



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD “JOSÉ ANTONIO PÁEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA
OPTIMIZAR EL PROCESO DE
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA
PRODUCTOS QUIMICOS BRAS C.A
UBICADA EN TOCUYITO ESTADO
CARABOBO**

Autora: Bilexia Maritza Pinto Herrera

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



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD “JOSÉ ANTONIO PÁEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA PRODUCTOS QUIMICOS BRAS
C.A UBICADA EN TOCUYITO ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado
en Administración de Empresas

Autor: Bilexia Maritza Pinto Herrera

Tutor Lcda. Oneida Jiménez

San Diego, Diciembre 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **Lcda. Oneida Jiménez**, portadora de la cédula de identidad N° **10.227.464** en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana, **Bilexia M. Pinto H.**, portadora de la cédula de identidad N° **15.104.396**, titulado “Lineamientos Estratégicos Para Optimizar El Proceso De Control Interno De La Empresa Productos Químicos Bras C.A Ubicada En Tocuyito Estado Carabobo”, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, 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 doce (12) días del mes de diciembre del año dos mil dieciocho (2018)

Lcda. Oneida Jiménez

DEDICATORIA

Ante todo dedico este trabajo de grado a mi Dios por haberme dado la fortaleza de seguir siempre adelante, por haberme bendecido con tanta bondad, a mis Hermanas, Mirtha Pinto y Lerida Pinto, por su apoyo constante, y empuje a seguir adelante, a todas esas personas que Dios coloco en mi camino para realizar y culminar esta gran etapa de mi vida.

Dedicada a mis Padres, Personas luchadoras, humildes, pero que tuvieron la iniciativa de impulsarme para empezar una carrera de estudios a lo largo de mi vida.

Bilexia Pinto

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por su omnipotencia, por ser dueño del universo, por permitirme estar aquí, en esta etapa de mi vida, cerrando una de las etapas más importantes, ha el mi infinito agradecimiento por darme tanto.

A mis hermanas, Mirtha Pinto y Lérica Pinto, que siempre han estado a mi lado, con un apoyo incondicional, lleno de amor sin condición, dispuestas a darme una palabra de aliento, de empuje para que nunca abandonara mi sueño de ser Licenciada.

A mi Angelito de la guarda, la Sra. Alejandra Villavicencio, por acompañarme y brindarme su apoyo en todo este proceso, a ella mis agradecimientos más sinceros.

A mis amigas Luz C. Herrera y Whitney Suarez por todo el apoyo prestado durante todo este tiempo, mil gracias por su amistad incondicional.

A la Universidad José Antonio Páez, por ser mi casa de estudios, y brindarme la oportunidad de realizarme como profesional.

A todas aquellas personas que de algún modo hicieron que este momento fuera posible.

Gracias por tanto

Bilexia Pinto

INDICE GENERAL

	Pp.
PÁGINAS PRELIMINARES	
CARTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL	vi
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRÁFICAS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	6
Objetivos de la Investigación	8
Objetivo General	8
Objetivos Específicos	8
Justificación de la Investigación	8
Delimitación de la Investigación	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	14
Definición de Términos Básicos	22
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	24
Diseño de la Investigación	26
Fases Metodológicas	27
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Fase I: Instrumento N°1 Observación	33
Fase II: Encuesta	35
Fase III: Análisis DOFA	46
Fase IV: La Propuesta	46

CAPITULO V: LA PROPUESTA	49
REFERENCIAS CONSULTADAS	62
ANEXOS	63

LISTA DE TABLAS

	Pp.
Tabla 1. Planificación	35
Tabla 2. Ejecución	37
Tabla 3. Dirección	38
Tabla 4. Dirección	38
Tabla 5. Supervisión	40
Tabla 6. Satisfacción del Cliente	41
Tabla 7. Rentabilidad	42
Tabla 8. Reducción de costos	43
Tabla 9. Calidad del producto	44
Tabla 10. Evaluación del producto	45

LISTA DE CUADROS

Cuadro N°1. Lista de cotejo	Pp. 33
Cuadro N°2. Análisis DOFA	46
Cuadro N°3. Presupuesto de la propuesta	47

LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Planificación	Pp. 35
Gráfico 2. Ejecución	37
Gráfico 3. Dirección	38
Gráfico 4. Dirección	38
Gráfico 5. Supervisión	40
Gráfico 6. Satisfacción del Cliente	41
Gráfico 7. Rentabilidad	42
Gráfico 8. Reducción de costos	43
Gráfico 9. Calidad del producto	44
Gráfico 10. Evaluación del producto	45



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD “JOSÉ ANTONIO PÁEZ”
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE
CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA PRODUCTOS QUIMICOS BRAS
C.A UBICADA EN TOCUYITO ESTADO CARABOBO**

**Autor: Bilexia Maritza Pinto Herrera
Tutor académico: Oneida Jiménez
Fecha: Junio 2.018**

RESUMEN

El objetivo fundamental de esta propuesta es la de establecer lineamientos estratégicos para optimizar el proceso del control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A., los cuales permitirán a la empresa solucionar su problema de gestión, de toma de decisiones, mejorar sus procesos y aumentar la productividad, Actualmente las decisiones de gerencia y el control interno que se realiza en esta organización está caracterizada por emplear procesos de tipo manual y bajo lineamientos anacrónicos y no ajustados a la realidad, lo que representa demoras en brindar respuestas rápidas y satisfactorias a los clientes, proveedores y público en general, aspecto que incide negativamente en su eficiencia para solucionar los inconvenientes que se presentan, se considera procedente proponer unos lineamientos estratégicos bien definidos para el mejoramiento del control interno de la organización, basado en un proyecto factible, fundamentado en una investigación de carácter descriptiva, que amerita la utilización de técnicas de recolección de datos tales como la observación directa y la encuesta, con la finalidad de analizar y determinar las fallas existentes en la empresa. La propuesta en resumen es, una vez detectadas y analizadas las fallas; el establecimiento de los lineamientos estratégicos necesarios para que el proceso de Control Interno desarrollado actualmente en la empresa, ofrezca a la Gerencia y factores de decisión, los mejores y más efectivos resultados que permitan una apropiada toma decisiones, y nuevas y mejores alternativas para desarrollar los procesos de la empresa, pudiendo así, adecuarse a las exigencias y retos del Mercado productivo Venezolano.

Descriptores: Control Interno, Lineamientos Estratégicos, Gestión

INTRODUCCIÓN

El control interno, desde el punto de vista organizacional se manejaba como un objetivo a lograr por la gerencia o administradores, y no se entendía que es un requerimiento mínimo y parte de la existencia empresarial. Una de las condiciones indispensable para asegurar la implementación de una estrategia de información arrojada por un eficaz Control Interno, consiste en definir y entender con claridad lo que significa este concepto. Este trabajo pretende alentar la innovación de la gestión empresarial a través de una serie de Lineamientos Estratégicos que harán ver a la alta gerencia su miopía tradicional en procesos de control interno conservadores y a toda la organización de los efectos que su implementación tendrían en ella. Las estrategias, son sin lugar a equivocaciones, la solución empresarial más agresiva en empresas no se encuentran suficientemente preparadas para aceptar los nuevos retos que trae consigo y para poner en práctica sus principios y técnicas. Tal vez, uno de los principales inconvenientes sea el de carecer de una metodología práctica que les sirva de soporte.

En el presente trabajo de grado se observara como a través del diseño de los lineamientos estratégicos se fortalece el control interno y como un control interno eficaz y productivo puede cambiar la situación económica y laboral de una empresa. En el Capítulo I, se define el planteamiento del problema objeto de la investigación, se formula el objetivo general y los objetivos específicos y finaliza el capítulo con la justificación de la investigación, luego en el Capítulo II, se hace referencia a todo lo concerniente al Marco Teórico de la investigación (Antecedentes, Marco Teórico y el Marco Conceptual), para finalizar esta fase se elabora un Capítulo III que se refiere al Marco Metodológico el cual es de suma importancia ya que aquí se define el método de investigación utilizados y las variables que fueron estudiadas para definir la investigación. Seguidamente se presenta el Capítulo IV, donde se demuestran los análisis e interpretación de los datos resultantes de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de

datos; y finalmente en el Capítulo V, se describe el desarrollo de la propuesta del proyecto efectuado, lo que constituirá la solución al problema planteado. Todo esto con la finalidad de cumplir con el requerimiento para la obtención de la investigación.

