



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

**MECANISMO DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA
REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A
VALENCIA, EDO. CARABOBO**

**AUTOR: LILIANA GUERRERO
C.I.: V-27.432.568**

TUTOR: JOSE PEREZ

San Diego, Julio 2021



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

**MECANISMO DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA EMPRESA
REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A
VALENCIA, EDO. CARABOBO**

**TUTOR ACADÉMICO:
JOSE PEREZ**

**AUTOR: LILIANA GUERRERO
C.I.: V-27.432.568**

**TUTOR EMPRESARIAL:
YONNI PICHARDO**

San Diego, Julio 2021

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: LA EMPRESA	
1.1 Presentación de la Empresa.....	3
1.2 Reseña Histórica.....	3
1.3 Descripción de la Empresa.....	4
1.4 Misión, Visión y Valores.....	4
1.5 Estructura Organizacional.....	6
CAPÍTULO II: EL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del Problema.....	7
2.2 Formulación del Problema.....	10
2.3 Objetivo General.....	11
2.3.1 Objetivos Específicos.....	11
2.4 Justificación del Problema.....	11
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	
3.1 Antecedentes de la Investigación.....	13
3.2 Bases Teóricas.....	16
Mecanismo de control interno.....	16
Procedimiento administrativo y financiero.....	17
Planeación.....	17
Valoración.....	18
Ejecución.....	18
Importancia de la administración.....	19

Control interno.....	19
Bondades del sistema de control interno.....	20
Clasificación del control interno.....	20
3.3 Bases Legales.....	24
3.4 Definición de Términos.....	25
CAPITULO IV	
4.1 Fases Metodológicas.....	27
Tipo de investigación.....	27
Población o unidad de análisis.....	27
Técnicas o instrumentos de recolección de la información.....	28
Técnicas de análisis de la información.....	29
Sistema de Variables.....	30
CAPITULO V	
Análisis de los resultados.....	32
Situación actual de control interno.....	32
CAPITULO VI	
Conclusión.....	43
Recomendaciones.....	46
Referencias Bibliográficas.....	47
Anexos.....	49
Cuestionario.....	49

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Contenido	pp.
1	Cuadro técnico metodológico	31
2	Control interno de los recursos	33
3	Medidas de corrección	34
4	Técnica de control interno	35
5	Planeación de control interno	36
6	Acciones financieras	37
7	Contexto externo de la empresa	38
8	Monitoreo de control financiero	39
9	Actualización de registro	40
10	Estados financieros	41
11	Toma de decisiones empresarial	42

DEDICATORIA

Este trabajo de pasantía está dedicado a:

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a todos mis amigos, por apoyarme cuando más los necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres: por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado, los amo.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis hermanos y sobrinos que con sus palabras me hacían sentir orgullosa de lo que soy y de lo que puedo lograr.

Agradezco a Yonni Pichardo, Yacqueline Martinez, Lilibeth Diaz, que son personas incondicionales para mí que siempre han estado en los buenos y malos momentos vividos en toda esta experiencia.

Agradezco a mi compañero Luis Perez, por estar allí acompañándome en todo este proceso, motivándome e impulsándome a seguir adelante.

Agradezco a la empresa Refriamerica Service Raserca por todos los aprendizajes adquiridos, las oportunidades, la buena receptividad que tuve desde el primer día y por haberme apoyado económicamente a continuar mis estudios.

De manera especial a mi tutor académico y empresarial, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

INTRODUCCIÓN

La creación del sistema de control interno administrativo, contable financiero es importante porque permite a la entidad una adecuada utilización de sus recursos, lograr un adecuado cumplimiento de las diferentes políticas, obtener un grado de confiabilidad en la información y por ende el sistema contribuirá al logro de los objetivos que persiga. Ahora bien, en los últimos años, el control de la gestión en las empresas, se ha convertido en un concepto abordado por diferentes autores. Así, tanto en el sector público como privado, las estrategias asociadas a un mejor control de los resultados adquieren una gran importancia y de ese modo, los procesos de control interno han pasado a ser una meta para el logro de un mejor desempeño, sobre todo en organizaciones de pequeñas dimensiones en las cuales es más necesario el mayor control de los recursos disponibles y su utilización de modo racional.

Por lo antes planteado, el enfoque financiero en función del control interno ha sido objeto de estudio por diferentes autores, ante la necesidad que presentan las entidades de conocer en cada momento los recursos que posee y cómo están siendo invertidos, lo que en el caso de Venezuela se hace más relevante debido a la situación actual de la economía y los problemas que presentan las empresas en cuanto al alza incontrolable de los precios en materias primas y materiales, la inestabilidad de la moneda y en general, las consecuencias de la inflación y el control de cambios.

Desde esta perspectiva, la presente investigación se orienta precisamente en ese sentido, al abordar la situación que presenta la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A Valencia, Edo. Carabobo en cuanto a los mecanismos en el control interno que optimicen la gestión financiera en las actividades que realiza a fin de cumplir con los objetivos previstos en su perfil organizacional. Por consiguiente, para cumplir tales propósitos la investigación se ha estructurado el estudio de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: La empresa, donde se explica de manera amplia, la conformación de la misma, en la cual se encontró el problema, indicando su ubicación, una breve descripción, producto, misión, visión, objetivo general y objetivos específicos, la estructura organizativa actual de la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A., la estructura organizativa, y las actividades realizadas por la pasante dentro de la empresa en estudio.

CAPÍTULO II: El problema, en el cual se da a conocer el planteamiento del problema y su formulación, los objetivos de la investigación tanto generales como específicos, la justificación, alcances y limitaciones del mismo.

CAPÍTULO III: El marco referencial conceptual, en el cual se destacan los antecedentes del trabajo, las bases teóricas, las bases legales y se definen todos los términos necesarios que tienen relación con dicho informe de pasantías.

CAPÍTULO IV: Fases metodológicas, en el cual está el análisis detallado de las mismas en forma de objetivos específicos.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1 Razón Social: REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.

Ubicación: Urbanización Industrial Castillito, Calle 99, parcela L-112, San Diego, Estado Carabobo.

Reseña Histórica:

REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. es una empresa dedicada a la importación, distribución de repuestos para compresores semiherméticos de refrigeración y aires acondicionados, de marcas de excelente calidad como lo son Carrier y Copeland, adicionalmente ofrece el servicio de reparación de compresores, asesoría técnica, envíos a domicilio con una experiencia en el mercado desde hace más de 10 años.

Nace el 31 de enero del 2005, iniciando operaciones con un capital de 100 millones en inventario, como aporte de sus accionistas, Omar Yvan Vivas y Omar Salomón Vivas, hermanos de sangre, así como de carrera dentro del mundo de la refrigeración. Esta determinación de aperturar una empresa consagrada al sector de la refrigeración, es producto del continuo aprendizaje del área, y de una evaluación del mercado, donde detectaron vacíos en atención a clientes, como escasez de productos de marca, imprescindibles para una gran mayoría de compañías, pues qué empresa no usa aires acondicionados en el manejo de sus actividades diarias, considerando de esta manera también las empresas del sector alimenticio usa neveras y refrigeradores industriales, de hecho, en cada casa se usa algún equipo de refrigeración en menor escala. Es decir, se trata de cubrir necesidades de toda la población en general. RASERCA, cuenta con un promedio de facturación mensual de Bs. 1.250.000,00 aun cuando es una compañía que se encuentra en su fase de crecimiento. Se proyecta a futuro como una de las empresas líderes del mercado a nivel mundial ya que

actualmente recibimos un reconocimiento de Carrier como el número 1 en ventas en Latinoamérica premio que fue recibido por nuestro Gerente General.

1.2 Descripción de la Empresa:

Somos REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. empresa de proyectos de ingeniería, suministro, instalación y servicio de sistemas de aire acondicionado y refrigeración, con más de 20 años de experiencia en el mercado. De igual manera, Somos el más importante representante de la marca Carrier en Venezuela. Durante 4 años consecutivos, hemos sido galardonados como su mejor distribuidor. Nuestro liderazgo se debe al alto nivel profesional de nuestro equipo humano y a la flexibilidad en los proyectos que realizamos.

Es de hacer notar, que hace más de 15 años, comenzamos siendo una venta de repuestos para compresores de aire acondicionado. Nuestro crecimiento sostenido nos ha llevado a ser proveedores no sólo de compresores, sino también de equipos de Aire Acondicionado (residenciales, comerciales e industriales), de repuestos para “Chillers”, así como la creación de Departamentos especializados, como el Dpto. de Proyectos y el Dpto. de Servicios.






