTROL
INTERNO BAJO ENFOQUE C.O.S.O
EN EL DEPARTAMENTO DE
COMPRAS DE LA EMPRESA
THERMAL CERAMICS DE
VENEZUELA, C.A.**

Autores:

Arrayago, Julián	C.I V-19.666.412
Mendoza, Rafael	C.I V-19.589.638

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**EVALUACION DEL CONTROL INTERNO BAJO ENFOQUE C.O.S.O
EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE LA EMPRESA
THERMAL CERAMICS DE VENEZUELA, C.A**

Trabajo de Grado para optar al título de
CONTADOR PÚBLICO

Autores:

Arrayago, Julian C.I V-19.666.412
Mendoza, Rafael C.I V-19.589.638

Tutor: Carmen Rincón

San Diego, Agosto 2015



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAEZ
CONSEJO UNIVERSITARIO**

San Diego, Agosto 2015

Ciudadanos

Arrayago Julian

C.I. N° 19.666.412

Mendoza Rafael

C.I. N° 19.589.638

Cumplo con informarle que la Comisión Delegada del Consejo Universitario de la Universidad José Antonio Páez, en su sesión N° 074, acordó aprobar según **Acta N°** el **Proyecto de Trabajo de Grado**, presentado por ustedes como requisito para optar al correspondiente título profesional.

Título del trabajo: EVALUACION DEL CONTROL INTERNO BAJO ENFOQUE C.O.S.O EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE LA EMPRESA THERMAL CERAMICS DE VENEZUELA, C.A

Tutor académico: Carmen Rincón

Escuela: Contaduría Publica

Atentamente,

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Carmen Rincon, portador(a) de la cédula de identidad N° 12.231.896, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadano(a)s Julian Arrayago, portadora de la cédula de identidad N° 19.666.412 y Rafael Mendoza portador de la cédula de identidad N° 19.589.638, titulado EVALUACION DEL CONTROL INTERNO BAJO ENFOQUE C.O.S.O EN EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE LA EMPRESA THERMAL CERAMICS DE VENEZUELA, C.A presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduria Publica, 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 23 días del mes de noviembre del año dos mil quince.

(Firma autógrafa)

Carmen Rincón

C.I. N° 12.231.896

DEDICATORIA

A mis padres, hermanos y demás familiares por su gran apoyo incondicional, por su eterno apoyo día tras día fomentando mi crecimiento con los mejores ejemplos de vida y valores, por creer en mí siempre alentándome a lograr mis metas y no abandonarlas jamás, por estar a mi lado en todo momento tanto en los felices como en los más difíciles permitiéndome sobrellevar toda situación por adversa que esta sea y alegrando más los excelentes momentos compartidos.

A mis amigos y compañeros quienes me han acompañado en toda esta travesía que emprendí hace ya algún tiempo por su gran apoyo en todo momento en esta meta personal.

Rafael Mendoza

A mi madre Carmen Julia Grippi y mis abuelos Yolanda Brito y Giovanni Grippi por su apoyo constante, brindándome la fortaleza necesaria para siempre seguir adelante y continuar estudiando, aprendiendo gracias a ellos que lo importante no es lo material, si no la integridad y preparación personal lo que te caracteriza y te convierte en la persona que serás el resto de tu vida.

A mi hermano mayor Ergio Bello por ser una de las figuras a seguir en mi vida desde temprana edad, mostrándome los caminos de valores y ética.

Julian Arrayago

AGRADECIMIENTO

Nos complace hacer público nuestro mutuo agradecimiento a:

A la Universidad José Antonio Páez y Universidad de Carabobo, por la oportunidad de formarnos profesionalmente entre sus aulas y pasillos como Contadores Públicos.

A la Profesora Carmen Rincón, nuestra tutora, por su colaboración y orientación durante el desarrollo de este trabajo.

Al Profesor Asdrúbal Casas, profesor y amigo por su apoyo incondicional y valioso tiempo en esta etapa final.

A los numerosos profesores que nos guiaron hasta llegar a donde estamos hoy en día.

A nuestros familiares y amigos, por su apoyo y su valiosa guía en toda situación.

Julián Arrayago y Rafael Mendoza.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN		01
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA	
	1.1. Planteamiento del Problema	03
	1.2. Formulación del Problema	07
	1.3. Objetivos de la Investigación	08
	1.4. Justificación	08
CAPÍTULO		
II	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
	2.1. Antecedentes	10
	2.2. Bases Teóricas	13
	2.3. Definición de Términos Básicos	28
CAPÍTULO		
II	FASES METODOLÓGICAS	
	3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	30
	3.2. Fases Metodológicas	31
CAPÍTULO		
IV	RESULTADOS	
	4.1. Fase I. Diagnóstico del ambiente de control interno del departamento de compras de Thermal Ceramics de Venezuela.	36
	4.2 Fase II.Determinación de los aspectos relevantes sobre el ambiente de control interno bajo enfoque C.O.S.O.	50
	4.3. Fase III. Evaluación del Ambiente de Control bajo el enfoque C.O.S.O en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.	55
CAPÍTULO	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
V	5.1 Conclusiones	57
	5.2 Recomendaciones	59

REFERENCIAS		
	Bibliográficas	62
	Electrónicas	63
ANEXOS		
A	Cuestionario	65

INDICE DE CUADROS

CUADROS

01	Resultados Ítem N°01	37
02	Resultados Ítem N°02	38
03	Resultados Ítem N°03	40
04	Resultados Ítem N°04	41
05	Resultados Ítem N°05	42
06	Resultados Ítem N°06	43
07	Resultados Ítem N°07	45
08	Resultados Ítem N°08	46
09	Resultados Ítem N°09	48
10	Resultados Ítem N°10	49
11	Matriz Evaluativa	51
12	Matriz FODA	54

INDICE DE GRAFICOS Y FIGURAS

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICOS

01	Resultados Ítem N°01	37
02	Resultados Ítem N°02	39
03	Resultados Ítem N°03	40
04	Resultados Ítem N°04	41
05	Resultados Ítem N°05	43
06	Resultados Ítem N°06	44
07	Resultados Ítem N°07	45
08	Resultados Ítem N°08	47
09	Resultados Ítem N°09	48
10	Resultados Ítem N°10	49



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

**Evaluación del Control Interno Bajo enfoque C.O.S.O en el Departamento de Compras
de Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.**

Autores:

Julián, Arrayago C.I. 19.666.412

Rafael, Mendoza C.I. 19.589.638

Tutor:

Carmen, Rincón. C.I. 12.231.896

Fecha: Septiembre. 2015

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo, realizar una Evaluación del Control Interno Bajo enfoque C.O.S.O en el Departamento de Compras de Thermal Ceramics de Venezuela, C.A. Valencia – Estado Carabobo. Resulta de suma importancia para las empresas el poder poseer un eficiente control interno dentro la organización para evitar errores y poder ser más competitivas, descoordinación en el ambiente con relación a los departamentos adyacentes para concretar efectivamente los procedimientos que conciernen a los involucrados, con esto se busca como objetivo determinar la efectividad de los controles dispuestos actualmente dentro de la empresa y el ambiente de control que allí se desempeñan. Dicho esto, es evidente el gran significado que tiene para la organización contar con un sistema de control interno adecuado y flexible, que se adapte a las exigencias requeridas por el mercado empresarial, así mismo obteniendo resultados satisfactorios para la empresa en el cumplimiento de sus metas. A fines del desarrollo de este proyecto se implementó como metodología de investigación el trabajo de campo además de ser de carácter evaluativo, se utilizando instrumentos de recopilación de datos tal como la aplicación de encuestas y observación directa al departamento de compras de la empresa.

Descriptores: Control Interno, Enfoque Coso, Sistema, Efectividad, Organizacion.

INTRODUCCION

Indudablemente en el funcionamiento de una empresa existen diversas actividades que requieren de una serie de procedimientos llevados a cabo por el recurso humano, por lo que resulta de suma importancia el establecimiento de los mismos luego de un debido análisis asegurando que no se vea afectado por inexactitudes, es por esto que resulta relevante el hecho de realizar una evaluación de los procedimientos llevados a cabo en todo departamento para poder adecuarlos e incorporarles un debido control que preserve el correcto funcionamiento y en consecuencia se obtenga el éxito en las metas de la organización.

En este sentido, ante la evidente necesidad de establecer lineamientos para cada departamento y poder poseer un ambiente organizacional sano, surge un concepto de control interno denominado informe Committee of Sponsoring Organization, COSO. El cual es uno de los instrumentos que actualmente sirve para organizar y mejorar su gestión, para de esta manera minimizar los riesgos gracias a controles internos sólidos.

Es por esto que en la presente investigación se tiene por objetivo la evaluación del ambiente de control interno el cual resulta uno de los componentes del informe COSO, en el departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A. para de esta manera a través del enfoque COSO aportar a su funcionamiento una correcta operatividad y un ambiente de control interno que garantice un correcto proceso en el día a día de sus operaciones solventando las diversas adversidades a las que se enfrentan en dicho departamento. El estudio se estructura en los siguientes capítulos:

Capítulo I: El problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos) y posterior mente se justifica el estudio.

Capítulo II: Marco Teórico, se describen los antecedentes del estudio y s adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de investigación, además de las fases metodológicas.

Capítulo IV: En este capítulo se desarrollan las fases aplicando los diversos instrumentos y emitiendo juicios de los resultados obtenidos

Capítulo V: Contiene las conclusiones alcanzadas luego de la implementación de los instrumentos además de las recomendaciones que parten de dichos resultados

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Sin duda alguna, en cualquier empresa nace la necesidad de establecer una medida de control interno que garantice su correcto funcionamiento para así de esta manera minimizar los riesgos, hechos fraudulentos y errores evitando el proceso de entropía propio de cualquier sistema. La concepción de control interno ha evolucionado desde los años 70 hasta como lo conocemos hoy en día, uniendo diversas herramientas y estrategias que permiten un crecimiento y evolución ajustado a las exigencias del mercado actual. De esta manera las empresas han ido desarrollando modelos que se ajustan a sus requerimientos y les proporcionan satisfacción bajo la concepción de un correcto funcionamiento

En este sentido, las organizaciones deben establecer un modelo de control interno que se sea capaz de regular, inspeccionar y de intervenir en el correcto funcionamiento de todos los componentes que lo conforman, junto con todas las operaciones que se efectúan en el día a día, para de esta manera poder evitar y afrontar problemas que pudieran surgir a nivel interno o externo que podrían comprometer la consolidación y crecimiento de la organización.

Para ello se establece un modelo común de control interno en 1992, por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway denominado informe Committee of Sponsoring Organization, COSO, con la finalidad de que las entidades y compañías evalúen y comprueben sus propios sistemas de control, con el cual plantean que la integridad y valores éticos son esenciales para el bienestar de la organización, así como un clima ético vigoroso contribuye en forma significativa a la

eficacia de las políticas y los sistemas de control dentro de las empresas, igualmente, los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar el control interno.

De igual manera, sostiene que el ambiente de control, es el principal componente del control interno, considerando el recurso humano como pilar de la organización, de allí que, el comportamiento de las personas determina el estilo de gerencia a seguir en las organizaciones, entonces, el ambiente de control se ve influenciado por factores como la integridad y valores éticos, la estructura y plan organizacional, reglamentos y/o manuales de procedimientos y políticas de recursos humanos.