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

A Nivel Mundial y más aún en Latinoamérica, para la elaboración de productos se tiene en cuenta las características particulares de cada Unidad Empresarial de Base y los recursos materiales, humanos y financieros con los que normalmente cuenta. El mismo se apoya en un grupo de métodos, técnicas y herramientas de búsqueda, procesamiento y análisis de la información que hacen más efectivo y mucho menos laborioso el diagnóstico, aplicando diversas acciones, entre las que se destaca, como elemento prioritario, la capacitación y el trabajo colectivo, existencia de un lenguaje común, que tenga como protagonistas, además de cuadros y dirigentes, a todo el colectivo laboral.

Asimismo, la actividad de recuperación de la inversión, que es uno de los objetivos fundamentales de este tipo de empresa, adquiere en los momentos actuales gran importancia por su contribución a la economía de los países a través de la sustitución de importaciones, la exportación y el cuidado y preservación del medio ambiente; mantener un sólido Control Interno garantizará el uso correcto de los recursos. En las nuevas condiciones en que opera la economía, con un mayor grado de descentralización y más vinculación de las exigencias de la competencia internacional, el control oportuno y eficaz de la actividad económica es esencial a cualquier nivel.

Ya en Venezuela el concepto de Control Interno adquiere cada día mayor relevancia y sobre todo la necesidad de estrategias sólidas y comprobadas que garanticen ir adecuando los procesos de las empresas a cada cambio constante en los procesos productivos, ventas, finanzas entre otros, No se concibe empresa competitiva que quiera mantener estrategias y lineamientos tradicionales, no se puede ser competitivo si no existe un eficaz control interno que esté preparado

para adecuarse y renovarse en la misma proporción o en el mismo sentido que fluctúa la economía. Por lo que ninguna empresa, sin importar su estructura o dimensión podrá sobrevivir productivamente sin este tipo de procedimiento administrativo.

Uno de los principales problemas que enfrentan las empresas hoy por hoy, es la falta de instrumentos que le permitan evaluar de manera la toma de decisiones, por lo que un efectivo control interno, le brinda la información necesaria a la administración y a la junta directiva para ser más asertivo a la hora de desarrollar planes para la empresa. Tal es el caso de BIMBO, que es activo y proactivo cuando realiza su gestión empresarial estructurando su proceso de control interno a través de sistemas de puntos críticos de control basado en el sistema HACCP, lo cual evita que los productos puedan presentar riesgos para la salud del consumidor, por ende la empresa evita problemas, perdidas de materia prima insumos y dinero. Adicionalmente la empresa certifico algunos de sus proceso bajo la norma ISO 9002 e ISO 9001 los que garantiza aún más la transparencia y claridad de sus procesos.

En este mismo sentido, se presenta en el estado Carabobo la empresa Productos Químicos Bras C.A, que inicia como una pequeña empresa en el 2004 ubicada en carretera vía campo Carabobo-Encrucijada de Carabobo su fundador principal el Sr. Braz Sousa, planteó ofrecerle al mercado una línea de productos de limpieza que estuvieran basados en varias fragancias como durazno, manzana, fresa, lavanda, limón, mandarina, tutifruiti y caricia bebe, igualmente producir líneas de cloro que fueran natural y de limón, aunque los mecanismos de producción que utilizaba la empresa no eran muy tecnológicos contaba con materiales elementales y sencillos que permitían elaborar sus productos solo con un personal de cinco personas que se dedicaban a la mezcla y elaboración de los líquidos sin contar con áreas administrativas. Así poco a poco fue como su fundador empezó a producir en presentaciones de litro, galón y cuñete donde se

les ofrecía a pequeños mercados como polleras, panaderías, restaurantes, hoteles etc.

Aproximadamente en el año 2006 la empresa obtiene una apertura mas amplia en el mercado ya que logra vincularse a distribuidores ubicados en el estado Carabobo, Aragua y Miranda contando entre ellos con supermercados central madeirense y san diego al ver el crecimiento de la empresa su fundador inicia con el slogan que marcaría todas las etiquetas de los productos “SOMOS LOS MEJORES”, igualmente seguían contando con las misma infraestructura y el mismo número de empleados ya que la producción se fue haciendo mas rápida gracias a la maquina llenadora que se adquirió en el año 2006 para poder responder al aumento de pedidos y de demanda así mismo el número de departamentos crecía a tres y el número de empleados habría crecido hasta entonces a diez personas.