Misión:

Continuar al alcance del cliente para brindarle soluciones inmediatas, a través de la distribución, venta y servicio técnico especializado dentro del mundo de la refrigeración industrial, comercial, y doméstica.

Visión:

Expandirnos dentro del mundo de la refrigeración, ampliando la gama de productos, servicios e instalaciones, y con ello nuestra cartera de clientes a nivel nacional, logrando posicionarnos como el número uno del mercado. Posicionarnos como líderes en el mercado, ampliando la gama de productos, servicios e instalaciones, mejorando la calidad.

Valores:

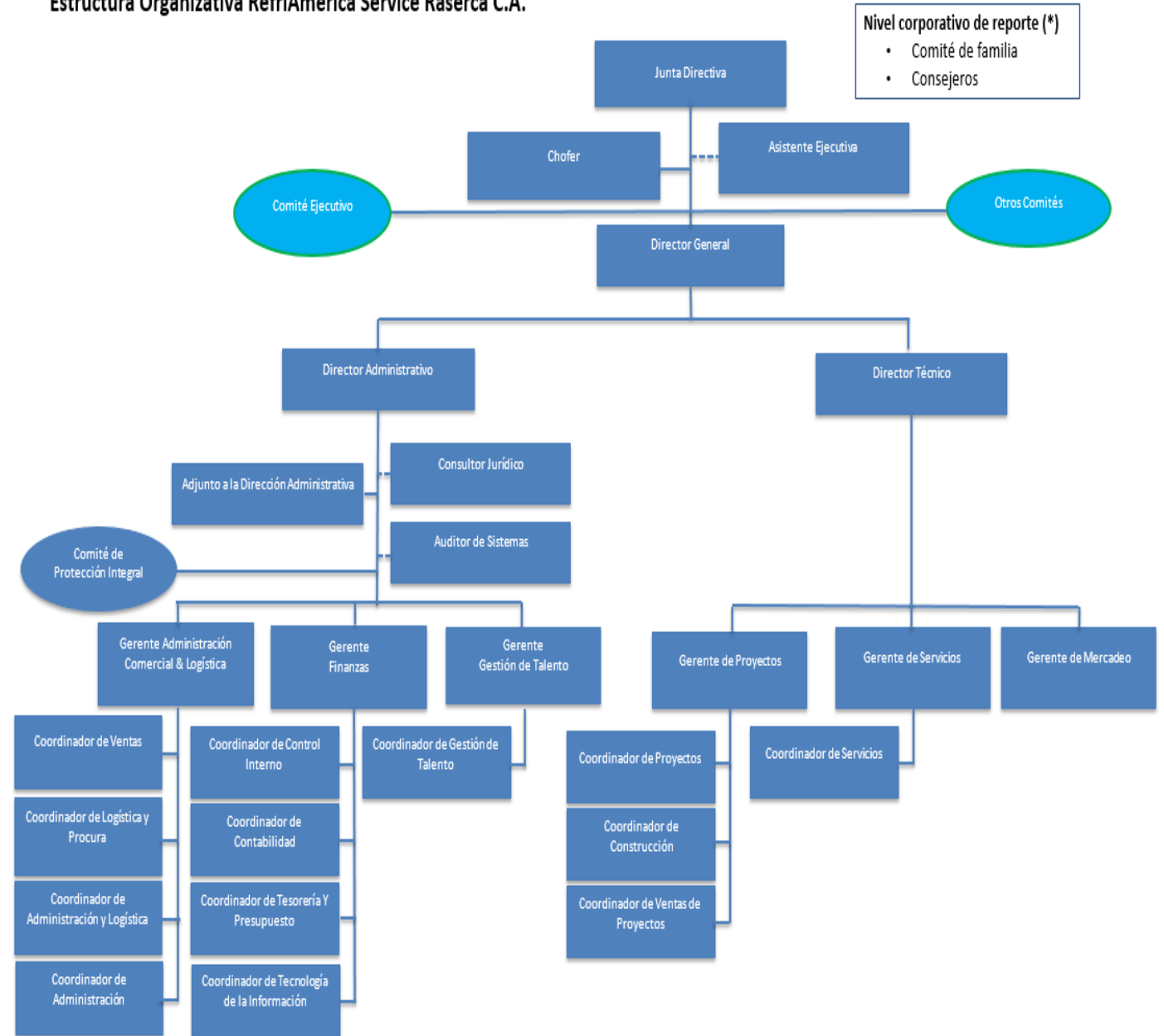
-  Compromiso
-  Responsabilidad
-  Pasión
-  Profesionalismo
-  Flexibilidad

• Objetivos Estratégicos:

Estamos comprometidos con el cumplimiento de la misión de REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. expandiéndonos dentro del mundo de la refrigeración, y comprometidos en mantener una gama de productos, servicios e instalaciones, mejorando la calidad. Asimismo, ofreciendo el servicio de reparación de compresores, asesoría técnica, envíos a domicilio con una alta experiencia en el mercado.

1.3 Estructura Organizativa:

Estructura Organizativa RefriAmerica Service Raserca C.A.



CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema:

Las empresas privadas en la actualidad presentan diferentes situaciones que afectan los resultados de sus indicadores económicos financieros, por lo que cada día más deben buscar soluciones en el corto plazo que posibiliten sobrevivir en medio de la crisis que atraviesa el país y así, una variante aceptable que permite el mayor control de los recursos se fundamenta precisamente en el control interno y la implementación de adecuadas estrategias basadas en éste que permitan optimizar la gestión financiera.

Aunado a ello, las organizaciones del sector privado deben enfrentarse a situaciones de escasez de recursos producto de las diferentes situaciones económicas que se afrontan a escala nacional, por lo que se hace necesaria una adecuada gestión financiera que unido al mayor cuidado en cuanto al control interno de las operaciones garanticen la mayor racionalidad en el uso de los fondos disponibles, influyendo así en forma determinante el control en los resultados de la gestión financiera de modo de lograr el necesario nivel de conocimiento acerca de cómo se están administrando los recursos.

Cabe destacar que, la gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia la rentabilidad (financiera) generada por él mismo, por lo que su objetivo básico puede definirse, de acuerdo con Sánchez (2006:85), desde dos puntos de vista: “Generar recursos o ingresos (generación de ingresos) incluyendo los aportados por los socios; lograr la eficiencia y eficacia (esfuerzos y exigencias) en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo.”

Por lo antes expuesto, se considera que la gestión financiera está estrechamente relacionada con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos,

al nivel y estructura del financiamiento y a la política de dividendos que presente una empresa, por lo que de acuerdo con el autor antes mencionado (ob. cit.:74), ésta se enfoca en dos factores primordiales: “La maximización del beneficio y la maximización de la riqueza.”

Es por ello que, la gestión financiera se encarga de lograr en las empresas el equilibrio en cuanto a las fuentes de financiamiento, la administración de los recursos que posee, cómo invertir y hacer rentables los posibles excedentes y la planificación de las inversiones necesarias, todo esto en función de los recursos que realmente posee y el tipo de actividad que realiza.

Ahora bien, se entiende por control interno en el ámbito organizacional, de acuerdo con Rojas (2010:2): “...el sistema integrado de organización: enfocado así, permite a la organización funcionar y ejercer adecuadamente el proceso de gestión”...., lo cual destaca la importancia el control interno no solamente para los procesos financieros sino para toda la organización en general. Así, considerando el proceso de control interno de la gestión como un sistema integrado y estructurado, las organizaciones cuales quiera que sea su tipo deben mantener estrategias basadas en el control interno que sea responsabilidad compartida de los diferentes actores relevantes de la entidad.

Por tal motivo, las empresas deben asumir sus propias estrategias financieras de acuerdo con los objetivos básicos trazados, optimizando así los resultados de su gestión, particularmente en lo que se refiere a los recursos monetarios de los que dispone e invierte en función del proceso productivo y comercial que realizan.

Es importante resaltar que , uno de los elementos que debe ser considerado en relación con el control de los procesos, es el relativo a los procesos financieros, ya que los mismos son los que garantizan en última instancia, la continuidad de la producción y los servicios en las empresas y mediante el control interno financiero se logra un uso racional de los recursos, el control continuo y la revisión del estado de los procesos

administrativos y financieros requeridos para la ejecución de las inversiones previstas, de forma de lograr la máxima eficiencia y eficacia en su gestión integral

Por consiguiente, es posible comprender la importancia de los momentos de planificación, evaluación y control en la estrategia financiera de una empresa y a la vez, cómo éstos se interrelacionan con la misma, de forma tal que es posible optimizarlos a partir de fijar adecuadamente los aspectos estratégicos que se espera desarrollar en un lapso determinado de funcionamiento de la organización.