Hoy en día las organizaciones se ven afectadas por diversos factores que comprometen su competitividad viéndose obligadas a generar cambios en su cultura administrativa y gerencial, tales como la ausencia de recursos disponibles, carencia de pensamientos estratégicos, manejo y control de suministros. A su vez estas también se ven influenciadas por inestabilidad política, los índices de inflación, la tasa de cambio, restricciones al crédito, la delincuencia común y la corrupción en diferentes ámbitos del sector privado y público

Todas estas situaciones mencionadas anteriormente afectan directamente una gran variedad de empresas ubicadas en el territorio nacional las cuales generan diversos rubros en la economía territorial, entre dichas empresas se encuentra la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., ubicada en la zona industrial el recreo, avenida 87, #105-121 vía flor amarillo, Municipio Valencia, Estado Carabobo, fundada en 1987, con el fin de fabricar aislantes térmicos y material refractario.

Cabe resaltar, que en el departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., se observa una considerable debilidad en la integración interdepartamental, por otra parte, un deficiente sistema administrativo que no satisface las necesidades del usuario, ocasionando un ambiente de trabajo que conlleva a una

ausencia de sentido de pertenencia, compromiso, integridad y valores éticos en el cumplimiento de roles asignados. Todo esto evaluado bajo los parámetros establecidos en el informe Committee of Sponsoring Organization, COSO, puede ser traducido en una falta de control interno en el ambiente de control.

Tomar en consideración los valores de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., son fundamentales para contar con un ambiente de trabajo óptimo. El Servicio: La Excelencia se manifiesta en la anticipación, entendimiento y superación de las necesidades de los clientes internos y externos, administrando eficientemente los costos involucrados. La gente: Reconocer al trabajador de la empresa como un recurso más importante, valorando sus méritos y ofreciéndole oportunidades de crecimiento y autorrealización. Igualmente respetar la dignidad de los socios, clientes, proveedores y relacionados. La Responsabilidad: Cumplir cabalmente con los compromisos de tipo comercial, legal, ambiental y social. La Honestidad y Ética: Comportamiento presente en todas nuestras acciones, aún en las situaciones más adversas.

También es clave que, toda organización cuente con un organograma, donde se establezca la jerarquía y sobre todo, la segregación de cargos, que a su vez se traduce en delimitación y asignación de funciones, algo clave para contar con un buen control interno. La empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., presenta una gran fortaleza en este aspecto en su Estructura Organizacional (ver anexo B)

Desde el punto de vista de control interno debería representar un diseño específico para proporcionar seguridad razonable de conseguir en la empresa la efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiente confiabilidad de la información financiera y por último el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En este sentido, en el proceso de selección de personal, es cuando comienzan a aplicarse los primeros filtros en el proceso de búsqueda del nuevo personal, en donde se desecharán las síntesis curriculares que no cubran el perfil del puesto solicitado y se invitará a una entrevista a las personas que cumplan con los mínimos de la empresa en

el currículum vitae, en muchos casos para que relaten o aclaren algunos aspectos del currículum. Con la finalidad de reclutar a las personas más capacitadas para ejercer esas funciones inherentes a cada cargo.

Para lograr retener ese capital humano, interviene el proceso de capacitación, que es un valor agregado importante que adquirirá el trabajador, en donde se formará en áreas específicas relacionadas con su actividad laboral, aplicando además exámenes en donde se determine el alcance de los conocimientos y las habilidades adquiridas.

Luego es clave, realizar una adecuada evaluación de desempeño, que se define como el Proceso a través del cual, se estima el rendimiento global de un colaborador, tomando en cuenta su contribución en el logro de los resultados de su área de responsabilidad (¿que logró?) y la adecuación a las exigencias normativas de la organización (¿cómo lo logró?).Igualmente permite comparar las conductas demostradas de un colaborador durante un lapso vs las conductas esperadas en función de las Competencias asociadas a su posición (descripción de cargo)

Es de suma importancia, que los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados de desempeño, no sólo se basen en recompensar económicamente al trabajador, sino también ofrecerle otros tipos de recompensa que hasta, en ocasiones, pueden salir gratis como felicitarlo por la realización de un buen trabajo. En cuanto a los aumentos de salarios, estos deben quedar claramente definidos y sobre qué bases se efectúan.

Aplicado desde el aspecto de compras, un control en la gestión y administración de las compras, ejecutada en forma efectiva y con responsabilidad profesional, teniendo en cuenta puntos como la existencia de un organigrama funcional del departamento para saber con claridad las secciones y jerarquía del personal y orden en el mando, fijar claramente los objetivos del departamento, sus procedimientos, funciones políticas, organización, ubicación, recurso humano, documentos, flujo de documentos y otras,

buscando dejar establecido sus objetivos así como los documentos y manuales de procesos y procedimientos necesarios para un efectivo funcionamiento del departamento.

Para este punto de Control es necesario que aplicar recomendaciones y sugerencias como un sistema de seguimiento de sus aplicaciones ordenadas por estos entes de Control, comprobar precios, datos, recepción, pagos, calidad de la mercancía y servicios.

Por lo antes señalado, los investigadores de la misma se plantean de qué manera se puede realizar una evaluación del control bajo el enfoque COSO, para un buen manejo del control interno en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, en el Municipio Valencia, Estado Carabobo

1.1.1. Formulación del Problema

¿Qué factores se deben tomar en cuenta para evaluar el Ambiente de Control bajo el enfoque COSO en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A?

1.2 Objetivos

En virtud de lo antes expuesto, la presente investigación tiene como propósito: Determinar los posibles métodos de evaluación de control interno en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A bajo el enfoque COSO

1.2.1 Objetivo General

Evaluar el Ambiente de Control bajo el enfoque COSO en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Diagnóstico del ambiente de control interno del departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.
2. Determinar los aspectos relevantes sobre el ambiente de control interno bajo el enfoque C.O.S.O.
3. Evaluar el Ambiente de Control bajo el enfoque C.O.S.O en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A

1.3. Justificación de la investigación

Como se puede evidenciar internamente, la tarea de ejercer las actividades de control no es nada fácil, su diseño y aplicación de un conjunto de normas, políticas y procedimientos que son creados y ejecutados con el fin de originar irregularidades generadas por fallas en los controles, las cuales dan lugar a la implantación de una herramienta de gestión dirigida a calificar y evaluar el grado de eficacia y eficiencia con que se emplean los recursos para obtener los logros de los objetivos de la empresa, es por ello que el enfoque COSO, en la evaluación del Ambiente de Control en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., en el Municipio Valencia, Estado Carabobo se constituye en un valioso aporte para la optimización de los procesos y aseguramiento del cumplimiento del manual de normas y procedimientos de la empresa objeto de este estudio.

Debido a la gran importancia para la empresa objeto de estudio de esta investigación, que se realizó la Evaluación del Ambiente de Control bajo el enfoque COSO, para un buen manejo del control interno en el Departamento de Compras, ya que con ello le garantizará el cumplimiento de sus planes estratégicos, continuar el proceso de mejoramiento continuo de sus servicios, y proporcionara a la empresa una guía acerca de las ventajas de un buen manejo del control interno, debido a que entre otras actividades se podrán aplicar los procedimientos necesarios para garantizar el compromiso y ética en el cumplimiento de los roles asignados.

Entre las razones que conducen la presente investigación demuestran su justificada relevancia en la Evaluación del Ambiente de Control bajo el COSO, para un buen manejo del control interno en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., en el Municipio Valencia, Estado Carabobo, en el mejoramiento de las actividades de su organización.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El Marco Teórico hace referencia a una serie de antecedentes de investigaciones previas relacionadas con el tema, así como al sustento teórico y legal que sirven de soporte para el presente estudio, donde se pretende la Evaluación Control Interno Bajo Enfoque COSO en el Departamento de Compras de la Empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Luego de expandir nuestra investigación hacia otras fuentes relacionadas con el tema referente de este estudio, logramos citar como primer antecedente el trabajo de grado realizado en la Universidad Jose Antonio Paez, por Arsenijevic y Nova (2013) para optar al título de Contador Público, investigación titulada como, **“Procedimiento de control para el mejoramientos del ciclo contable de cuentas por pagar en la empresa Clover Internacional, C.A”** ubicada en Valencia Estado Carabobo, cuyo objetivo general es proponer procedimientos de control para el mejoramiento del ciclo contable de cuentas por pagar en la empresa Clover Internacional, C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo, concluyendo que la empresa requiere mejorar sus procesos de gestión de las cuentas por pagar debido a los continuos retrasos en los pagos a los proveedores, falta de aplicación de anticipos otorgados y ausencia de análisis de cuentas desde el punto de vista contable y financiero.

Esta investigación se realizó bajo la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo, bajo técnicas de recolección de datos, como lo fueron la encuesta, observación directa y análisis crítico. El aporte de esta investigación a la presente, consiste en tomar como modelo los lineamientos bajo el enfoque COSO para el componente ambiente de control de la empresa el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., diseñados por los investigadores citados.

Por su parte Cuicas (2013), proponen su trabajo de grado para optar por el título de Contador Público, titulado: **“Evaluación del Control Interno del Departamento de Administración-Contabilidad de la empresa HO Textiles, C.A.”**, realizado en la Universidad Jose Antonio Páez, cuyo objetivo general propone el diseño de una propuesta basada en la evaluación del control interno del departamento de administración-contabilidad de la empresa HO Textiles, C.A., concluyendo que por medio del estudio realizado se crearan estrategias de contribución organizacional de carácter fundamental para el éxito de la organización.

La investigación se compuso bajo un nivel descriptivo y documental desarrollado bajo un diagnóstico situacional, identificación de las debilidades y diseño de evaluación de control interno. El aporte integral de la fuente antes mencionada lo constituye la aplicación de estrategias de control interno, en el departamento de Administración-Contabilidad de la empresa objeto de esta investigación.

En este sentido también se tomó como antecedente el trabajo de ascenso realizado en la Universidad Jose Antonio Páez, por Delfino (2013) optando para el título de Contador Público, titulado: **“Sistema de Control Interno para el procedimiento denominado “Adquisición de bienes y/o contratación de servicios” de la institución S.G.R Carabobo, S.A. en el marco del informe COSO”**, ubicada en la Av. Cedeño en la ciudad de Valencia Estado Carabobo, con el objetivo orientado a mejorar las actividades que implican este procedimiento aplicando las mejores prácticas establecidas del informe COSO, una vez obtenidos los resultados e identificadas las debilidades concluyeron a recomendar la realización de un diseño sistematizado de control interno.

La investigación fue de campo con base documental, como técnica de recolección de datos, se aplicó el instrumento de la encuesta para la obtención de información considerada de fuentes primarias, realizadas al Presidente y personal de gerencia de administración y finanzas, permitiendo establecer una contextualización del ambiente de control, los componentes y los lineamientos para su evaluación. Además la autora creó la propuesta de un instrumento que permite evaluar el ambiente de control y todos sus componentes de una manera más objetiva.

El aporte del antecedente antes mencionado constituye la aplicación de estrategias de control interno según el informe COSO, que se busca evaluar en el ambiente de control de la empresa en cuestión.