Después del crecimiento que tuvo la empresa y su evolución en el mercado ofreciéndole a todos los consumidores productos de calidad, todos con su respectiva ficha técnica y demás, se ve en la necesidad de acondicionar las instalaciones para las oficinas administrativas con la cual va a mejorar el control administrativo como la facturación, las cobranzas, contabilidad y tributos de la empresa entre sus aspectos fundamentales, con el inconveniente de que la situación laboral les resulta más complicada ahora, el mercado más rentable aunque competitivo y la adquisición de materia prima bastante costosa debiéndose adecuar la empresa a los cambiantes factores, y sobre todo diseñar estrategias para controlar estos procesos.

Los profundos cambios experimentados en los últimos años en el ambiente sociopolítico y económico en que se desarrollan las empresas modernas unidos a los avances de la tecnología obligan a encarar urgentemente la necesidad de su remodelación y adecuación al concepto de sistemas es indudable que en la gestión empresarial sobreviven aquellos que utilizan los mejores procedimientos y emplean los mejores medios para alcanzar los objetivos.

De esta manera los sistemas administrativos son la red de procedimientos relacionados de acuerdo a un esquema integrado tendientes al logro de los fines de una organización. Esto quiere decir que un conjunto de procedimientos relacionados y dentro de determinadas condiciones constituyen un sistema donde se observan la relación de condición como elemento indispensable para que un conjunto de partes configuren un sistema, es cierto que aparece siempre ese factor como común denominador que transforma la individualidad de cada componente de tal modo que ya no tiene sentido sino dentro de un conjunto.

En otras palabras los modernos sistemas administrativos y tecnológicos de información están cambiando la forma en que operan las organizaciones actuales, a través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos de las empresas, proporcionan información de apoyo al proceso de toma de decisiones y lo que es mas importantes facilitan el logro de ventajas competitivas a través de su implementación en las empresas.

Es por eso que las principales características de los programas administrativos es que satisfagan automáticamente todos los requerimientos establecidos en la normativa legal y fiscal de la empresa y que detecte situaciones o anomalías dentro de sus procesos. Las causas raíces que condicionan el comportamiento de los sistemas físicos, permite establecer los vínculos funcionales que ligan las variables técnicas-organizativas-sociales con el resultado económico de la empresa y es el

punto de partida para la mejora de los estándares, mediante la planificación y lineamientos estratégicos orientadas hacia un efectivo control interno

Sin embargo El control de gestión, considera como elementos a evaluar, no solo aspectos cuantitativos sino también cualitativos, igualmente, utiliza la visión interna y externa de la organización, para lo cual asigna un valor agregado a la cultura organizacional según AMATT (2009). Se puede señalar como diferencia principal entre Control de Gestión y Control Interno que el primero evalúa los tres niveles de las organizaciones: nivel estratégico, nivel táctico y nivel operativo, y el segundo, se limita solo a los dos últimos niveles.

Es por eso que a pesar del esfuerzo que han realizado a nivel administrativo la empresa Productos Químicos Bras C.A se encuentra actualmente en una organización interna que no le permite tener control de todas las cuentas por cobrar y por pagar, los gastos, compras y ventas y de los inventarios, esto afecta notablemente a la empresa perjudicando su control interno lo que podría en unos años hacerla decaer debido a la mala organización y a las posibles pérdidas de ingresos, de las cuales no son conscientes ya que no son notables a simple vista las mencionadas debilidades.

De este modo las consecuencias que puede traer a la empresa podrían ser las menos favorables para ella. Actualmente se observan pérdidas cuantiosas que posiblemente se deriven de un mal manejo administrativo, trayendo como efectos lentitud en los despachos, producción de mas, poco control en la utilización de las materias primas y la minimización de los costos en la producción. A esto se le suma la organización administrativa para el manejo de todos los factores que componen la gestión interna.

Es por eso que se presenta la siguiente interrogante ¿Cuáles deben ser los Lineamientos Estratégicos que Optimicen El Proceso De Control Interno de la Empresa Productos Químicos Bras C.A Ubicada en Tocuyito Estado Carabobo?