En este orden de ideas, una vez expuesta la importancia conceptual del tema, se hace referencia a la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A”, ubicada específicamente en la Urbanización Industrial Castillito San Diego Edo. Carabobo, es una empresa dedicada a la importación, distribución de repuestos para compresores semiherméticos de refrigeración y aires acondicionados, de marcas de excelente calidad como lo son Carrier y Copeland, adicionalmente ofrece el servicio de reparación de compresores, asesoría técnica, envíos a domicilio con una experiencia en el mercado desde hace más de 10 años ya que esta empresa viene de generación en generación. Aunado a ello, ha mostrado excelentes y positivos resultados en los últimos años en sus procesos administrativos y contables. El funcionamiento de los departamentos administrativos y contables en la organización han sido muy efectivos. REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, es una empresa que cuenta con un personal altamente capacitado, con especialidad en los procesos contables - financieros y todo lo relacionado con los mismos. No Obstante, ante la carga de trabajo de todo el personal y falta de supervisión, se decide implementar un mecanismo, estableciendo evaluaciones y controles internos, que favorezcan el rendimiento y funcionamiento de los procesos financieros a futuro.

De esta manera en una exploración preliminar de la situación que presenta la empresa se pudo conocer de acuerdo a conversaciones iniciales realizadas con sus directivos y técnicos financieros, que la misma ha venido presentando algunas dificultades

fundamentalmente en el orden económico, ya que como informaron los entrevistados, en el último año se ha hecho prácticamente imposible mantener una estructura de costos que permita la mejor planificación financiera de los gastos, como causas directas de esta situación manifestaron los directivos que la misma es producto de las dificultades económicas por las que atraviesa el país, considerando que los precios de los insumos varían de un mes a otro, y ello ha estado incidiendo de manera directa en la situación financiera de la empresa

Por otra parte, manifestaron los directivos, de la empresa no cuenta con mecanismos documentados acerca de su gestión financiera que confieran agilidad al análisis financiero y como consecuencia de ello no es posible la toma de decisiones inmediata ni tampoco se cuenta por tanto, con un sistema estructurado de control interno, y ello tiene como efecto negativo que las decisiones en estos aspectos sean improvisadas y verbales, no teniendo una base de sustento acerca del comportamiento histórico ni tampoco se hacen predicciones del mercado y el posible comportamiento futuro de los precios.

Así, se comprende que no obstante lo anterior y precisamente sobre la base de la inestabilidad de la economía venezolana en la actualidad, las empresas deben ser más profundas en sus análisis y proyecciones financieras, de forma de poder predecir determinados comportamientos y que el alza de los precios de los insumos materiales no influya negativamente en los resultados de la gestión y la ganancia esperada de la organización.

2.2 Formulación del Problema:

Siguiendo la formulación de la siguiente interrogante: ¿Cómo podría REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A., lograr un eficiente y positivo control interno en sus procesos administrativos y financieros, con un mecanismo de procesos contables - financieros?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General:

Proponer un mecanismo de evaluación y control interno de los procesos administrativos y financieros en REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. para el buen desempeño de la organización.

2.3.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual del departamento administrativo y financiero en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.
- Determinar los factores internos y externos que influyen en el buen funcionamiento de los procesos en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.
- Diseñar un mecanismo para un eficiente control interno en REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.

2.4 Justificación:

El presente informe se realiza con el principal propósito de proveer en REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. una serie de herramientas que permitan a los directivos enfrentar problemas internos principalmente, los cuales se deben en gran parte al desconocimiento de un sistema que les ayude a tener cierto control (a nivel interno) de las operaciones, para así salvaguardar y aprovechar de manera óptima sus recursos.

Por lo descrito anteriormente, debe plantearse que la investigación se justifica ante la necesidad sentida por la investigadora y los directivos de la organización de profundizar en el tema y proponer cómo debe ser aplicado un mecanismo de evaluación de los procesos administrativos y financieros en REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. para el buen desempeño de la organización.

Por otra parte, es conveniente destacar como parte de la justificación, la importancia que tienen en una organización los aspectos relativos a la gestión y control interno financiero, ya que éstos se relaciona directamente con los resultados que se obtienen en cuanto a la rentabilidad de la misma, por lo que de acuerdo con ello una propuesta de mecanismos de evaluación y control interno que optimice la gestión financiera para la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A., se justifica en el sentido de que es este un aspecto relevante para el funcionamiento de toda organización en general.

Además, desde una perspectiva conceptual, los elementos que deberán ser profundizados durante el desarrollo del estudio, aportarán a su autora nuevos conocimientos acerca de las finanzas y procesos administrativos en las empresas y por tanto, la importancia de la investigación en este aspecto consistirá en que el sustento de la misma quedará como material de consulta para futuros estudiantes o profesionales que incursionen en este campo, así como también para los propios técnicos y directivos de la empresa.

En síntesis, desde el punto de vista de su posible utilización en el plano científico, el informe a realizar es importante ya que se considera que sus resultados podrán ser utilizados por otros investigadores, quienes podrán citarlos como antecedente de sus estudios, lo cual también justifica en cierta medida su realización desde una perspectiva metodológica.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL

En el siguiente capítulo de este informe de pasantías se realizaron algunas revisiones bibliográficas con la finalidad de recopilar información sobre las investigaciones previas relacionadas con la problemática a estudiar.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Montalvo (2016) en su tesis titulada “El Control Interno en gestión de las Pymes del Sector Textil a nivel del parque industrial de Villa el Salvador, periodo 2014 - 2014”, para optar el grado de Contador por la Universidad Inca 20 Garcilaso de la Vega en el año 2015. El desarrollo de la tesis señaló que el propósito general de la investigación fue realizar el debido análisis del control interno en las Pymes del sector textil a nivel del Parque Industrial de Villa El Salvador, ya que se constituye como un factor de suma relevancia al interior de dichas entidades. Los principales problemas por lo que vienen atravesando estas Pymes se centran básicamente en que el auditor no elabora un buen plan de Auditoría. Se carece de un correcto planeamiento que comprenda sobre todo el desarrollo de una estrategia para su ejecución, no se cuenta tampoco con procedimientos de control que permitan determinar las diferencias sustantivas en este tipo de auditoría y por último se viene observando que la gestión se está llevando a cabo sin considerar la parte financiera de los recursos.

Aunado a ello, Chicaiza (2016) en su tesis titulada “Herramientas de Control Interno de inventarios para la empresa Kaypi Textil de la ciudad de Otavalo”, para optar el grado de Ingeniero en contabilidad en la Universidad Regional Autónoma de los Andes en el año 2016, en Ibarra, Ecuador. El desarrollo de la tesis señaló que la base de toda empresa comercial es la compra de una serie de bienes o servicios y de aquí proviene la importancia del manejo de sus inventarios. Este manejo contable es indispensable ya que la empresa no mantiene el control interno de manera oportuna, así como no permite identificar al final del período, un estado confiable de la situación económica y financiera de la empresa mediante el control interno de los inventarios como la medida fundamental para su abastecimiento. Se sostiene que el inventario constituye las

partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercadería que tiene la empresa en el almacén valorada al costo de adquisición por lo cual en la actualidad las organizaciones se encuentran limitadas en cuanto a la cantidad de recursos.

De igual manera, Reyes (2015) en su tesis titulada “La efectividad del Control Interno en el buen gobierno de las Mypes Rubro Confecciones: Caso Cholos EIRL, Lima Metropolitana”, para optar el grado de Magister en Contabilidad en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote en el año 2015. El desarrollo de la tesis señaló que el propósito general de la investigación fue determinar si la correcta implementación de los procedimientos de control interno van a permitir mejorar la gestión financiera de la empresa Cholos EIRL, considerando que el punto crítico de las pérdidas obtenidas por diversos factores, se refieren básicamente a que la empresa carece de una correcta supervisión de su control interno y esto en razón a que este sistema de control no tenga injerencia en todas las áreas de las MYPES.

En tal sentido, los resultados y el posterior análisis de la investigación llegaron a demostrar que no existe un adecuado control interno que permita llevar a cabo un correcto cumplimiento de los objetivos principales de la empresa Cholos EIRL. En bien de la rentabilidad y de la obtención de una mayor liquidez.