Por otra parte se tomó el trabajo de grado realizado por Moreira (2013) realizado en la Universidad de la Republica, para obtener el título de Contador Público, titulado **“Pequeñas empresas en Uruguay - conceptos básicos sobre riesgo y control interno a tener en cuenta para obtener razonable seguridad en el logro de los objetivos”**. Con el objetivo de establecer una propuesta de la aplicabilidad del informe COSO a las PYMES con las que debería contar un sistema de control interno eficaz, evaluando los factores críticos estudiados donde lograron concluir por etapas la carencia de un sistema de control interno en sus procedimientos internos. Para el desarrollo de esta investigación se implemento como metodología el trabajo de campo.

Dicho trabajo es tomado como antecedente gracias su aporte en los factores que toman como críticos y que nos sirven de orientación a la hora de realizar la evaluación que se lleva acabo permitiendo establecer conclusiones de forma más objetiva.

Así mismo, Rodríguez (2011), presentaron su investigación, realizada en la Universidad Jose Antonio Páez, buscando optar por el título de Contador Público, titulada: **“Lineamiento estratégico de control interno para el ciclo de cuentas por pagar basados en la teoría del enfoque COSO, en la dirección de administración de la empresa Corporación Anubis C.A “ubicada en Valencia Estado Carabobo,** con el objetivo general es el diseño de lineamientos estratégicos de control interno para el ciclo de cuentas por pagar basados en la teoría del enfoque COSO, a la empresa Corporación Anubis C.A, a fin de determinar su incidencia en la gestión administrativa y contable de la empresa, luego de recopilar los resultados obtenidos pudieron concluir que para el ciclo Cuentas por Pagar, existe la necesidad de adecuar los controles internos, recomendando la adopción de lineamientos que

permitan mejorar el desempeño de los procesos en el ciclo y el funcionamiento de las actividades para la toma de decisiones de manera oportuna y adecuada.

Esta investigación se realizó del tipo descriptivo con un diseño de campo, bajo técnicas de recolección de datos, aplicada mediante entrevistas y observación directa, como instrumento guías de control y entrevista, cuyo aporte integral de la investigación antes mencionada se constituye la aplicación de estrategias de control interno según el informe COSO, en el departamento de Compras de la empresa objeto de esta investigación.

2.2 Bases Teóricas

En esta investigación es menester sustentar los supuestos que soportan el objeto de estudio del tema planteado, de tal manera, el desarrollo de los aspectos teóricos se fundamentan en la Teoría de Sistemas y Retroalimentación de Ludwig Von Bertalanffy y la Teoría Estructuralista de Max Weber.

Teoría de Sistemas y Retroalimentación de Ludwig Von Bertalanffy.

Según Robbins (2004), la organización como sistema está relacionada a un sistema más grande que introduce la importancia de la retroalimentación, así la organización depende del entorno no solo por sus recursos, también depende del entorno por la aprobación de los productos.

En consecuencia, los autores de esta investigación consideran que toda organización debe desarrollar estrategias para conocer y satisfacer las demandas del entorno, el éxito de éstas estará en función del correcto manejo de los canales de información que permitan a la empresa reconocer tales demandas, es decir, que la retroalimentación estará referida al flujo de información que manifiesta los resultados de una acción o una serie de acciones realizadas por un individuo, grupo u organización.

En este orden, la Teoría de Sistemas, el autor supra mencionado, indica que esta surgió con los trabajos realizados por el biólogo alemán Ludwing Van Bertalanffy entre 1950 y 1968, quien afirmó: "que las propiedades de los sistemas no pueden describirse significativamente, en términos de sus elementos separados ya que para su comprensión se debe estudiar de forma global, involucrando todas las interdependencias de sus partes" (p.125).

Así mismo, Robbins (2004), señala que Ludwing Van Bertalanffy, fundamenta en tres premisas básicas la Teoría General de Sistemas, las cuales son:

- Los sistemas existen dentro de otro sistema.
- Los sistemas son abiertos.
- Las funciones de un sistema dependen de su estructura.

Definición de Sistema

Existen diversas definiciones de sistemas, entre otras tenemos:

- Conjunto de elementos interdependientes e interactuantes.
- Grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado.
- Conjunto de elementos interconectados para formar un todo que presenta propiedades y características propias que no se encuentran en ninguno de los elementos aislados.

Características de los Sistemas.

Según Von Bertalanffy citado por Chiavenato (1999), sostiene que el sistema:

Es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, se deducen dos conceptos que reflejan dos características básicas de un sistema, a saber: 1.- Propósito u Objetivo: Las relaciones de o entre los elementos del sistema están dadas en función a uno o varios objetivos. 2.- Globalismo o Totalidad: Cualquier alteración de uno de los elementos del sistema afectará a todos los demás debido a la relación existente entre ellos, generando así una reacción global de todo el sistema, si se quiere de forma continua.(p.771).

Tipos de Sistemas.

En cuanto a su constitución:

- Físicos o Concretos: Son aquellos compuestos por objetos palpables y pueden describirse en términos cuantitativos de desempeño.
- Abstractos: Están compuestos por elementos intangibles como planes, hipótesis, ideas, entre otras.

Según su naturaleza:

- Cerrados: No interactúan con el ambiente exterior, son herméticos, pues no reciben ni aportan nada de éste. Pero este tipo de sistemas no existen.
- Abiertos: Tienen una interacción constante con el medio externo, manteniendo un proceso continuo de adaptación según las características del entorno. Toman insumos, recursos, energía del ambiente y tras un proceso de transformación aporta a ese mismo medio.

Teoría Estructuralista de Max Weber.

Señala Robbins (2004), que a raíz de los distintos choques entre la teoría de las relaciones humanas y la teoría clásica, surgieron una variedad de inconformidades y postulados que dan lugar así al estructuralismo como modelo del pensamiento administrativo, en donde se replantea el resurgimiento de la sociología de la burocracia a partir de los fundamentos de Max Weber.

Por su parte, Chiavenato (1999), expresa que el estructuralismo está enfocado hacia el todo y para la relación de las partes en la constitución del todo. La totalidad, la interdependencia de las partes y el hecho de que todo es más grande que la sencilla suma de sus partes son las características básicas del estructuralismo.

Así mismo, el estructuralismo ensanchó su pensamiento de una forma más amplia, encaminado al análisis de la influencia de los factores internos y externos que desencadenan las continuas situaciones en las que se ven encajadas las organizaciones, evidenciando la unión de ciertos pensamientos tratados por las teorías que dieron pie a su origen.

Robbins (2004), indica que esta teoría se distingue por ciertas características que permiten visualizar dentro de sus aspectos que en todo momento el fin último de tales estipulaciones son la eficiencia y racionalidad de la organización evidenciado en el desarrollo y acondicionamiento de los objetivos trazados.

En cuanto a la división del trabajo, señala el supra citado autor que:

La Teoría Estructuralista evidencia y resalta la racionalización para el desarrollo y eficiencia en los distintos procesos estipulando los distintos puestos y cargos que generan la construcción del respectivo modelo jerárquico; resaltando las distintas líneas de poder y las responsabilidades que origina la autoridad respectiva. (p.254).

Lo antes citado conlleva reflexionar que, más allá de personas existen cargos y funciones; cerrando el paso a la dependencia logrando la estabilidad de la estructura y evitando el declive de la organización originando la impersonalidad en las relaciones, guiada por el patrón jerarquizado de poder.

Dando así lugar a la eficiencia y productividad organizacional, originada en la profesionalización de los administradores, los cuales poseen la independencia y características necesarias para la culminación y proyección de los objetivos trazados que estandarizaran el éxito del modelo administrativo.

En base a lo anterior, se concluye que las organizaciones se caracterizan por un conjunto de relaciones sociales estables creadas deliberadamente con la explícita intención de alcanzar objetivos y propósitos. Así, una organización es una unidad social en la que las personas establecen relaciones estables entre sí, orientadas a facilitar el logro de un conjunto de objetivos o metas.

Administración.

Administrar es obtener resultados a través de un esfuerzo organizado de un conjunto, tiene como importancia cuando un grupo de personas es reunido para alcanzar un objetivo común, es necesario un organismo que ayude a que ese objetivo sea logrado de la manera más rápida y eficaz. Terry (2003) se refiere a la administración como una manera de “establecer y lograr objetivos. Es el principal medio del hombre para utilizar los recursos materiales y los talentos de la gente en la búsqueda y logro de los objetivos estipulados” (p. 20).

Funciones de la Administración.

- **Planeación:** Es la fase en la que se determina con anterioridad lo que se va hacer en el futuro, esto incluye determinación de objetivos, programas políticas y los procedimientos a seguir. Es necesaria la planificación debido a que esto obliga a pensar en el futuro, aporta orden y coordinación y ayuda a evitar riesgos y pérdidas futuras. Esto no quiere decir que la planeación sea

la fórmula de las empresas para no tener riesgos pero si minimiza sustancialmente el riesgo empresarial.

- **Organización:** En esta función de la administración es en la que se designan las funciones y las relaciones de autoridad y responsabilidad a cada una de las personas que trabajan en la empresa. Lo más importante de esta etapa es que permite la delegación de funciones, debido a que existen trabajos que no los puede realizar una sola persona y al ser dividido entre 2 o más personas se logra un mejor resultado.
- **Dirección:** En esta etapa de la administración es en la que se evidencia la capacidad de liderazgo, motivación, manejo de conflictos y la búsqueda de los más efectivos canales de comunicación, ya que en esta función es donde se dictan las órdenes o instrucciones a los empleados de las empresas con el fin de que lograr los objetivos planeados.
- **Coordinación:** En todo proceso administrativo es necesario que exista la coordinación, debido a que esta aporta la armonía y la compatibilidad entre trabajo y esfuerzo, para lograr una buena coordinación es indispensable contar con el personal adecuado y capacitado para la tarea que se va a ejecutar.
- **Control:** Esta es una de las funciones más importantes de todo proceso administrativo, ya que él se encarga del seguimiento de las actividades para asegurarse que se están llevando a cabo de acuerdo a lo planeado y si existen algunas desviaciones detectarlas oportunamente y tomar las medidas necesarias para corregirlas. Un control inadecuado no detectara ningún tipo

de fallas ni desviaciones. El control pueden surgir correcciones de la planificación debido a la retroalimentación del proceso.

Control Interno.

En todas las organizaciones, es de suma importancia mantener un control interno eficiente y eficaz, para ello es fundamental tener como base un ambiente de control adecuado, ya que este se encarga de valorar la relación organización-empleado, en distintos aspectos como el arraigo de los valores, la ética y forma de realizar el trabajo, vinculado siempre a la misión y visión de la organización.

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de concentrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común documentado en el marco integrado de control interno informe COSO.

El informe COSO trata, primeramente de establecer una definición que sirva a las necesidades de diferentes partes, y proporcionar un estándar mediante el cual las entidades de negocios y otras puedan valorar sus sistemas de control y determinar cómo mejorarlos.

Concepto de control interno según el informe Coso.

Según Mantilla, (2005), el marco de referencia integrado, define el control interno:

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: a) Efectividad y eficiencia en las operaciones. b) Confiabilidad de la información financiera. c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.14).

Este concepto ha permitido unificar las teorías expuestas por los expertos, destacando los puntos clave que lo diferencia de las corrientes precedentes. Ahora, se puede decir que el control interno es un proceso, hecho por personas, que brinda seguridad razonable para la consecución de objetivos.

En ese sentido, el control interno es un proceso porque constituye una serie de pasos consecutivos que engloban todas las actividades realizadas en la organización, desde el aseo de las instalaciones hasta la presentación de la información financiera.