1.1 Objetivos de la Investigación

1.2.1 General

- Proponer Lineamientos Estratégicos para Optimizar El Proceso de Control Interno de La Empresa Productos Químicos Bras C.A Ubicada en Tocuyito Estado Carabobo

1.1.2 Específicos

- Diagnosticar el proceso de Control Interno de la Empresa.
- Analizar los Lineamientos Estratégicos establecidos para el proceso de Control Interno.
- Establecer cuáles son las fortalezas y debilidades actualmente en el Proceso de Control Interno de la Empresa.
- Diseñar Los Lineamientos Estratégicos que permitan optimizar el Proceso de Control Interno de la Empresa Productos Químicos Bras C.A.

1.2 Justificación de la Investigación

La automatización de los procesos administrativos, la innovación y desarrollo de las tecnologías de la información han evolucionado en cuanto a sistema se refiere, permitiendo obtener información veraz, oportuna exacta para la empresa en cuanto a que facilita la toma de decisiones más acertada contribuyan al éxito de la organización.

Por lo tanto, diseñar lineamientos estratégicos para mejorar el control interno, producirá un impacto positivo en la organización, proporcionando información confiable de tal manera que agilice y facilite el control de las

actividades de la misma, por consiguiente aplicando la propuesta será de gran relevancia de apoyar los procesos internos de la empresa.

La Propuesta del diseño de Lineamientos Estratégicos confiables llevara a que los mismos se puedan implementar en cualquier parte de sus áreas administrativas y a cualquier nivel del control interno, con la finalidad de que todas las informaciones estén almacenadas y actualizadas para que se manejen de forma continua y se orienten hacia el futuro en la toma de decisiones para prever y resolver problemas, para dar respuestas a las exigencias de las organizaciones, a las comunidades universitarias, el medio en el cual se encuentra inmersa en términos de efectividad y eficiencia en cuanto a la implementación y el control interno.

En el ámbito institucional el desarrollo de esta investigación es aportar a la Universidad José Antonio Páez y a la comunidad universitaria en general, ya que la misma servirá para futuros investigadores interesados en los temas de Lineamientos Estratégicos, Planificación Empresarial, implementar métodos administrativos para el control interno en cada una de las empresas que posiblemente en un futuro se puedan desempeñar.

Por último se justifica porque le permite a la autora que desarrolle una serie de objetivos teóricos y prácticos que le permitan a la empresa solucionar su problemática en la aplicación del Control Interno y toma de decisiones así como el Diseño de estrategias y lineamientos empresariales lo que le permite el enriquecimiento de los conocimientos adquiridos mediante la investigación y la consulta de diferentes fuentes, análisis de la información y posterior respuestas a todas las interrogantes que se tenían al realizar el informe.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

En toda investigación, es necesario que el objeto del estudio y la correspondencia que se establece entre sus elementos, la teoría, el proceso de investigación y la realidad del entorno estén correlacionados teóricamente; al respecto, y Tamayo (2000), expresa que el Marco Teórico o Conceptual es: “Un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permiten abordar el problema, dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea.” (p. 66).

En consecuencia, el marco teórico es la ubicación del tema de estudio dentro de un conjunto de conocimientos teóricos, conceptualizaciones y antecedentes, que permitieron a través de la revisión bibliográfica abordar el tema y orientar la búsqueda, a fin de que contribuyan a afianzar el conocimiento y sirvan de base para dar inicio al desarrollo de la presente investigación.

2.1 Antecedentes de la Investigación

El objetivo principal de este capítulo hace referencia a las teorías en la cuales se sustenta el estudio, y que contribuyen a aclarar el problema en estudio, también se encontrar el nombre de los autores y las investigaciones que reflejan una semejanza con este tipo de investigación.