Tomando en cuenta el estudio presentado por Mejías (2013) quien presentó un “Proyecto de Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén- Inventarios de la Empresa Amal Productos C.A”. El trabajo presentado en la Universidad José Antonio Páez ubicada en San Diego- Edo Carabobo, fue para optar por el Título de Contador Público, siendo su principal objetivo el proponer estrategias de control interno para el manejo de niveles de existencias de forma exitosa con la finalidad de establecer mecanismos de revisión que estén en capacidad de hacer que se lleven a cabo eficientemente las operaciones en los diferentes departamentos. Siendo esta investigación de carácter documental y de campo, donde se emplearon técnicas de

observación directa para captar todo lo relacionado a las actividades que se ejecutaron en los departamentos de la empresa.

La propuesta de estrategias tuvo como finalidad llevar un inventario confiable, en cuanto a la mercancía que se encuentran en existencias dentro de los almacenes, ofreciendo medidas que garantice mejoras en su proceso de control interno, y determinando cuáles son sus fortalezas y debilidades para optimizar las operaciones con el propósito de adaptarse a los cambios que se presenten.

Este trabajo especial de grado tiene relación con la presente investigación en la necesidad de estrategias que permitan controlar el inventario, para lograr corregir los procesos que involucren cambios positivos y adaptaciones, siendo una alternativa para mejorar sus actividades en el almacén, facilitando el proceso de registro de las entradas y salidas de los productos que se comercializan.

Por otro lado, Castillo, (2012) presentó su proyecto denominado “Estudio de Factibilidad para la Implementación de un Control de Inventario en la empresa Ingeniería Celular del Cantón Naranjito”, en la 39 Universidad Estatal de Milagro, República del Ecuador, para optar el Título de Ingeniería en Contaduría Pública y Auditoría-CPA, el autor se interesó en realizar un estudio de investigación sobre la implementación del control de inventario, aplicando herramientas para la obtención de información que le permitiera identificar las causas que generan la ausencia de rendimiento en la empresa Ingeniería Celular del Cantón Naranjito. La investigación fue de campo y de carácter bibliográfica, contando con una población de 12 empleados tanto en el área administrativa como operativa. Con esta investigación se propuso la implementación de un sistema de control de inventario para facilitar el proceso de Auditoría de las cuentas de Activos Fijos e Inventarios, permitiendo una visión referente a lo que exige la Contraloría General del Estado, Control Interno, Indicadores y Métodos de Análisis Estadísticos, con la pretensión de eficiencia y eficacia en las instituciones públicas a través del cumplimiento de las metas y objetivos, siendo la base

del análisis y estudio de la Auditoría que permita encontrar errores y fraudes en las empresas y diferentes entes económicos La relación de este trabajo especial de grado, con la presente investigación se encuentra aunada a la disponibilidad de la información actualizada que se maneje dentro del sistema de control de inventario, desde el punto de vista administrativo o contable, cuyo objeto es optimizar los procesos de toma de decisiones de la organización.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas de una investigación permiten a los que la realizan establecer una base conceptual sobre la base de los objetivos que han sido definidos para la misma, las que debe basarse por tanto en éstos, de forma tal que constituyan una orientación para la definición de las variables que deben ser medidas en el desarrollo del estudio, como se expondrá a continuación:

Mecanismos de control interno

Como se viene analizando, el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable y financiera de toda empresa, considerando que este proceso asegura en qué medida son confiables sus estados contables y resultados en general a fin del logro de la máxima eficiencia y eficacia operativa. En ese sentido, los mecanismos de control interno deben funcionar en forma acorde con el objetivo bajo el cual fueron creados, lo que en todos los casos se relaciona directamente con los objetivos y metas de la organización y así desde este punto de vista debe contarse con algunos elementos que permiten la mejor organización de las tareas y el necesario soporte para llevar a vías de hecho el proceso de control.

Al respecto plantea Medina (2011:16): "...la necesidad de contar con adecuados procedimientos administrativos y financieros", los cuales permiten estructurar el control interno y en particular el referido al área financiera de la forma correcta y en función de lograr los resultados esperados, como será ampliado a continuación:

Procedimientos administrativos y financieros

En este punto se abordarán los procedimientos que sustentan el control interno en las organizaciones considerando que para ello es preciso ante todo discriminar su campo de acción, en este caso con relación al sistema financiero, y por tanto, establecer previamente los objetivos que se quieren lograr con éstos, y así resumiendo a Gómez (ob. cit.), los principales objetivos del control interno se orientan a la obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control, así como procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad, lo cual en definitiva lleva en todos los casos a la eficiencia organizacional de la empresa para el logro de sus objetivos y misión.

En este orden de ideas, cabe destacar que de acuerdo con los planteamientos de Gómez (ob. cit.: 6), los componentes del control interno financiero son: “Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información, comunicación y monitoreo.”, identificándose como los pasos necesarios para su mejor realización lo relativo a: Planeación, Valoración, Ejecución y Monitoreo, los cuales definen a su vez los mecanismos que deben ser utilizados para el ejercicio del control interno en general.

Planeación

La planeación es una de las funciones de la administración que consiste según Welsch, Hilton y Gordon (2004:1), “...el proceso de desarrollar objetivos empresariales y elegir un futuro curso de acción para lograrlos”.(p. 1), por lo que la misma aplicada al campo financiero y al perfeccionamiento del control interno como tal significaría que la alta gerencia establezca con suficiente antelación las metas y acciones en el orden financiero y de presupuesto requerido, que determinarán el éxito futuro de la empresa, basando sus decisiones en algún método o plan específico, ya que los planes se desarrollan a partir de los objetivos de la organización y establecen los procedimientos más idóneos para lograrlos.

Valoración

Por su parte, la valoración significa la labor de evaluar y preciar constantemente las acciones que tienen lugar en el contexto que rodea a la empresa, tanto interno como externo, a lo cual no siempre se le da la debida importancia, tal y como plantea De la Fuente (2005): Valorar, significa tasar en su justo costo, las acciones y decisiones que la empresa debe tomar en el curso de su desarrollo como tal, acción a la cual no se le da la importancia que requiere en el orden figurado en cuanto a hechos y posibles crisis (p. 56) De esta manera, la valoración como elemento componente del control interno, garantiza que puedan ser evaluados los recursos, resultados y procesos que tienen lugar en la empresa, de forma tal de ejercer el control a partir de la comparación de los que realmente se obtiene o se realizó, con lo que debía ser.

Ejecución

Asimismo, la ejecución, es el “día a día” de la empresa. Son los procesos productivos, administrativos contables y financieros que la organización debe desarrollar para cumplir con sus objetivos. En términos presupuestarios la ejecución de un presupuesto significa precisamente gastarlo, utilizar los fondos en la compra de los recursos materiales, pago de salarios y otros gastos que se requieren para el cabal funcionamiento de la empresa.

Por otra parte, en el ejercicio del control se tienen en cuenta las acciones realizadas en la ejecución de los procesos organizacionales., como plantea Medina (ob. cit.: 21): “El control se relaciona con la ejecución de todos los procesos organizacionales, en particular el presupuestario, base de la actividad financiera de la empresa”, lo cual destaca nuevamente la importancia del control de la ejecución presupuestaria.

Importancia de la Administración

La administración es de gran importancia dentro de toda organización, porque se necesita gestionar de forma adecuada los recursos humanos y materiales que posee. Una adecuada administración hace que se mejore el nivel de productividad, promoviendo y orientando al desarrollo de la misma a fin de mejorar la posibilidad de competir. La importancia de la administración se ve en que ésta imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. La administración se aplica a todo tipo de Empresa, el éxito de un organismo depende directa e inmediatamente de su buena administración. Una adecuada administración eleva la productividad, la eficiente técnica administrativa promueve y orienta el desarrollo. La administración es un órgano social específicamente encargado de hacer que los recursos sean productivos, refleja el espíritu esencial de la era moderna, es indispensable. La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Comprende a toda organización y es fuerza vital que enlaza todos los demás subsistemas

Control Interno

El control interno es un proceso, efectuado por la junta de directores de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proveer razonable seguridad respecto del logro de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Esto es, un medio hacia un fin, no un fin en sí mismo.

- El control interno es efectuado por personas. No es meramente políticas, manuales y formatos, sino personas a todos los niveles de una organización
- Del control interno puede esperarse que provea solamente una razonable seguridad, no absoluta seguridad, a la gerencia y junta de una entidad.
- El control interno es el mecanismo para el logro de objetivos de una o más categorías separadas o interrelacionadas.

Bondades del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno, es una herramienta potente de gestión administrativa, que contribuye a una eficiente y eficaz gestión, seguidamente se enuncian algunas bondades del referido Sistema:

- ✓ La definición de la cadena de valor.
- ✓ Alineamiento de los objetivos de las Unidades Orgánicas con la Visión, Misión y Objetivos Estratégicos.
- ✓ La evaluación permanente de la vigencia del Plan Estratégico

Clasificación Del Control Interno

• Control Interno Contable

Se denomina así al control de los movimientos patrimoniales y de los resultados que modifican la situación patrimonial, económica, y financiera de la empresa. Son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones

estrictamente contables o de registro (es decir autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventario, entre otros.).