Todo este proceso es llevado a cabo por personas que sin importar su posición dentro de la organización deberán enfocar sus esfuerzos hacia el logro del fin común. Esto no siempre representa un punto a favor, hay que tener en cuenta que no todas las personas piensan de la misma manera, cada individuo es autónomo en su accionar, lo importante es que se sientan a gusto con su trabajo y la forma de ejecutarlo; para esto el grupo gerencial encargado del mando debe demostrar a cada integrante el comportamiento a seguir.

Por esta razón el control interno al ser manejado por personas es susceptible de errores por lo que no siempre va a ser exacto, lo más que puede es brindar una seguridad razonable a los directores acerca de cómo se están realizando todas las labores; la administración debe tener la capacidad de sobrellevar cualquier inconveniente que surja en el transcurso de sus

actividades y fijar estrategias que le permitan solventar dichas fallas, esto con el propósito de cumplir con las metas planteadas.

A tal efecto, los objetivos de la organización son la base fundamental para el óptimo desempeño de sus operaciones, lo que se busca con el control interno es que se cumplan de la mejor manera posible cada una de las metas planteadas por la organización, y por consiguiente se logre la sinergia con los objetivos del empleado.

Elementos del control interno.

- Ambiente de Control: Establece el fundamento para un sistema de control interno proporcionando la estructura y disciplina fundamentales.
- Evaluación del Riesgo: implica la identificación y análisis por parte de la conducción de los riesgos relevantes para lograr los objetivos predeterminados.
- Actividades de Control: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.
- Información y Comunicación: sustenta todos los otros componentes del control comunicando las responsabilidades de control a los empleados y brindándoles información en tiempo y forma que les permita cumplir con sus funciones.
- Supervisión: Cubre los descuidos externos de los controles internos por parte de la conducción o terceros externos al proceso, o la aplicación de metodologías independientes. La supervisión corresponde al control que se

realiza sobre el propio control, por lo que conceptualmente se puede entender como una medida de control.

Ambiente de control.

El ambiente de control define las situaciones que rodean las acciones de una entidad desde la perspectiva de control interno, por lo cual estas situaciones son determinantes porque influyen directamente en el comportamiento de los empleados hacia la entidad a la cual están sujetos, así mismo es el fundamento de los demás componentes del control interno proporcionando disciplina y estructura.

El ambiente de control también tiene una gran influencia en la determinación de los objetivos y la valoración de los riesgos.

Está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización. Algunos de estos aspectos son la integridad y valores éticos de los recursos humanos, la atmósfera de confianza mutua, la filosofía y estilo de dirección, la estructura y plan organizacional, reglamentos y manuales de procedimiento y políticas en materia de recursos humanos. Para determinar si el ambiente de control es deficiente o eficiente se deben tomar en cuenta los factores antes mencionados.

Factores del Ambiente de Control.

- *Integridad y Valores Éticos:* Un clima ético vigoroso dentro de la empresa y en todos los niveles de la misma, es esencial para el bienestar de la organización, de todos los componentes y del público en general. Un clima así contribuye en forma significativa a la eficacia de las políticas y los sistemas de control de las empresas y permite influir sobre los comportamientos que no están sujetos ni a los sistemas de control más elaborados.

La dificultad en establecer valores éticos radica en la frecuente necesidad de atender intereses de las distintas partes que pueden ser contrapuestos. Es una tarea fundamental lograr equilibrio entre los intereses de la dirección, los de la empresa, sus empleados, proveedores, clientes, competidores y el público. Algunas veces, una determinación incompetente de las metas y objetivos en la misma organización dificulta lograr conductas éticas incitando a los individuos que en ella trabajan a cometer actos fraudulentos, ilegales o poco éticos. Un ejemplo es poner énfasis en lograr o mostrar resultados a corto plazo. Esta premisa en principio inocente fomenta una condición que el personal debe cumplir y de no hacerlo pagará un costo. Por ello, para defender sus propios intereses, se ve tentado a hacerlo. En este sentido, Mantilla (2005) destaca que

La conducta ética y la integridad administrativa son producto de la cultura corporativa. La cultura corporativa influye estándares éticos y de comportamiento, la manera como ellos son comunicados y como se refuerzan en la práctica. Las políticas oficiales especifican lo que la administración espera que suceda. La cultura corporativa lo que actualmente sucede, y cuáles son las reglas que obedecen o ignoran. (pag.27)

- *Competencia Profesional:* Es muy importante contar con personal competente que tenga una formación adecuada de acuerdo al cargo que ocupa y responsabilidades que tenga. La aptitud se refiere a los conocimientos y habilidades de cada persona.

- *Filosofía y Estilo de Dirección:* Los estilos gerenciales marcan el nivel de riesgo empresarial y pueden afectar al control interno. Un planteo empresarial orientado excesivamente al riesgo, o no tomar en cuenta los

aspectos de control al emprender negocios son indicativos de riesgos en el control interno. Desde otro punto de vista, una gerencia que sin dejar de afrontar riesgos toma en cuenta todos los elementos necesarios para su seguimiento pero evitando riesgos inadecuados crea un ambiente propicio para control interno en la organización.

- *Estructura y Plan Organizacional:* Todo organismo debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y objetivos, la que deberá estar plasmada en un algún tipo de herramienta gráfica. La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad. En ella se definen los puestos de trabajo, así como también las actividades a desempeñar a los fines de alcanzar los objetivos definidos por la alta gerencia de la organización, clasificando dichas actividades como de planificación, de gestión o de control. El nivel de formalidad que alcanza la estructura organizativa definida es directamente proporcional al tamaño de la organización. Conforme las organizaciones crecen, las mismas demandan una mayor especialización en los cargos, lo que conlleva a los niveles de formalidad requeridos.

Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación a modo de auto gestionarse. Esto se ve posibilitado debido a que los sistemas de control internos han mejorado sustancialmente debido al surgimiento de programas de aplicación cuya finalidad es registrar los datos transaccionales facilitando así el control.

Toda delegación de tareas conlleva la necesidad de que los jefes examinen y aprueben, cuando corresponda, el trabajo de sus subordinados, y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades

y tareas tanto en tiempo como en forma. También requiere que todo el personal conozca, responda y entienda cómo su accionar repercute en los objetivos generales.

- *Políticas y Prácticas de los Recursos Humanos:* El personal es el recurso más valioso que posee cualquier organismo. Por ende, debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su máximo rendimiento. Debe procurarse su satisfacción y realización personal en el trabajo que realiza, tendiendo a que éste se enriquezca. Para lograr este objetivo, la dirección debe realizar diferentes actividades al momento de selección, capacitación, rotación y promoción del personal así como también cuando se aplican sanciones disciplinarias.

- *Comité de Administración o Comité de Auditoría:* Dichos comités se encuentran con mayor frecuencia en organizaciones de mayor tamaño. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del sistema de control interno como así también procura el mejoramiento continuo del mismo. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente, es decir, con miembros de capacidad y trayectoria que exhiban además un grado elevado de conocimiento y experiencia que les permita apoyar objetivamente a la Dirección mediante su guía y supervisión.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela.

Declaración sobre Normas Internacionales de Auditoría contiene las Normas de Auditoría aprobadas y adoptadas por los miembros colegiados de la profesión de Contaduría Pública.

Es conveniente aclarar que las normas de auditoría se diferencian de los procedimientos de auditoría, en cuanto a que los últimos se relacionan con los actos a desarrollar, mientras que las primeras conciernen a la calidad del desarrollo de tales actos y a

los objetivos que se persiguen en el empleo de los procedimientos llevados a cabo; por lo tanto los procedimientos son susceptibles a cambios según las circunstancias, mientras que las normas no varían.

La segunda norma sobre Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y su entorno, incluidas en las Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad para los miembros de los Colegios de Contadores Públicos que conforman la Federación de Contadores Públicos de Venezuela expresa: El auditor debe efectuar un estudio y evaluación del control interno existente como base para determinar la extensión de los procedimientos de auditoría que va a aplicar.

La evaluación del control interno tiene como objeto la determinación de la existencia de adecuados controles, entendiéndose por estos: el ambiente de control, la valoración cualitativa de los riesgos, la presencia de actividades de control, la información y comunicación constante de las operaciones y la vigilancia adecuada del cumplimiento de, estas actividades. La evaluación adecuada de un sistema de control interno requiere de dos fases:

1. Conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos prescritos.
2. Un grado razonable de seguridad que se encuentran en uso y que están operando tal como se planearon.

Declaración Sobre Comunicaciones de deficiencias en el control interno a los encargados del gobierno corporativo y a la administración **(NIA-265):**

Este pronunciamiento versa sobre el comunicar de forma oportuna al nivel apropiado de administración sobre las deficiencias encontradas en el control interno durante la evaluación realizada por este sobre bases selectivas, con la finalidad de determinar el alcance de las pruebas de auditoría y no para expresar una opinión sobre el mismo.

Norma Internacional de Auditoría Nro 315 (NIA – 315): “Entendimiento de la entidad y su entorno y evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa”

Obtener un entendimiento de la entidad y su entorno es un aspecto esencial del desempeño de una auditoría de acuerdo con NIAs. En particular, dicho entendimiento establece un marco de referencia dentro del cual el auditor planea la auditoría y ejerce juicio profesional acerca de evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros y responder a dichos riesgos a lo largo de la auditoría; por ejemplo, cuando:

- Establece la importancia relativa y evalúa si el juicio sobre importancia relativa siendo apropiado al avanzar la auditoría;
- Considera lo apropiado de la selección y aplicación de políticas contables y lo adecuado de las revelaciones de los estados financieros;
- Identifica áreas donde pueden ser necesarias consideraciones especiales de auditoría, por ejemplo, transacciones de partes relacionadas, lo apropiado del uso del supuesto de negocio en marcha por la administración, o al considerar el propósito de negocio de las transacciones;
- Desarrolla expectativas para su uso cuando realice procedimientos analíticos;

- Diseña y realiza procedimientos adicionales de auditoría para reducir el riesgo de auditoría a un nivel aceptablemente bajo; y
- Evalúa lo suficiente y apropiado de la evidencia de auditoría obtenida, tal como lo apropiado de los supuestos y de las representaciones orales y escritas de la administración.

El auditor usa el juicio profesional para determinar el grado requerido de entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno. La principal consideración del auditor es si el entendimiento que se ha obtenido es suficiente para evaluar los riesgos de

representación errónea de importancia relativa de los estados financieros y para diseñar y desempeñar procedimientos adicionales de auditoría. La profundidad del entendimiento general que requiere el auditor al desempeñar la auditoría es menor que la que posee la administración para manejar la entidad.

2.3 Definición de Términos Básicos.

Ambiente: Es el contexto que enmarca todas las actividades realizadas por el conjunto laboral, definidas por las relaciones personales, el espacio y las normas que las rigen.

Competitividad: Capacidad de crear o retener ventajas con respecto a otro.

Control: Consiste en la supeditación, verificación y corrección de los procesos, recursos y resultados provenientes de cada actividad realizada, su puesta en marcha no requiere ningún punto de partida en específico comienza y termina dentro y fuera de cada actividad realizada.

COSO: Committee of Sponsoring (comité de organismos patrocinadores de la Comisión Treadway).

Efectividad: Es una medida que permite evaluar la capacidad para alcanzar metas.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o algo, para conseguir un efecto determinado.