Como primer antecedente se tiene el trabajo de Yopez K (2018) titulado **“Control interno basado en el coso III, a los procesos de gestión del área financiera del concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador”**; Investigación presentada para la obtención del Título de

Magíster en Contabilidad y Auditoría, en Quito, Ecuador, en la Universidad Técnica Del Norte. Su objetivo fue Desarrollar el Sistema de Control Interno basado en el COSO III, a los procesos de Gestión del Área Financiera del Concesionario Imbauto de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

Para ello, se utilizo la técnica de la encuesta para conocer la situación actual de los procesos y posteriormente diseñar el banco de preguntas enmarcadas en la metodología; se elaboró una matriz Metodológica que me ayuda a medir la incidencia; así mismo luego de haber diseñado el banco de preguntas del Sistema de Control Interno se procedió a su aplicación al proceso Financiero y a los sub procesos que tiene como son: Contabilidad, Cobranzas, Crédito, Administrativo, Tecnologías de la Información y Comunicación con la finalidad de determinar el grado desarrollo de los controles aplicados a cada componente del Control Interno. En conclusión, se determinó que el diagnóstico realizado al Proceso de Gestión del Área Financiera se evidenció la existencia de un bajo control interno debido a la inexistencia de metodología para desarrollar los controles de cada uno de los subprocesos.

Este estudio se corresponde con el trabajo aquí desarrollado, ya que ambos presentan lineamientos para la ejecución de sistematización en el funcionamiento de una empresa, a su vez la investigación es suma importancia en lo que al marco metodológico se refiere, ya que se las técnicas aplicadas son muy similares a las que se planteo por la investigadora. Además, se ubica en un ambiente bastante similar en donde se realizo este trabajo.

En segundo lugar se muestra la investigación de Hernández, L (2017) quienes realizaron un análisis retrospectivo sobre los **“Lineamientos Estratégicos de la Caja de Compensación Familiar CAFAM de Colombia”**, esta investigación fue interpuesta ante la Junta Directiva de la Cámara y tuvo como objetivo principal,

mostrar los resultados obtenidos tras el análisis de los lineamientos estratégicos preestablecidos para el CAFAM.

La relación fundamental entre nuestra investigación y la aquí presentada es como se pudo demostrar a través de un análisis basado en el método DOFA y el Análisis Estructural cuales eran las fallas que no permitían que se logaran los objetivos planteados, determinándose que los lineamientos estaban bien planteados pero mal ejecutados ya que a nivel de la gerencia media no le daban continuidad al proceso o al lineamiento para la mejora y avance del mismo. Esta investigación se relaciona con el trabajo planteado ya que señala y describe como nuevas estrategias y lineamientos bien ejecutados pueden cambiar las operaciones y funcionamiento de una empresa, a su vez la investigación es de gran ayuda a nuestra propuesta ya que se sitúa en un ambiente y espacio de similares condiciones socio-económicas que la que se realiza esta investigación.

Seguidamente, se esboza el trabajo de Sánchez G (2015) el cual se titula **“Lineamientos de Control Interno del efectivo en una Empresa Comercializadora de Mobiliario para Hogar y Oficinas ubicada en Valencia, estado Carabobo”**; investigación que fue presentada como requisito de pregrado para obtener el título de licenciado en Administración Comercial de la Universidad de Carabobo. Este estudio tiene por objetivo analizar los procedimientos de control interno aplicados para el manejo del efectivo a fin de proponer lineamientos que permitieran la mejora de los procesos relacionados con las transacciones que involucran este importante activo.

Metodológicamente, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de los proyectos factibles, apoyado en un diseño de campo, con un nivel proyectivo. La población estuvo integrada por las trece personas que laboraban en la empresa y se seleccionó mediante un muestreo intencional una muestra conformada por dos (02) personas, por considerar que podía aportar la información relevante para la

indagación. Como técnicas para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de la observación directa no participante y la entrevista semiestructurada aplicada a la muestra.

La información recolectada permitió concluir que a pesar que la empresa cuenta con manuales y procedimientos para los diferentes procesos que se realizan en ella, no se pudo evidenciar que estos hayan sido divulgados para el conocimiento de las personas responsables de ejecutarlos, así como tampoco han sido implementados adecuadamente y no se realiza un monitoreo sistemático de las operaciones, por lo que no existía un adecuado control interno en las actividades y procesos relacionados con el manejo del efectivo, por lo que se propone una nueva estructura para el proceso y lineamientos para establecer los procedimientos necesarios.

Este estudio aporta información útil sobre la necesidad de un control interno adecuado y permite a la investigadora tener una visión de los riesgos existentes en la administración de un negocio derivados del manejo del efectivo. Así mismo, aporta orientación sobre la metodología a utilizar y orienta sobre diversos aspectos del control interno que pueden ser abordados en la investigación que se propone.