- **Control Interno Administrativo**

Trata de optimizar el rendimiento operativo a través de la eficiencia. Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo: contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal, entre otros).

- **Control Interno Previo**

Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización. Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos del control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir. Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

- **Control Interno Concurrente**

Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de

calidad. Los niveles de jefatura y otros cargos que tengan bajo su mando a un grupo de servidores, establecerán y aplicarán mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las operaciones, con el objeto de asegurar:

- El logro de los resultados previstos;
- La ejecución eficiente y económica de las funciones encomendadas a cada servidor;
- El cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;
- El aprovechamiento eficiente de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros;
- La protección al medio ambiente;
- La adopción oportuna de las medidas correctivas necesarias.

Control Interno Posterior

Se basa en una buena organización, cuerpo social capaz, dirección y demás condiciones favorables al control. Esta forma de control tiene, además, un basamento esencial, que es un buen sistema de normas de control. Estas son aceptadas y respetadas en la medida en que existan las condiciones señaladas. Por oposición, este tipo de control estimula y desarrolla los aspectos sobre los cuales actuaba negativamente el control previo. La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con la asesoría de su unidad de auditoría interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones:

El grado de cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y normativas;

- Los resultados de la gestión;
- Los niveles de eficiencia, eficacia, efectividad y economía en la utilización y aprovechamiento de los recursos humanos, financieros, materiales, tecnológicos y naturales;
- El impacto que han tenido en el medio ambiente.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones.

Gestión Financiera

De modo general, el término gestión se refiere a la acción y efecto de ocuparse de algo, tal y como se define en el propio origen de la palabra la cual de acuerdo con la Enciclopedia Sopena (2012), proviene de la acepción latina *gestio*, -ōnis, acción del verbo *genere* que quiere decir o significa acción y efecto de gestionar, de lo cual añade se relaciona con administrar, lo que se concreta en realizar diligencias para el logro de algo, encabezado por un gestor, conocido también como gerente

En ese sentido, la gestión financiera contempla el esfuerzo que se realiza en una organización con vistas a lograr la utilización eficiente de los recursos económicos importante, los cuales en general son los fondos de capital y como plantea Vilca (2012: 13): “...en un sentido amplio constituye todos los recursos financieros, tanto los provenientes del ciclo de cobros y pagos (tesorería), como los necesarios en el proceso de inversión-financiación (operaciones activas-pasivas)”

De este modo, la gestión financiera forma parte del proceso de toma de decisiones y se orienta a la vigilancia acerca de cómo se utilizan los recursos de la organización, entre éstos el tamaño y composición de los activos cómo se ejecuta el financiamiento y qué políticas se aplican para los dividendos, por lo que se centra básicamente en la maximización del beneficio y minimización de los gastos.

Desde esa perspectiva, uno de los elementos que se utilizan para una mejor gestión financiera es el control de gestión, de lo cual plantea Aguirre (2007:37), “...es una herramienta eficaz que garantiza en un alto grado la consecución de las metas fijadas por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.”

Es así, que el control de gestión tiene un amplio campo de aplicación en todas las áreas de la empresa, pero en cuanto a la actividad financiera adquiere relevancia por cuanto de los resultados en este orden depende la sobrevivencia de toda organización y en tal sentido, la gestión financiera como proceso involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero y ello requiere de un control de resultados sistemático en toda organización, para lo cual es necesario utilizar adecuados registros.

Bases legales

Las bases legales de la investigación se encuentra contenidas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), y en el Código de Comercio (1955), considerando que la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. es una entidad privada, y así se primeramente se cita la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (ob. cit.), en su artículo 112, el cual plantea la libertad para que las personas se dediquen a la actividad económica de su preferencia, de acuerdo con lo cual las personas tienen derecho al libre comercio rigiéndose por la Constitución y las leyes respectivas, para satisfacer las necesidades de la población y que las riquezas sean distribuidas equitativamente. Se plantea además, que el estado promoverá la inversión privada e impulsar el desarrollo del país, lo cual es válido para la empresa privada objeto del estudio, citándose también el artículo 299.

La empresa y el Código de Comercio

Artículo 200

Las compañías o sociedades de comercio son aquellas que tienen por objeto uno o más actos de comercio. Sin perjuicio de lo dispuesto por leyes especiales, las sociedades anónimas y las de responsabilidad limitada tendrán siempre carácter mercantil, cualquiera que sea su objeto, salvo cuando se dediquen exclusivamente a la explotación agrícola o pecuaria. Las sociedades mercantiles se rigen por los convenios de las partes, por disposiciones de este Código y por las del Código Civil.

Artículo 201

Las compañías de comercio son de las especies siguientes: La compañía en nombre colectivo, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por la responsabilidad limitada y solidaria de todos los socios. La compañía de responsabilidad limitada, en la cual las obligaciones sociales están garantizadas por un capital determinado, dividido en cuotas de participación, las cuales no podrán estar representadas en ningún caso por acciones o títulos negociables.

3.4 Definición de Términos

Accionista: Es el titular de acciones, el co-propietario de una empresa.

Administrativo: De la administración o relacionado con este conjunto de medios y personas que administran una empresa privada u organismo público

Control: Es el proceso que verifica el rendimiento mediante su comparación con los estándares establecidos.

Empresa: Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.

Entidad: Es una unidad identificable que realiza actividades económicas, constituida por combinaciones de recursos humanos, recursos naturales y capital, coordinados por una autoridad que toma decisiones encaminadas a la consecución de los fines para los cuales fue creada. La entidad puede ser una persona natural o una persona jurídica, o

una parte o combinación de ellas. No está limitada a la constitución legal de las unidades que la componen.

Financiero: Que se dedica a la financiación o concesión de préstamos para realizar operaciones de compra.

Mecanismo: Conjunto de piezas o elementos que ajustados entre sí y empleando energía mecánica hacen un trabajo o cumplen una función.

Mercado: Lugar público con tiendas o puestos de venta donde se comercia, en especial con alimentos y otros productos de primera necesidad.

Organización: Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

Proceso: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho complejo.

Producto: Cosa producida natural o artificialmente, o resultado de un trabajo u operación.

Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente.

Ventas: es una acción que se genera de vender un bien o servicio a cambio de dinero. Las ventas pueden ser por vía personal, por correo, por teléfono, entre otros medios

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

Todo trabajo de investigación, debe realizarse bajo ciertos enfoques y métodos los que se expresan en el conjunto de técnicas y procedimientos que conforman el proceso metodológico, los cuales permiten el cumplimiento de los objetivos planteados en el estudio, y como sustenta Ballestrini (2006:41): "...está constituido por reglas, registros, técnicas y protocolos que han de componer el proceso de investigación, así como la confiabilidad de los instrumentos de medición utilizados para recabar información de la población seleccionada para el estudio", por lo cual fue necesario definir estos elementos lo que se expondrá a continuación:

Tipo de la Investigación

El presente estudio, de acuerdo con la naturaleza epistemológica del mismo, y los objetivos formulados a su inicio, se orientó bajo el paradigma positivista, del cual afirma Meza (2013:1): "el sujeto cognoscente puede acceder absolutamente al objeto por conocer y que además, puede hacerlo por medio de un método específico válido para todos los campos de la experiencia", así, con esta concepción, es posible construir el objeto, acceder a él mediante sus propias experiencias previas creencias y preferencias y ello aun cuando pudiera limitarlo en cierto modo, le permite su mayor conocimiento desde sus propias posiciones.

Población o unidad de análisis

Para la determinación de la población o universo de estudio se seleccionaron aquellas unidades relacionadas directa o indirectamente con el objeto de la investigación, como lo expone Ballestrini (ob. cit.:122), quien señala que: "El concepto de población se plantea desde el punto de vista estadístico como un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes".

Por lo tanto, según los objetivos planteados en la investigación, la población objeto de estudio estuvo constituida, por aquellos trabajadores del departamento administrativo y financiero en la empresa Refriamerica Service Raserca, C.A los cuales se relacionan con el control interno financiero, considerando también los elementos aportados por Morrillo y Cuervo (2006:478), quienes señalan que se entiende por población “el conjunto de personas o entidades que llenan los criterios de inclusión en un fenómeno dado y no cumplen criterios de exclusión”, estando por tanto la población integrada por un total de diez (10) personas.