Entidad: Es una unidad identificable que realiza actividades económicas y que se conforma de personas físicas o personas morales. Está constituida con recursos humanos, materiales y financieros o de capital.

Ética: Está constituida por valores morales que permiten a la persona adoptar decisiones y determinar un comportamiento apropiado, esos valores deben estar basados en lo que es correcto, lo cual puede ir más allá de lo que es legal. Representa el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo y permite al sistema reaccionar en forma dinámica, cambiando cuando las circunstancias así lo requieran.

Procesos: Un conjunto de acciones integradas y dirigidas hacia un fin; Una acción continua u operación o serie de cambios o tareas que ocurren de manera definida.

Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una Entidad.

Sistemas: Conjunto organizado de elementos diferenciados cuya interrelación e interacción supone una función global.

Riesgo inherente: La posibilidad de que ocurran errores o irregularidades significativos, sin considerar el efecto del control interno. Es la posibilidad de que un saldo de cuenta o una clase de transacciones hayan sufrido distorsiones que puedan resultar materiales, individualmente o al acumularse con otras distorsiones de otros saldos o clases de transacciones, por no estar implementados los correspondientes controles internos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. De esta manera, Romero (2007) explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p.2). Por tal motivo, a continuación se define el marco metodológico del presente informe de pasantías.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se considera de carácter evaluativa, donde se busca como objetivo evaluar los resultados, el impacto, la efectividad de uno o más programas, propuestas, inventos o planes de acción, que han sido, o están siendo aplicados dentro de un contexto determinado. Este tipo de investigación se diferencia de la confirmatoria en que los resultados que se intenta obtener son más específicos y se orientan hacia la solución de un problema concreto en un contexto social o institucional determinado.

Se buscara intentar resolver una situación, llenar un vacío o necesidad, a través de la aplicación de un programa de intervención, el cual es evaluado en el transcurso de la investigación. En este tipo de investigación se contrastan los resultados después de la intervención, con los obtenidos en el diagnóstico inicial.

Por otra parte, para Sabino (2002) el diseño de la investigación es aquel que tiene como objeto “proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos

con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo.” (p.63); en tal sentido para la elaboración de este trabajo de grado se considera que el diseño de la investigación es de campo y no experimental.

Así la investigación es de campo porque la información que se necesita para desarrollarla será tomada directamente de las personas que trabajan en el departamento de compras y el departamento de cuentas por pagar de Thermal Ceramics de Venezuela, C.A; basado en esto, Arias (2006) indica que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la investigación de campo con una exhaustiva revisión documental del informe C.O.S.O, directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

De igual forma la investigación se considera no experimental, ya que para su realización no se manipulan las variables independientes que en ella están involucradas; por lo que Kerlinger (1993), citado por Ávila (2004) expresa que este tipo de diseños es aquel donde “el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p.269).

3.2 Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

3.2.1. Fase I. Diagnóstico del ambiente de control interno del departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; fue necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; así; Arias (2006) indica que la población desde el punto de vista metodológico “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio” (p.81).

Para el presente trabajo de grado; la población está constituida por todo el personal relacionado con el departamento de compras de Thermal Ceramics de Venezuela, C.A, es decir, cinco (05) personas; también se va a tomar en cuenta para la población a la información que se encuentra en el sistema administrativo-contable de la empresa en estudio.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006) “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83), para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este trabajo de grado es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal de los departamentos en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionó la muestra a toda la población.

Al respecto, Ramírez (2007) indica que el muestreo probabilístico “Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población.” (p.106), de igual manera, Espinoza (2006) indica que el muestreo censal es cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra”(p.36). Por lo tanto, la muestra está conformada por las cinco (05) personas que laboran en los departamentos de compras y cuentas por pagar y por la información relativa al manejo de inventarios del software administrativo-contable de la empresa.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por consiguiente Palella y Martins (2006) indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener información” (p.103) y también indican que los instrumentos de recopilación de la información “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p.113)

Para recolectar la información se tomaran como técnicas de recolección de la información a la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario; a la observación directa, bajo la modalidad de lista de cotejo y a la revisión documental apoyada en los registros que posee el sistema administrativo contable; a continuación se definirán cada uno de ellos.

Tal como se mencionó anteriormente, se usaran una encuesta que tiene como objetivo determinar la forma de cómo los empleados de los departamentos citados, manejan los pagos a proveedores de Thermal Ceramics de Venezuela, C.A, de esta manera; Sabino (2002) indica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.” (p.43).

Por su parte a través de la observación directa; la cual de acuerdo a Arias (2006) “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69); se verificaran los procedimientos de compras y a través de la revisión documental se determinaran cuáles son las pautas establecidas en el control interno existente y cuál es la información que se encuentra en los módulos de compras y cuentas por pagar del software administrativo-contable. A su vez Román (2005) expresa que:

La revisión documental consiste en la recopilación de documentos relacionados con el fenómeno estudiado. Se utiliza todo tipo de soporte y de género disponible: novelas, ensayos, investigaciones, biografías, diarios, fotografías, grabaciones, objetos, producción artística y cultural, fichas estadísticas, etc. Su gran utilidad se presenta en el estudio de hechos históricos, aunque es válida para cualquier fenómeno. (p.4)

En cuanto a los instrumentos, Arias (2006) expresa que el cuestionario “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74) y Palella y Martins (2006) indican que la lista de cotejo “Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente”. (p.111)

3.2.2 Fase II. Determinar los aspectos relevantes sobre el ambiente de control interno bajo el enfoque C.O.S.O.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizarán toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmarán en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

3.2.3 Fase III. Evaluar el Ambiente de Control bajo el enfoque C.O.S.O en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A

De igual forma para cumplir con esta fase de la investigación, se tomará la información que se deriva de la matriz FODA; a tales efectos se realizarán cuatro (04) tipos de estrategias: el primer grupo está destinado a maximizar las oportunidades y

fortalezas encontradas, el segundo para maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas. Por su parte el tercer grupo, se realizará a fin de minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas y por último, el cuarto grupo tiene como objetivo minimizar a las debilidades y a las amenazas encontradas.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo, se presentan los resultados y análisis obtenidos de la metodología establecida para el desarrollo de la investigación llevada a cabo en la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., con el fin de dar resultados a los objetivos establecidos previamente.

4.1. Fase I. Diagnóstico del ambiente de control interno del departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.

A continuación se muestra los resultados luego de haber aplicado un cuestionario al personal de la empresa con el fin de detectar la percepción directa de los mismos dentro de la empresa y de esta manera proporcionar información relevante al fin de esta investigación debido a diversos factores que solo son perceptible a través de la convivencia dentro del departamento para la emisión de juicios .

Resultados obtenidos por la aplicación del Instrumento N° 1

Cuadro N° 1.- Interés por la Integridad y Valores Éticos.

Ítem N° 1.- ¿Muestra la junta directiva interés por la integridad y valores éticos?
¿Se difunde una política ética? ¿Esta ha sido comunicada adecuadamente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	4	80
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	0	0
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)



Gráfico 1. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 1. Fuente: Cuadro N° 1.

De acuerdo a los datos obtenidos en el ítem N° 1 se obtuvo una tendencia positiva de un 100 por ciento de los encuestados, donde un 80 por ciento contestó “Siempre”, y un 20 por ciento que “Frecuentemente”, la junta directiva muestra interés por la integridad y valores éticos

Los autores de esta investigación consideran, que a través de esta respuesta positiva, se puede decir que el ambiente de control del departamento de compras se encuentra fortalecido en el factor de integridad y valores éticos.

Cuadro N° 2.- Políticas y Procedimientos de Compras.

Ítem N° 2.- ¿Toma la gerencia acción disciplinaria apropiada por las desviaciones de políticas y procedimientos de compras previamente aprobados?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	1	20
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	1	20
Raramente	1	20
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)



Gráfico 2. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 2. Fuente: Cuadro N° 2.

De acuerdo a los datos obtenidos en el ítem N° 2, la tendencia altamente significativa del 60 por ciento de los encuestados, respondió positivamente en relación a que la toma de acciones disciplinarias por las desviaciones de políticas y procedimientos de compras previamente aprobados es apropiada por parte de la gerencia, este 60 por ciento está representado por “Siempre” y “Frecuentemente” con un 40 por ciento, mientras que el 40 por ciento restante respondió “Ocasionalmente” y “Raramente” respectivamente.

Se evidencia que el personal siente que la gerencia se preocupa por el cumplimiento de las políticas y procedimientos de compras, ya que se encuentran en constante evaluación y al surgir cualquier desviación de estos es sancionada disciplinariamente, de manera proporcional a la falta cometida.

Cuadro N° 3.- Incentivos.

Ítem N° 3.- ¿Otorga la gerencia recompensas, tales como bonos, fomentando un tono ético apropiado?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	2	40
Raramente	0	0
Nunca	2	40
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)

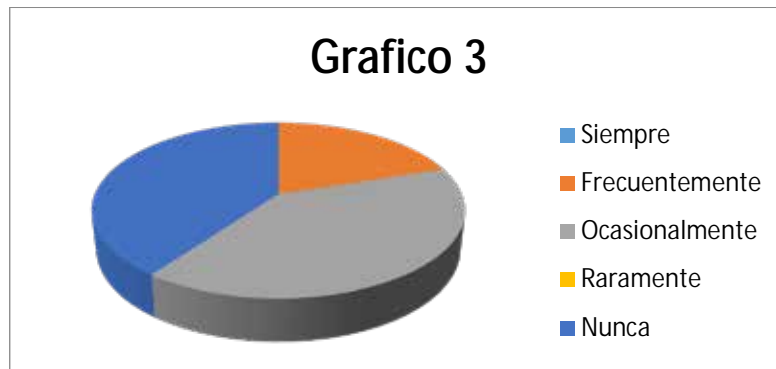


Gráfico 3. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 3. Fuente: Cuadro N° 3.

En relación a los resultados arrojados en el ítem N° 3, se puede evidenciar por parte del 20 por ciento de los encuestados que contesto “Frecuentemente” la gerencia otorga incentivos promoviendo un entorno ético dentro del departamento de compras apropiado, mientras que el 80 por ciento restante respondió en 40 por ciento “Ocasionalmente” y un 40 por ciento “Nunca” respectivamente.

De acuerdo a estos resultados, se determina que la gerencia muestra poco interés en mantener el compromiso y un entorno ético adecuado otorgando incentivos al personal

Cuadro N° 4.- Comunicación de Control Interno.

Ítem N° 4.- ¿Existe coordinación interdepartamental entre el departamento de compras y el departamento de cuentas por pagar para el control de pago a proveedores?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	1	20
Raramente	2	40
Nunca	2	40
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)

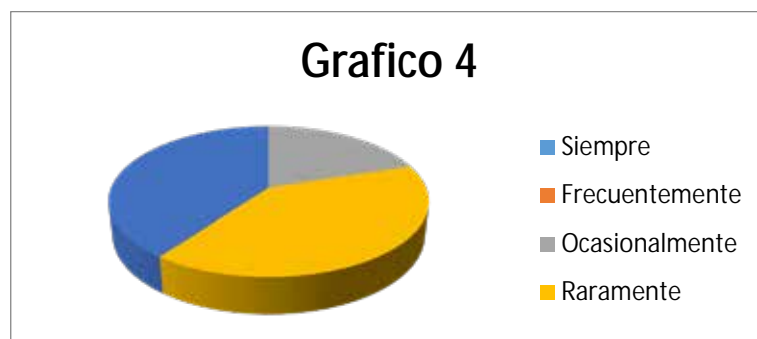


Gráfico 4. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 4. Fuente: Cuadro N° 4.