Asimismo, con relación a la muestra, este concepto surge a partir de considerar que en una investigación a veces existe la imposibilidad real de estudiar totalmente a la población objeto de la misma, y por ello es necesario seleccionar una parte que la represente estadísticamente y la cual recibe el nombre de muestra. En tal sentido, Arias (ob. cit.:83), define que “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, por lo cual en la presente investigación existía la necesidad de definir la muestra a estudiar, lo que considerándose el pequeño tamaño de la población se realizó mediante el 100 % de la misma, esto es una muestra censal, la cual según Tamayo (2004:36), es aquella “...en la cual se consideran todos los elementos de la población”, siendo entonces la muestra de diez(10) personas.

Técnicas e instrumentos utilizados en la recolección de la información

De acuerdo con el tipo de investigación, se utilizó como principal técnica de recolección de datos la encuesta, de la cual expone Ballestrini (ob. cit.:131), “Se clasifica entre los métodos que se dedican a la observación de la realidad y exigen respuestas directas de los sujetos estudiados”, y es por ello que de acuerdo con las características propias de dicha técnica fue empleada a través de un cuestionario como instrumento básico de recolección de información que aportó la información requerida.

De este modo, se empleó un cuestionario como instrumento para la recolección de la información, sobre la base de los planteamientos de Tapia (2003:3), quien sustenta: “el

cuestionario es un instrumento estandarizado, que traduce y operacionaliza problemas de investigación y el cual es necesario que cumpla con dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad”, lo cual expresa que este tipo de instrumento facilita la traducción de los objetivos y variables de la investigación a través de una serie de ítems, que según plantea Balestrini (ob. cit.:138) son “...previamente preparados de forma cuidadosa, susceptible de analizarse en relación al problema estudiado.”

En tal sentido, el cuestionario diseñado constó de diez 10 preguntas de alternativas de selección múltiple, y una escala que permitió al encuestado elegir valores con determinado nivel de graduación desde los más positivos hasta los más negativos de la siguiente forma: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces Casi Nunca y Nunca, lo que se sustentó en Méndez (2009) y fue sometido a pruebas de validez, por el juicio de expertos según explican Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Técnicas de Análisis de la Información

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información a la muestra seleccionada, se utilizaron las herramientas necesarias para su procesamiento e interpretación, para lo cual se procedió de la forma siguiente: Primeramente, se tabularon los resultados, contando cada una de las selecciones en cada opción de respuesta considerada en el cuestionario, para posteriormente calcular las frecuencias como los totales de veces que los encuestados marcaron una opción dada.

La información así obtenida, se reflejó en una matriz de datos con el propósito de que sirviera de base para la elaboración de los cuadros y gráficos mediante los cuales se interpretaron y analizaron los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de información.

En relación con el análisis de los datos, plantea Balestrini (ob. cit.:180), que es: “El conjunto de procedimientos que se aplican en el procesamiento de los datos que se

recogerán a partir de los instrumentos de recolección de información, diseñados para tal propósito”, por lo cual se aplicaron tales elementos teniendo en cuenta además lo expuesto por Ramírez (2004), utilizándose los métodos de la estadística descriptiva, a fin de primeramente procesar y luego a través de los resultados, describir en forma clara y precisa los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, para lo cual se hizo uso de un sistema informático, en este caso la hoja de cálculo Excel de Windows, de forma tal que el análisis de los mismos fuera más precisos.

Sistema de Variables

En toda investigación cuantitativa, se deben establecer las variables las cuales primeramente se definen nominalmente para posteriormente medirlas, determinándose sus valores a través de la definición de dimensiones e indicadores lo que se realiza mediante un proceso de operacionalización en el que se define las variables de manera nominal, conceptual y operacional, y así Hurtado (2006:39), argumenta al respecto: “Las propiedades del fenómeno que estudiamos se denominan variables que pueden descomponerse en dimensiones y son visibles mediante indicadores”

Desde este punto de vista para la presente investigación fue necesario definir las variables, que en este caso se establecieron nominalmente según: los objetivos previstos como: Situación actual del departamento administrativo y financiero en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A., mecanismos de control interno y estrategias basadas en el mecanismo de evaluación y control interno, definiéndose desde el punto de vista conceptual y de acuerdo con los objetivos y bases teóricas de la investigación su significado, así como las dimensiones e indicadores que la integran según el proceso de operacionalización que se expone a continuación

Cuadro 1

Cuadro Técnico Metodológico

Objetivos específicos	VARIABLES	Dimensiones	Técnica/ Instrumento
Diagnosticar la situación actual del departamento administrativo y financiero basadas en el control interno que se aplican en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A	Situación actual del control interno	Control Interno financiero	Encuesta/ Cuestionario
Identificar los mecanismos de control interno utilizados en la empresa	Mecanismos de control interno	Procedimientos administrativos y Financieros	Encuesta/ Cuestionario
Diseñar Estrategias basadas en el mecanismo de evaluación y control interno en la empresa	Estrategias basadas en el control interno financiero	Gestión Financiera FODA	Cuestionario MATRIZ FODA

Fuente: Guerrero L (2021)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS Y DE LA INVESTIGACION

Luego de finalizado el estudio en el cual se obtuvo información acerca de la situación actual del control interno que se aplican en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A y fueron identificados dichos mecanismos de control interno que en esa organización son utilizados, se procesaron estos resultados según la metodología explicada anteriormente, de forma tal de agrupar las preguntas de acuerdo con el cuadro de variables y así pudieron analizarse los datos según los diferentes indicadores y dimensiones que eran medidos.

De igual manera, la información resultante fue tabulada de modo de calcular el total de respuestas y los porcentajes correspondientes en éstas para cada opción considerada en el cuestionario de recolección de datos y así fueron calculadas las frecuencias absolutas y relativas en cada caso, lo que fue realizado mediante el uso del programa Excel de Windows.

Cabe destacar que, los resultados sirvieron de base para la elaboración de los cuadros y gráficos que permiten una mejor comprensión de los mismos reflejándose de manera clara y precisa las opiniones dadas por los integrantes de la muestra, todo lo cual se organizó según las dimensiones e indicadores del cuadro de variables como se expondrá a continuación, presentándose así, el debido análisis de dichos resultados.

Variable: Situación Actual del control Interno

Dimensión: Control Interno Financiero

Cuadro 2

Pregunta 1 ¿SE EFECTUA EL CONTROL INTERNO DE LOS RECURSOS DISPONIBLES EN LA EMPRESA?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	3	30%	30
Casi siempre	2	20%	20
Algunas veces	5	50%	50
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según la encuesta realizada de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100% se obtuvo los siguientes resultados: el 30% que corresponde a un total de 3 personas opinó que siempre se efectúa el control interno, mientras que el 20% que corresponde a 2 personas expreso que se realiza casi siempre por su parte el 50% que corresponde a 5 personas manifestaron que sólo algunas veces se efectúa el control interno de los recursos disponibles en la empresa, lo que expresa que aunque unos pocos encuestados dividieron sus opiniones la mayoría se inclinó por la opción algunas veces y ello es indicativo de que realmente no se están efectuando acciones de control interno de los recursos en la empresa con la periodicidad necesaria, con las consecuencias negativas antes planteadas.

Cuadro 3

Pregunta 2 ¿SE IMPLEMENTAN MEDIDAS DE CORRECCIÓN SEGÚN LOS RESULTADOS DE CADA PERÍODO ECONÓMICO?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	4	40%	40
Casi siempre	2	20%	20
Algunas veces	4	40%	40
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 40% que corresponde a un total de 4 personas, afirman que siempre se implementan medidas de corrección, mientras que el 20% que corresponde a un total de 2 personas afirman que casi siempre se implementan, asimismo, el 40% que corresponde a un total de 4 personas las cuales afirma que algunas veces se implementan medidas de corrección según los resultados de cada periodo económico. De lo cual se comprende que se están realizando medidas de corrección según los resultados de los periodos económicos en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.

Cuadro 4

Pregunta 3 ¿EN LA EMPRESA REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. SE UTILIZAN TÉCNICAS QUE PERMITAN UN MAYOR CONTROL INTERNO?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	5	50%	50
Casi siempre	3	30%	30
Algunas veces	2	20%	20
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 50% que corresponde a un total de 5 personas, afirman que siempre se utilizan técnicas que permiten un mayor control interno, mientras que el 30% que corresponde a un total de 3 personas afirman que casi siempre se utilizan dichas técnicas, igualmente, el 20% que corresponde a un total de 2 personas consideran que algunas veces se utilizan técnicas que permitan un mayor control interno. Desde esta perspectiva se indica que si existen tales prácticas en la empresa no obstante se deben mejorar las formas de utilización con una base técnica que lo sustente.

Variable Mecanismos de Control Interno

Dimensión Procedimientos Administrativos y Financieros

Cuadro 5

Pregunta 4 ¿SE REALIZA LA DEBIDA PLANEACIÓN DEL CONTROL INTERNO FINANCIERO?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	2	20%	20
Casi siempre	2	20%	20
Algunas veces	3	30%	30
Casi nunca	2	20%	20
Nunca	1	10%	10
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 20% que corresponde a un total de 2 personas, expresan que siempre se realiza la debida planeación de control interno financiero, mientras que otro 20% que corresponde a un total de 2 personas afirman que casi siempre se realiza dicha planeación, de igual forma, el 30% que corresponde a un total de 3 personas plantean que algunas veces se realiza la debida planeación de control interno financiero por otra parte el 20% que corresponde a 2 personas consideran que casi nunca se realiza la debida planeación, asimismo, el 10% restante que corresponde a 1 persona la cual manifiesta que nunca se realiza la debida planeación de control interno financiero en la empresa. En este sentido, se considera que en este aspecto se producen insuficiencias que constituyen implicaciones negativas para el control financiero, ya que al no existir un plan, se dificultará dicho proceso.

Cuadro 6

Pregunta 5 ¿SE EVALÚAN LAS ACCIONES FINANCIERAS QUE TIENEN LUGAR EN EL CONTEXTO QUE RODEA A LA EMPRESA REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. EN EL ORDEN INTERNO?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	3	30%	30
Casi siempre	5	50%	50
Algunas veces	2	20%	20
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 30% que corresponde a un total de 3 personas, expresan que siempre se evalúan las acciones financieras en la empresa, mientras que un 50% que corresponde a un total de 5 personas afirman que casi siempre se realiza la evaluación, asimismo, el 20% que corresponde a un total de 2 personas plantean que algunas veces se realiza la debida evaluación de las acciones financieras de la empresa. Por lo antes planteado, se comprueba que aun cuando no en todas las ocasiones se realiza este proceso, existe un cierto equilibrio en las respuestas obtenidas para las opciones más positivas con la que lo es menos.

Cuadro 7

Pregunta 6 ¿SON EVALUADAS LAS ACCIONES FINANCIERAS CON RELACIÓN AL CONTEXTO EXTERNO DE LA EMPRESA?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	4	40%	40
Casi siempre	4	40%	40
Algunas veces	2	20%	20
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 40% que corresponde a un total de 4 personas, afirman que siempre se evalúan las acciones financieras con relación al contexto externo de la empresa, mientras que otro 40% que corresponde a un total de 4 personas expresan que casi siempre se realiza la evaluación en relación al contexto externo, asimismo, el 20% que corresponde a un total de 2 personas consideran que algunas veces se realiza la debida evaluación de las acciones financieras en relación al contexto externo de la empresa. Aunado a ello, se comprueba que también en este punto se obtuvieron respuestas equilibradas y que se inclinan hacia lo positivo.

Cuadro 8

Pregunta 7 ¿EL MONITOREO DEL CONTROL FINANCIERO GARANTIZA LOS RESULTADOS?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	2	20%	20
Casi siempre	2	20%	20
Algunas veces	6	60%	60
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 20% que corresponde a un total de 2 personas, afirman que siempre el monitoreo de control financiero garantiza los resultados de la empresa, mientras que otro 20% que corresponde a un total de 2 personas expresan que casi siempre el monitoreo de control financiero garantiza los resultados de la empresa, por otra parte, el 60% que corresponde a un total de 6 personas consideran que algunas veces el monitoreo de control financiero garantiza los resultados de la empresa. En este sentido se observa las insuficiencias existentes con relación a la función de monitoreo y ello afecta el debido control interno financiero en la organización por cuanto si no se realiza un seguimiento de los resultados no se están controlando los mismos.

Variable: Estrategias basadas en el Control Interno Financiero

Dimensión: Gestión Financiera

Cuadro 9

Pregunta 8 ¿SE MANTIENEN ACTUALIZADOS LOS REGISTROS FINANCIEROS?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	2	20%	20
Casi siempre	1	10%	10
Algunas veces	7	70%	70
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 20% que corresponde a un total de 2 personas, afirman que siempre se mantienen actualizados los registros financieros de la empresa, mientras que un 10% que corresponde a un total de 1 persona la cual expresa que casi siempre se mantienen actualizados los registros financieros de la empresa, a su vez, el 70% que corresponde a un total de 7 personas manifiestan que algunas veces se mantienen actualizados los registros financieros de la empresa. Desde esta perspectiva, se observa que algunas veces se mantienen actualizados los registros financieros por lo cual se plantea que se deben realizar en la forma requerida ya que la existencia de registros sería un elemento a favor de realizar adecuadamente el control interno financiero en esta organización.

Cuadro 10

Pregunta 9 ¿SE ELABORAN LOS ESTADOS FINANCIEROS EN LA FORMA REQUERIDA?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	6	60%	60
Casi siempre	3	30%	30
Algunas veces	1	10%	10
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 60% que corresponde a un total de 6 personas, afirman que siempre se elaboran los estados financieros en la forma requerida en la empresa, mientras que un 30% que corresponde a un total de 3 personas expresaron que casi siempre se elaboran los estados financieros en la forma requerida en la empresa, por su parte, el 10% que corresponde a un total de 1 persona manifiesta que algunas veces. Desde esta perspectiva, se observa que algunas veces se elaboran los estados financieros en la forma requerida en la empresa, por lo cual se aprecia que no se producen insuficiencias en este sentido y por ello los estados financieros pueden ser utilizados como base al parecer confiable para el control interno financiero.

Cuadro 11

Pregunta 10 ¿SON UTILIZADOS LOS ESTADOS FINANCIEROS A EFECTOS DE LA TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES?

Criterio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido
Siempre	2	20%	20
Casi siempre	2	20%	20
Algunas veces	6	60%	60
Casi nunca	0	0%	0
Nunca	0	0%	0
TOTAL	10	100%	100

Fuente: Guerrero L (2021)

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos según las encuestas realizadas de un total de 10 personas encuestadas que corresponde al 100%, se obtuvo los siguientes resultados, el 20% que corresponde a un total de 2 personas, afirman que siempre son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales, mientras que un 20% que corresponde a un total de 2 personas expresaron que casi siempre son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales por su parte, el 60% que corresponde a un total de 6 personas manifiestan que algunas veces son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales. Por lo antes expuesto, se indica que en realidad los estados financieros no son utilizados a efectos del control interno financiero y la toma de decisiones organizacionales

CAPITULO VI

CONCLUSIÓN

Luego del desarrollo de los tres objetivos previstos en la investigación, y su cumplimiento como ha sido explicado en las páginas anteriores, se sintetizan a continuación las principales conclusiones derivadas del estudio realizado, la principal de las cuales es el cumplimiento del objetivo general, ya que fue proponer un mecanismo de evaluación y control interno de los procesos administrativos y financieros en REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. para el buen desempeño de la organización a través de estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa, siendo los elementos más relevantes los que se exponen a continuación:

Primeramente, en el cumplimiento del primer objetivo referido al diagnóstico de la situación actual se identificaron como insuficiencias principales que no siempre se cuenta en la empresa con información que permita el mejor control de los recursos ni tampoco se efectúa con la debida sistematicidad el control interno de los recursos disponibles en la empresa, lo cual unido a que tampoco se realiza periódicamente el análisis de los resultados de cada periodo económico y por tanto, no se implementan medidas de corrección según los resultados de cada período económico, permite comprender que no se cuenta con las debidas estrategias para el control interno financiero en esta organización.

De igual forma, del cumplimiento de este objetivo, también se identificó como insuficiencia la carencia de indicadores de gestión que permitan controlar recursos y resultados y tampoco se utilizan técnicas orientadas a la realización del control interno de manera efectiva, lo que pudiera estar siendo ocasionado por el hecho de que no se cuenta con documentación que sustente los procesos de control interno financiero, y eso es un elemento importante, ya que la información base es fundamental para la realización del debido control, todo lo cual está afectando seriamente los procesos de gestión financiera en la empresa.

Igualmente, en cumplimiento del segundo objetivo relativo a la identificación de los mecanismos de control interno utilizados en la empresa, se conoció que aun cuando se aplican los principales que fueron consultados de la bibliografía disponible, esto se produce con limitaciones ya que no existe sistematicidad en cuanto a la planeación, valoración, ejecución y monitoreo y por consiguiente ello influye negativamente en el control interno el cual no se realiza en la forma requerida, en lo que necesariamente debe estar influyendo también el hecho de no contar con las estrategias requeridas.