Los resultados del ítem N° 4 muestran una tendencia altamente significativa del 80 por ciento de los encuestados, respondieron negativamente, en un 20 por ciento “Ocasionalmente”, 40 por ciento “Raramente” y 40 por ciento “Nunca” que se les comunica a los integrantes de la organización la importancia del control interno y el conocimiento del mismo. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar, que la empresa tiene una carencia de buena comunicación, siendo esto un factor que debilita el ambiente de control dentro de la organización.

Cuadro N° 5.- Responsabilidades.

Ítem N° 5.- ¿Es clara la asignación de responsabilidades de cada empleado en el área de compras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	1	20
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)

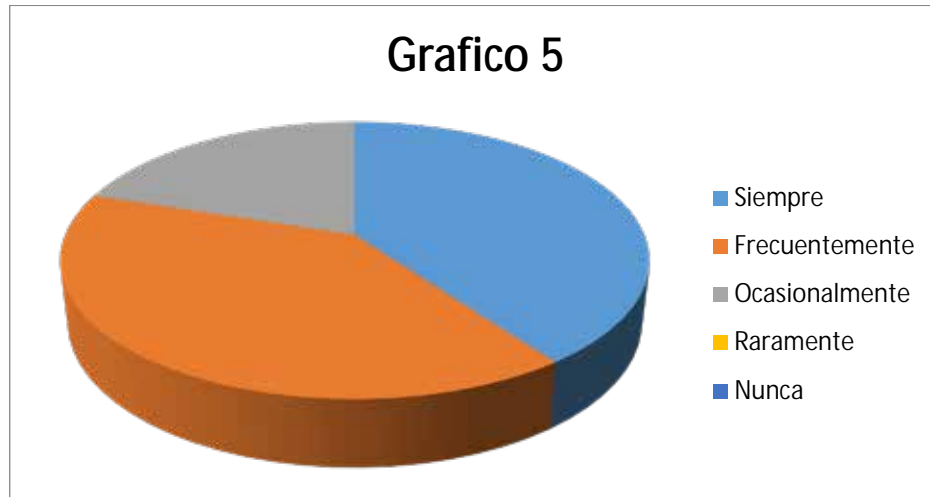


Gráfico 5. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 5. Fuente: Cuadro N° 5.

En atención a los resultados del ítem N° 5 donde la totalidad de los encuestados afirman, que es clara la asignación de responsabilidades de cada empleado en el área de compras.

Los autores consideran, que cada de uno de los empleados que forman parte del departamento, están conscientes del perfil para el cual fueron contratados y no hay mayor duda entre las funciones que deben desempeñar.

Cuadro N° 6.- Competencia Profesional.

Ítem N° 6.- ¿Parece el personal tener la capacidad y el entrenamiento necesarios para su nivel de responsabilidad o la naturaleza y complejidad del trabajo?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	1	20
Ocasionalmente	1	20
Raramente	1	20
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)



Gráfico 6. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 6. Fuente: Cuadro N° 6.

En atención a los resultados del ítem N° 6 significativamente el 60 por ciento de los encuestados contestaron de una manera positiva, siendo representado por un 40 por ciento y 20 por ciento, por “Siempre” y “frecuentemente” respectivamente, mientras que por otra parte un 40 por ciento tuvo una tendencia proporcional entre “Ocasionalmente” y “Raramente”.

Los autores de esta investigación consideran que a través, de este resultado positivo, se puede observar que el factor de competencia profesional dentro del marco de ambiente de control, se encuentra fortalecido, ya que los integrantes del departamento

de compras está representado, por un personal que es capacitado y entrenado para realizar las funciones competentes a su cargo.

Cuadro N° 7.- Experiencia Funcional.

Ítem N° 7.- ¿Posee el departamento de compras un sistema automatizado con capacidad para llevar un control de requisiciones y compras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	1	20
Raramente	2	40
Nunca	2	40
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)

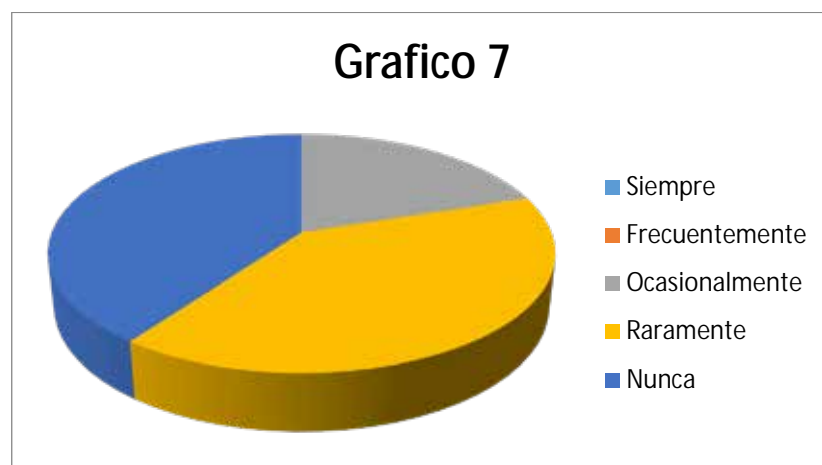


Gráfico 7. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 7. Fuente: Cuadro N° 7.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 7, se observa una tendencia altamente significativa donde un 20 por ciento, afirma que ocasionalmente siente el sistema administrativo apto para cumplir la gestión, que les habilita para el desempeño de su trabajo, mientras que el 40 por ciento contestó “Raramente” y “Nunca” en un 40 por ciento proporcionalmente.

Se puede observar que los empleados del departamento de compras, reconocen que el sistema administrativo no es apto para desarrollar los trabajos diarios competentes, funcionales y capaces las cuales no les habilita para el desempeño de su trabajo siendo esto desfavorable para la organización

Cuadro N° 8.- Gestión de Compras.

Ítem N° 8.- ¿Son independientes la gerencia y la junta directiva, tanto así que con frecuencia indagan y plantean preguntas según sea necesario para evaluar la gestión de compras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	3	60
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)

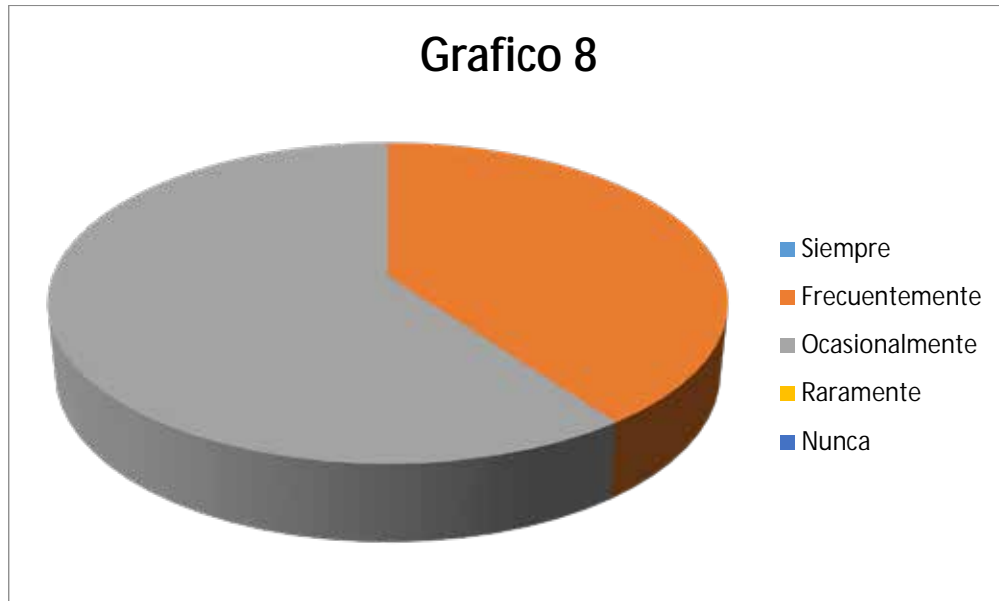


Gráfico 8. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 8. Fuente: Cuadro N° 8.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem N° 8, la tendencia de los encuestados reflejo con un 60 por ciento “Ocasionalmente” y un 40 por ciento “Frecuentemente” tanto la gerencia como la junta directiva siendo independientes están en constante evaluación de la gestión de compras

Se considera que el personal de compras se sienten que la gerencia y la junta directiva a pesar de brindarles cierta independencia frecuentemente son evaluadas para verificar la gestión de compra llevada a cabo.

Cuadro N° 9.- Políticas y Procedimientos.

Ítem N° 9.- ¿Se implantan políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de transacciones en el área de compras?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100
Frecuentemente	0	0
Ocasionalmente	0	0
Raramente	0	0
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)



Gráfico 9. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 9. Fuente: Cuadro N° 9.

Los resultados obtenidos en el ítem N° 09 donde la totalidad de los encuestados afirman que se implantan políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de transacciones en el área de compras.

Se puede evidenciar que la totalidad del personal de compras conocen, los lineamientos que deben seguir para realizar todas las transacciones del proceso de compras y lo concerniente para que dichas transacciones sean aprobadas, deben estar realizadas mediante los procedimientos definidos por la organización.

Cuadro N° 10.- Estructura Organizacional.

Ítem N° 10.- ¿Se ajusta la estructura organizacional para el tamaño, actividades operacionales, y ubicación de la compañía?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	2	40
Frecuentemente	2	40
Ocasionalmente	0	0
Raramente	1	20
Nunca	0	0
No contesto	0	0
TOTAL	5	100

Fuente: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)



Gráfico 10. Representación gráfica de la distribución porcentual de las respuestas obtenidas en el Ítem N° 10. Fuente: Cuadro N° 10.

Los resultados del ítem N° 10 muestran una tendencia altamente significativa donde el 80 por ciento de los encuestados, representados por un 40 por ciento las opciones “Siempre” y “Frecuentemente” consideran, que la estructura organizacional se ajusta al tamaño, actividades operacionales, y ubicación de la compañía. Mientras que el 20 por ciento restante respondió “Raramente”.

Este resultado demuestra, que el personal de compras considera que la estructura de la organización soporta las operaciones, esto quiere decir que la estructura y plan organizacional, permite que la empresa logre sus objetivos, ya que el tamaño de la organización, soporta las operaciones.

Análisis del cuestionario aplicado:

Partiendo de los resultados que arrojó la encuesta al personal del departamento de compras de la Empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A; se pudo identificar de manera palpable las inconsistencias que existen en este departamento en el ámbito interdepartamental. Se pudo determinar que el personal integrante de este departamento, tiene en su mayoría, conocimientos acerca de lo que son los procedimientos para llevar a cabo una gestión de compras, así como también las causas que esto pueden traer. Es por ello que se puede decir que los procedimientos en cuanto a los pagos y confirmaciones se están realizando de forma poco fiable, por fallas de comunicación entre los departamentos haciendo de esto que los registros y pagos en la mayoría de los casos sean tardíos, así mismo algunos pueden ser erróneos, ya que la empresa no se encarga de mantenerse al día en cuanto a la aprobación de pagos, de manera que estas sean efectivas durante un mismo día como lo establece los parámetros bancarios.