Por tal motivo, los mecanismos de control financiero se orientan a garantizar un método que permita conocer cómo se invierten los recursos, además de valorar los resultados mediante acciones de seguimiento y por tanto, estos mecanismos deben funcionar en forma acorde con el objetivo bajo el cual fueron creados, lo que en todos los casos se relaciona directamente con los objetivos y metas de la organización y así desde este punto de vista debería contarse con algunos elementos que permiten la mejor organización de las tareas y el necesario soporte para llevar a vías de hecho el proceso de control, lo cual como pudo conocerse no se realiza de esta manera en la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.

De este modo, la planeación, valoración, ejecución y monitoreo presenta limitaciones y no se orientan a la realización del control interno financiero ante la carencia de estrategias en tal sentido y por tanto, no se garantiza la optimización de la gestión financiera.

Es por ello, que en cumplimiento del tercer objetivo de la investigación fueron diseñadas las estrategias basadas en el control interno que permitan optimizar la gestión financiera de la empresa “REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.”, lo que se desarrolló mediante técnicas de dinámica de grupos con los propios representantes de la empresa vinculados a esta actividad y el uso de la matriz FODA como técnica que permite la elaboración de estrategias sobre bases científicamente argumentadas.

En tal sentido, de la combinación de los elementos FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, se extrajeron las principales estrategias que en términos de estrategia ofensiva, defensiva, de neutralización y supervivencia contribuirán a que la

empresa optimice su gestión financiera basada en el perfeccionamiento del control interno, de las cuales la estrategia jerarquizada por el grupo resultó la relativa a la combinación de las debilidades y las oportunidades, esto es, la neutralizadora, la cual consiste en aprovechar la credibilidad y confiabilidad de los clientes, así como que existe presupuesto asignado para capacitación y asesoría administrativa y financiera a fin de instrumentar nuevos métodos de gestión financiera que permitan contar con metodologías específicas y un plan estratégico que contribuya a un mayor control interno en esta actividad.

RECOMENDACIONES

Luego de haber cumplido todos los objetivos previstos en la investigación, encontrándose respuestas a las interrogantes planteadas en cada caso, por lo que como

resultado de la misma y en particular a partir de las conclusiones antes planteadas se arriba a las siguientes recomendaciones:

En primer lugar, se recomienda a los directivos de la empresa “REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A.” que los resultados de la investigación sean divulgados entre todo el personal administrativo que de una u otra forma se relaciona con el tema a fin de que con el pleno conocimiento de los mismos contribuyan a solucionar los problemas identificados.

Asimismo, se considera importante que sean aplicadas las estrategias planteadas en particular, la que se consideró debería tomarse como base para el desarrollo de las restantes, y, por tanto, se considera pudiera ser la estrategia central que garantizará los objetivos previstos.

Por otra parte, se recomienda que cada una de las insuficiencias identificadas en el estudio sea analizada cuidadosamente con vistas a revertir las situaciones, esto en particular deberá realizarse un control sistemático de recursos empleados en el proceso, los resultados obtenidos del mismo y los procesos de control interno que deben producirse empleándose indicadores de gestión a tales fines.

Además, se considera oportuno recomendar que sean aplicados los mecanismos de control interno planteados, los que como ha sido analizado presentan limitaciones y por ello, debe procederse a su implementación en la empresa, de manera tal que el control interno financiero se realice con la periodicidad requerida y con ello pueda optimizarse la gestión financiera.

Igualmente, se considera que con relación a los mecanismos de control interno, se revisen las pautas para que sean aplicados con la sistematicidad requerida y ello deberá fundamentarse en una sólida base técnica que unido a la utilización de indicadores de gestión posibilite el cumplimiento de los objetivos financieros previstos para la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre, José (2007) Control Interno: Áreas específicas de implantación y control. Madrid, España: Editorial Didáctica Multimedia, S.A.

Arias, Fidas (2006). El Proyecto de Investigación. 3era Edición. Caracas.

Ballestrini, Miriam. (2006). Como Elaborar Proyectos de Investigación. Caracas – Venezuela: Editorial Panapo.

Código de Comercio (1955). Gaceta Oficial número 475. Diciembre 21. Venezuela.
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.860, Diciembre 30,1999.

Hurtado, Iván. Y Toro, Josefina (2004) Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio. Valencia, Carabobo,

Méndez, Carlos (2009) El proceso de investigación. México: Editorial Trillas

Meza, Gerardo. (2013). El paradigma positivista y la concepción dialéctica del conocimiento [Documento en línea]. Disponible: <http://www.tecdigital.itcr.ac.cr/revistamatematicaContribucionesV4n22003/meza/pag1.html>
Consulta: 2014, noviembre 10

Morrillo, Pilar. y Cuervo, Sonia. (2000). Métodos estadísticos de la Investigación. México: Editorial Diana.

Ramírez, Tulio (2004) Como hacer un proyecto de investigación. Caracas: Editorial Panapo.

Rojas Francisco. (2010) El control interno. Un enfoque diferente. Artículo en línea. Disponible: <http://www.odontomarketing.bizland.com/articulos/art05.htm> Consulta: 2013, Octubre 26

Sánchez, Alvaro (2006), Análisis crítico de la estructura organizacional en las OFCC. Gestión económica, gestión financiera y enfoques de administración en las organizaciones de carácter social: Un estudio a la luz de la teoría de la organización (1980-2000) Tesis doctoral en línea Disponible en: <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/> Consulta: 2013, Octubre 27

Universidad José Antonio Páez (2011). Normas para la elaboración de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado”. Valencia. Universidad Pedagógica y Experimental Libertador (2005).

Vilca, Linda (2012) El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. Trabajo de grado. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas. UNiversidda San Martín de Porras, Perú.

Tamayo, Mario. (2007) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa. México.

Welsch, Glen., Hilton, Roland., y Gordón, Paul. (2004). El proceso administrativo México: Editorial Prentice Hall

ANEXOS

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAEZ
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA**

El instrumento que a continuación se presenta es realizado como parte del trabajo de campo del trabajo de grado desarrollado por la autora en la Universidad de Carabobo, orientado a diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A, Estado Carabobo.

Usted ha sido seleccionado para responder el presente cuestionario del cual se le agradece la información que pueda suministrar, la cual sólo será utilizada con fines de apoyo al Trabajo de Grado que se desarrolla, garantizando la confidencialidad de sus respuestas. El cuestionario consta de veinte 10 preguntas estructurados con cinco alternativas en las cuales Usted debe responder cada pregunta seleccionando una sola alternativa, donde su significado es el siguiente:

Siempre: Significa que ocurre todas las veces.

Casi Siempre: Significa que ocurre no todas las veces.

Algunas Veces: Expresa que ocurre unas veces sí y otras no.

Casi Nunca: Esto sucede muy eventualmente.

Nunca: Esto sucede ninguna vez.

Gracias por su colaboración

Liliana Guerrero

--	--	--	--	--	--

	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Casi Nunca	Nunca
¿Se efectúa el control interno de los recursos disponibles en la empresa?					
¿Se implementan medidas de corrección según los resultados de cada período económico?					
¿En la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. se utilizan técnicas que permitan un mayor control interno?					
¿Se realiza la debida planeación del control interno financiero?					
¿Se evalúan las acciones financieras que tienen lugar en el contexto que rodea a la empresa REFRIAMERICA SERVICE RASERCA, C.A. en el orden interno					
¿Son evaluadas las acciones financieras con relación al contexto externo de la empresa?					

¿El monitoreo del control financiero garantiza los resultados?					
¿Se mantienen actualizados los registros financieros?					
¿Se elaboran los estados financieros en la forma requerida?					
¿Son utilizados los estados financieros a efectos de la toma de decisiones empresariales?					



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

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

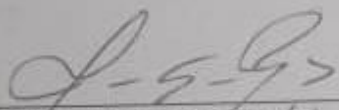
TRABAJO DE GRADO

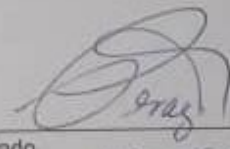
El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: Mejoramiento de evaluaciones y control interno de los procesos normativos y financieros de la Empresa Petrolera Service Petrol, C.A. Valencia, EDO Carabobo.

Realizado por el (la) Br. Libiana Cuervo C.I. N° 2742568
cursante de la carrera de Contables Públicos hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la CALIFICACIÓN DEFINITIVA

DE: Veinti (90) PUNTOS.

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Juan Carlos
C.I.: 8424179


Jurado
Nombre: Efraim Peraza
C.I.: 15978977



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 19/01/22.