4.2 Fase II. Determinar los aspectos relevantes sobre el ambiente de control interno bajo el enfoque C.O.S.O.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizaran toda la información recopilada a través de las distintas técnicas e instrumentos de recolección de datos y se plasmaran en una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA); el cual es un instrumento donde se analizan los factores internos y por tanto

controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables.

Con la finalidad de evaluar las debilidades y fortalezas del departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.; se realizó una matriz FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) tomando como base lo que se obtuvo a través de las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos (Ver Cuadro N° 12)

A fin de determinar la aplicación de estos aspectos desarrollamos una matriz evaluativa donde luego de haber aplicado los instrumentos de recolección en fases anteriores podemos establecer la aplicación de estos componentes en el departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.

Cuadro N° 11 Matriz Evaluativa

COMPONENTE	BUENO	MEDIO	NULO
Integridad y Valores éticos	x		
Compromiso de competencia profesional		x	
Actividades de Junta	x		
Sistemas y Procedimientos			x
Estructura organizacional	x		
Asignación de autoridad y responsabilidad	x		
Políticas y prácticas de gestiones interdepartamentales			x

A través de lo analizado con respecto a las debilidades encontradas en el instrumento N°1 podemos observar los siguientes puntos:

Según lo establecido en el informe coso con respecto al ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades será la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como se comparten y comunican los valores y creencias entre los departamentos de relación directa como lo es el departamento de cuentas por pagar con el cual se evidencia en ítem N° 4 del instrumento N°1 demostrando que existe deficiencia de comunicación para los procedimientos entre estos departamentos

En lo observado comparado con lo establecido con el informe coso que establece que en sus niveles de efectividad sus reportes financieros deben ser preparados y presentados de forma confiable atados a un compromiso a ser competente, según lo observado en el ítem N° 7 del instrumento N°1

Después de recopilar la información requerida a través de las técnicas de la observación directa no participante y la aplicación de la entrevista semiestructurada aplicada al responsable del Departamento, fue posible dar cumplimiento a los dos primeros objetivos específicos de la investigación, referidos a Diagnosticar el ambiente de control interno del departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., y determinar los aspectos relevantes sobre el ambiente de control interno bajo el enfoque C.O.S.O.

En ese sentido con relación al diagnostico del ambiente de control interno del departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., de la observación realizada por los investigadores durante visitas a la institución, no pudo evidenciarse que se cuente con procedimientos debidamente documentados para los diferentes procesos del ciclo Compras-Cuentas por Pagar-Pagos, o no son conocidos por el responsable del área.

Asimismo, los investigadores no pudieron constatar que la institución haya establecido políticas para el proceso de compras, la selección de proveedores o el análisis de cotizaciones, así como tampoco se utiliza un presupuesto de compras, sino que se hacen de acuerdo a las requisiciones de cada departamento, por lo que se realiza un manejo deficiente de los recursos; generando que se realicen al mismo tiempo compras distintas del mismo producto, aumentando innecesariamente el volumen de trabajo para el registro, lo cual puede generar atrasos en la contabilización de las facturas generando dificultades a la hora de conciliar partidas de libros mayores y auxiliares, produciendo una discrepancia entre lo contabilizado y lo real provocando constantes ajustes contables y atrasos en la cancelación de las cuentas por pagar con el consecuente malestar de los proveedores.

De igual manera, la información recabada permite decir que la institución no cuenta con procedimientos que describan el proceso de compras-cuentas por pagar-pagos, segregando funciones e identificando la responsabilidad asociada con las diferentes actividades involucradas. Tampoco, se cuenta con descripciones de cargo que establezcan de forma clara y precisa los niveles de autorización y aprobación en las diferentes actividades relacionadas con las compras en la institución.

Por otro lado, pudieron evidenciarse debilidades en la ejecución de acciones de control interno ya que todas las actividades de compras, como procura, solicitud de cotizaciones, compras, recepción, registro de las factura, control del almacén y el pago, son realizadas entre distintas personas con comunicación dispersa lo que pudiera representar un riesgo de irregularidades en el manejo de recursos; pues no hay una supervisión sistemática de las actividades de compras, que garantice la debida verificación de la documentación de transacciones y hechos significativos, brindando seguridad razonable sobre la confiabilidad y autenticidad de la información reflejada en los estados financieros de la organización.

Cuadro N° 12 Matriz FODA

	Fortalezas (F)	Debilidades (D)
	<p>F1: Existencia de un manual de procedimientos.</p> <p>F2: Compromiso de los empleados a cumplir con los procedimientos.</p> <p>F3: Compromiso de la gerencia para llevar una gestión de compras impecable.</p>	<p>D1: Carencia de un sistema administrativo apto.</p> <p>D2: Requisiciones manuales.</p> <p>D3: Falta de especificación en la requisición de materiales.</p> <p>D4: Demora en aprobaciones</p> <p>D5: Problemas de contabilización para realizar cierres mensuales.</p> <p>D6: Problemas de coordinación entre departamentos compras-contabilidad.</p>
Oportunidades (O)	Estrategias FO	Estrategias DO
<p>O1: Actualización de procedimientos para coordinar pagos con contabilidad.</p> <p>O2: Implementación de un sistema administrativo que cumpla con lo necesitado.</p>	<p>Incluir en los manuales medidas para agilizar la gestión de pagos.</p> <p>Adaptar un nuevo programa automatizado para todos los departamentos administrativos de la empresa con el fin de trabajar en cadena.</p> <p>Capacitar al departamento de sistemas para administrar el programa administrativo.</p>	<p>Interrelacionar el programa administrativo entre los departamentos de manera que almacén y logística puedan hacer requisiciones automatizadas con características específicas.</p> <p>Migración directa de la información entre compras y contabilidad a través del programa administrativo.</p>
Amenazas (A)	Estrategias FA	Estrategias DA
<p>A1: Incumplimiento de normativas y procedimientos puede levantar puntos de auditoria anual.</p> <p>A2: El incumplimiento con un proveedor puede detener despacho y ocasionar paro de producción</p>	<p>Mayor agilidad gestionando la documentación soporte de pagos a través de un método automatizado.</p> <p>Presentar documentación soporte completamente transparente para evitar retención de pagos por aprobar.</p>	<p>Automatizar bajo un numero de control documentación soporte así evitando el salto de correlativos y control de soporte.</p> <p>Establecer puntos claros con los proveedores estableciendo fechas de pago y despacho y así evitar la pérdida de credibilidad.</p>

Autores: Arrayago, J y Mendoza, R (2015)

4.3 Fase III. Evaluar el Ambiente de Control bajo el enfoque C.O.S.O en el Departamento de Compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A

Para cumplir con esta fase de investigación, se tomó en cuenta cada una de las fases anteriores, luego de que se realizaron todos los instrumentos necesarios para llegar al centro de la propuesta planteada al principio del proyecto de investigación, se debe considerar cada una de las características e incluirlas en esta evaluación del control interno en el departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A.

Se pudo evidenciar que no existe un procedimiento formal que permita verificar que se tomen las acciones correctivas, siendo una responsabilidad del Jefe del Departamento, quien está en la obligación de hacer seguimiento, aplicar las acciones correctivas y transmitir los resultados oportunamente.

Al analizar la información recolectada a través de la observación directa y de la entrevista, puede decirse que en los Departamentos de la institución caso de estudio, no pudo identificarse la presencia de algunos de los componentes del control interno propuesto por COSO presentes en los procesos de los mencionados Departamentos, por lo que se plantea un sistema de control interno basado en este enfoque.

Una de las preocupaciones de las organizaciones e instituciones se relacionan con el control de sus recursos financieros, por lo que no sólo prestan especial atención a los procesos involucrados en el ingreso de los mismos, como son los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros, sino que deben poner igual o mayor énfasis en el proceso de compras-cuentas por pagar-pagos, porque de este depende, además del egreso del efectivo, disponer de los materiales e insumos necesarios para el normal desarrollo de sus operaciones.

Asimismo, puede decirse que no se percibe la existencia de un ambiente de control que permita establecer una filosofía de control o un código de conducta que

brinde seguridad al manejo eficiente de los recursos, ni se pudo evidenciar un liderazgo fuerte que fomente el control interno del desempeño organizacional, por lo que los empleados no comprenden la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados. Tampoco, se cuenta con mecanismos o actividades de control que permitan la identificación y/o la evaluación de los riesgos de error o irregularidades. Por otro lado; se pudo evidenciar la concentración de todas las funciones del proceso de compras-cuentas por pagar-pagos en un grupo de personas con comunicación deficiente, la debida segregación de funciones, lo que puede significar una situación de riesgo de irregularidades.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de haber encausado la información por medio de la revisión bibliográfica de acuerdo a los objetivos propuestos, seguido de la elaboración del sustento teórico y normativo, y del análisis de los resultados, los autores de esta investigación obtienen de la evaluación del ambiente de control del Departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela C.A., las siguientes conclusiones:

1.- Se comprobó que en el departamento de compras se encuentra fortalecido el factor de integridad y valores éticos, debido a que tanto el departamento, como la gerencia confirman el interés por el cumplimiento de este factor. El gerente manifestó en el ítem N°1 del instrumento N°1, que siempre se promueve la integridad y valores éticos dando el ejemplo para que los empleados lo sigan, aunque este nunca se ha documentado en un código de conducta escrito, sino que se transmite de forma verbal.

2.- Se demostró que en el Departamento de compras existe una supervisión sobre el desempeño, gestión de compra y cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno, siendo un punto importante para el cumplimiento de los objetivos de la organización y a su vez aumentando el compromiso de los compradores con la organización. Ya que son supervisados tanto por la gerencia como por la junta directiva realizando indagaciones constantemente para evaluar su gestión, de manera que al detectar cualquier irregularidad o desviación tomar las medidas disciplinarias pertinentes.

3.- Se determinó que la preocupación de la gerencia por mantener un entorno ético adecuado en el departamento de compras está presente en el ambiente, pero calificando los incentivos por metas cumplidas de calidad entre ocasional y nunca, según el estudio del ítem N°3 del instrumento N°1, creando esto un factor motivacional por parte de los empleados poco satisfactorio, estos incentivos también se verán condicionados a las situaciones cambiantes del entorno, tanto político como económico y social, el cual muestra últimamente una conducta muy dinámica dentro del país.

4.- Se evidencia una evaluación en el aspecto comunicacional, desfavorable para el ambiente de control y el control interno de manera general, debido a que se observa fallas de comunicación por parte de los representantes de compras con respecto a los departamentos adyacentes para cumplir funciones en común, de lo que es control interno y los lineamientos de control establecidos por el informe COSO; por su parte se evidencia manifestando en el ítem N° 4 del instrumento N° 1 “Procedimientos de pagos” para realizar estos de manera fiable, lo que puede suceder en muchos casos es que realicen acciones de control y para ellos sean procedimientos de compras que lleven a las mismas. Esto corrobora la existencia y la necesidad de la documentación de un manual de lineamientos de control, que sin embargo recaen en un mismo ciclo que no resalta la falta de comunicación que se evidencia.

5.- Se determinó que la organización cuenta con una gerencia moderada en referencia a la toma de riesgo, ya que esta se mantiene en constante y detenida evaluación de la situación cambiante del entorno para tomar sus decisiones y garantizar la supervivencia de la organización.

6.- Se observó que en el control interno del departamento de compras el requerimiento de disminuir los márgenes de error, debido a la falta de un sistema automatizado que les pudiera permitir agilizar gestiones, adicional de mantener un orden controlado bajo números de correlativos garantizando un orden preestablecido

según lo indicado en el informe COSO donde indica la necesidad e importancia de información financiera fiable.

7.- La totalidad de los encuestados confirman que la estructura organizacional de la empresa es acorde al tamaño de las operaciones realizadas, ya que no requiere mayor nivel organizacional.

Los resultados obtenidos en la presente investigación llevan a concluir que el ambiente de control en el departamento de compras de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela C.A, no se encuentra fortalecido en todos sus aspectos; adicional se detectaron fallas por parte de la gerencia en factores motivacionales tales como incentivos a manera de fomentar un tono ético apropiado, quedando estos evidenciados de carácter irregular, debido a la inexistencia de una mayor variedad y flexibilidad en bonificaciones y recompensas.

Recomendaciones.

Los autores de la presente investigación de acuerdo a los resultados y conclusiones obtenidas orientan las siguientes recomendaciones:

1.- Se recomienda la elaboración de un manual de normas y procedimientos, bajo el esquema de responsable-acción, ya que este define cada una de las responsabilidades detalladamente. Así mismo, dicho manual propendería al fortalecimiento de la organización en cada uno de los componentes que conforman el ambiente de control y el control interno en general, esto le brindaría a la organización numerosas ventajas, como el incremento de la eficacia y eficiencia, en su tarea de consecución y logro de objetivos establecidos. Los beneficios de un manual de normas y procedimientos para la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., se pueden enmarcar en los siguientes criterios:

. a- Habilidades y competencia del personal: El manual sería una excelente herramienta para la capacitación y adaptación de nuevos ingresos, debido a que este brinda de forma detallada cuales son las normas y procedimientos por los cuales se debe regir para el desempeño de sus labores dentro de la organización.

b- Estructura organizacional: En cuanto a este componente, se verá beneficiado, ya que le otorga a la organización mayor formalidad, debido a que este contiene un organigrama donde se delimita cada nivel jerárquico dentro de la organización, a su vez se describe cada cargo con sus funciones, obligaciones y las vías de comunicación más efectiva que se deben tomar en cuenta para que la información llegue a su destino y a su vez poder establecer diferentes bonificaciones delimitadas por cargos, de manera de implementar nuevos incentivos.

2.- Es prudente la implementación de un sistema administrativo automatizado que disminuya la posibilidad de errores, suministrando información clara y precisa por parte del departamento, y compenetrando con los departamentos adyacentes para una gestión integral y efectiva, de manera de optimizar los procedimientos establecidos en los manuales aprobados por la gerencia.

3.- Se recomienda la elaboración de una programación semanal para el fortalecimiento de planificación de pagos dentro del tiempo acordado, ya que esta mantendría la credibilidad que deben tener los compradores de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., con respecto a los acuerdos de negociación con los proveedores y apoyaría al proceso de comunicación formal de cada uno de las personas relacionadas.

4.- Se considera necesario realizar futuras investigaciones con aspectos relacionados con el tema objeto de esta investigación en empresas ubicadas en la Zona industrial el Recreo del estado Carabobo u otras regiones del país.

5.- Hacer llegar los resultados de esta investigación a la Junta Directiva de la empresa Thermal Ceramics de Venezuela, C.A., a los fines de que tomen en consideración la elaboración de un manual de normas y procedimientos, bajo el esquema de responsable-acción, así como la elaboración de un Código de Conducta Escrito para el fortalecimiento del componente de integridad y valores éticos del ambiente de control.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Venezuela. Editorial Episteme C. A.
- Arsenijevic y Nova (2013), **Procedimiento de control para el mejoramientos del ciclo contable de cuentas por pagar en la empresa Clover Internacional, C.A**, Valencia, Estado Carabobo. Trabajo de grado, Universidad José Antonio Páez. San diego, Venezuela
- Ávila, H (2004) **Introducción a la Metodología de la Investigación**. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/2i.htm>. Consulta: Agosto, 2013
- Cabello, Nelson (2011), **Auditoria, Contabilidad & Economía**. [Documento en línea] Disponible en: <http://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>.
- Chiavenato Idalberto (1999). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fé de Bogotá, Colombia
- Cuicas (2013), **Evaluación del Control Interno del Departamento de Administración-Contabilidad de la empresa HO Textiles, C.A**. Trabajo de grado, Universidad José Antonio Páez. Valencia. Estado Carabobo. Venezuela
- Delfino (2013), **Sistema de Control Interno para el procedimiento denominado “Adquisición de bienes y/o contratación de servicios” de la institución S.G.R Carabobo, S.A**. en el marco del informe COSO. Trabajo de grado, Universidad Jose Antonio Paez. Valencia. Estado Carabobo. Venezuela

- Espinoza (2006) **Metodología**. [Documento en línea] Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/espinoza_m_o/capitulo3.pdf.
- Mantilla, Samuel (2005). **Control Interno informe C.O.S.O.** ECOE Ediciones. Colombia.
- Moreira (2013), **Pequeñas empresas en Uruguay - conceptos básicos sobre riesgo y control interno a tener en cuenta para obtener razonable seguridad en el logro de los objetivos**. Trabajo de grado, Universidad de la Republica. Uruguay.
- Palella y Martins. (2006) **Metodología de la Investigación Cuantitativa** Ed. Fedupel. Caracas Venezuela
- Ramirez, T. (2007) **Técnicas de la Investigación Cuantitativa**. Mexico, Ed. Limusa
- Robbins, Stephen (2004). **Comportamiento Organizacional**. México. Ediciones Pearson, Prentice Hall.
- Rodríguez (2011), **Lineamiento estratégico de control interno para el ciclo de cuentas por pagar basados en la teoría del enfoque COSO**, en la dirección de administración de la empresa Corporación Anubis C.A “ubicada en Valencia Estado Carabobo”. Trabajo de grado
- Román (2005). **Técnicas de investigación social**, Editorial paraninfo, Madrid, quinta edición
- Romero, E (2007) **Conceptos y Elementos de la Investigación**. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos54/la-investigacion/la-investigacion2.shtml>. Consulta: Agosto, 2013

Sabino, Carlos (2006). **El Proceso de Investigación**. Caracas. Venezuela. Editorial Panapo.

Terry, George (2003). **Principios de Administración**. Editorial C.E.C.S.A, México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) **Manual para la elaboración de trabajos de grados, maestrías y tesis doctorales**. Editorial FEDUPEL: Caracas

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento para la evaluación del Ambiente de Control en el Departamento de Compras de Thermal Ceramics de Venezuela, C.A

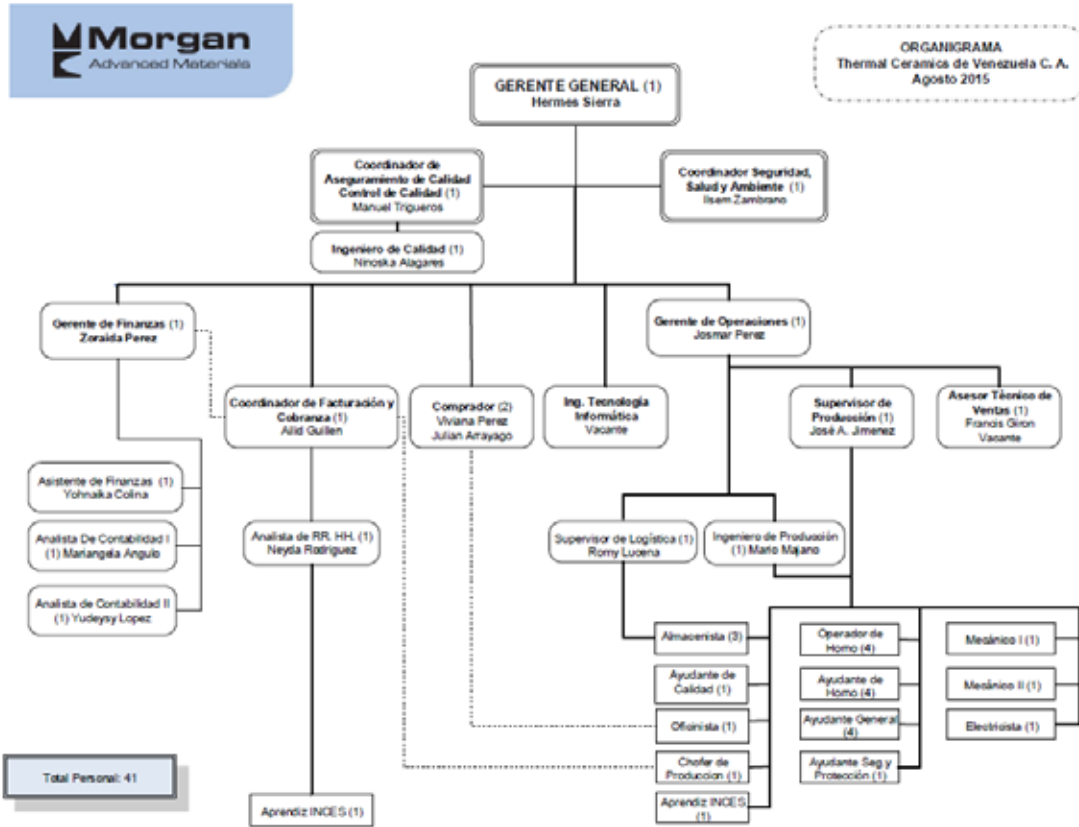
A continuación encontrará diez (10) planteamientos a los cuales deberá responder, considerando la opinión que le merece a usted como trabajador de la compañía cada uno de los aspectos, es importante ser lo más objetivo posible. Es un cuestionario anónimo, no hay respuestas correctas o incorrectas, y debe valorar de acuerdo con la escala siguiente:

1.- Siempre / 2.- Frecuentemente / 3.- Ocasionalmente / 4.- Raramente / 5.- Nunca

No.	PLANTEAMIENTOS	1	2	3	4	5
1	Muestra la junta directiva interés por la integridad y los valores éticos? Se difunde una política de ética, y estos han sido comunicados adecuadamente.					
2	Toma la gerencia acción disciplinaria apropiada por las desviaciones de políticas y procedimientos de compras previamente aprobados?					
3	Otorga la gerencia recompensas, tales como bonos, fomentando un tono ético apropiado?					
4	Existe coordinación interdepartamental entre el departamento de compras y el departamento de cuentas por pagar para el control de pago a proveedores?					
5	Es clara la asignación de responsabilidades de cada empleado en el área de compras?					
6	Parece el personal tener la capacidad y el entrenamiento necesarios para su nivel de responsabilidad o la naturaleza y complejidad del trabajo?					
7	Posee el departamento de compras un sistema automatizado con capacidad para llevar un control de requisiciones y compras?					
8	Es el departamento de compras independiente a la gerencia y a la junta directiva, a tal nivel que con frecuencia indagan y plantean preguntas según sea necesario para evaluar la gestión de compras?					
9	Se implantan políticas y procedimientos apropiados para la autorización y aprobación de transacciones en el área de compras?					
10	Se ajusta la estructura organizacional para el tamaño, actividades operacionales, y ubicación de la compañía?					

Muchas gracias por su atención y colaboración con la presente investigación.

ANEXO B



Estructura Organizacional.