Como cuarto antecedente, se tiene a Anaya, Fernández y González (2014) presentaron su trabajo de grado; titulado **“Estrategias Financieras para la Optimización del Manejo y Control de Efectivo (Crédito y Cobranza) en la Empresa Contraste J&F C.A. Valencia, estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública ante la Universidad de Carabobo, el cual tuvo por objetivo proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo de la mencionada empresa, para el mejoramiento de sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

El estudio se basó en los postulados conceptuales sobre el Crédito y Cobranza de Samuelson (2000), Ettinger y Golieb (2002) y Villaseñor (2000), sobre el Control Interno de Suárez y Mujica (2006) y Azócar (2008) y la Administración

Financiera de Montalvo (2002). La información recolectada permitió a los investigadores concluir que existían múltiples problemas con respecto a la eficacia del proceso de crédito y cobranzas; además de la inexistencia de un adecuado control del programa de cobros ya que no existe revisión permanente de las facturas vencidas ni se aplican procedimientos de control de efectivo; lo cual traía como consecuencias atrasos en la cobranza con repercusiones negativas en la gestión de la empresa.

El trabajo de Anaya, Fernández y González (2014) permite comprender la importancia de contar con estrategias financieras para un adecuado control de las operaciones relacionadas con el flujo de caja, ya que de ello puede depender la operatividad de la empresa. Esta información se relaciona con la presente investigación al destacar la relevancia de un adecuado manejo de los recursos de una empresa, lo cual se incrementa en las economías inflacionarias, de allí que brinda orientación sobre las estrategias que podrían ser aplicadas en la empresa caso de estudio.

2.2 Marco Teórico

El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. En tal sentido el marco teórico según Tamayo (2012) amplía la descripción del problema. Integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas.

2.2.1 Los Sistemas Administrativos

De acuerdo a Ren Sis Likert (2010); es una estrategia utilizada por los gerentes para motivar a los miembros de una organización, este autor adopta cuatro sistemas de administración después de estudiar varios tipos y tamaños de organización.

Sistema 1- Autoritario - coercitivo

Sistema 2 –Autoritario Benévolo

Sistema 3- Consultivo

Sistema 4- Participativo

2. Observación del desempeño

Para controlar un desempeño se debe, por lo menos, conocer algo respecto de él. El proceso de control actúa con el fin de ajustar las operaciones a determinados estándares previamente establecidos y funciona de acuerdo con la información que recibe. La observación o verificación del desempeño o del resultado busca obtener información precisa sobre aquello que se está controlando.

3. Comparación del desempeño con el estándar establecido

Toda actividad sufre algún tipo de variación, error o desviación. Es importante determinar los límites dentro de los cuales esa variación podrá aceptarse como normal o deseable. No toda variación exige correcciones, sólo aquellas que sobrepasan los límites de lo normal." El autor señala más adelante

4. Acción correctiva

El objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos, para que se alcancen los objetivos de la mejor manera. Así, las variaciones, errores o desviaciones deben corregirse para que las operaciones se

normalicen. La acción correctiva busca lograr que lo que se realice, se haga exactamente de acuerdo con lo que se pretendía realizar."

Este eje temático, está relacionado con la presente investigación, por lo que hoy en día no puede concebirse una organización administrativa, cualquiera sea su naturaleza, tamaño o condición, sin un mínimo de control interno, ya que los administradores deben depositar confianza en sus bondades. Para implantar el control interno en un ente es necesario conocer el diseño de la organización; los circuitos de información; la documentación, contabilidad y procedimientos administrativos; la organización de los aspectos informáticos; y la evaluación del sistema integrado de control interno.

2.2.3 Administración Por Objetivos (APO).

La teoría neoclásica desplazó progresivamente la atención antes puesta en las llamadas "actividades- medio", hacia los objetivos o finalidades de la organización. El enfoque basado en el "proceso" y la preocupación mayor por las actividades, fueron sustituidos por un enfoque centrado en los resultados y objetivos alcanzados. El trabajo pasó de ser un fin en sí mismo, a ser un medio para obtener resultados.

La administración por objetivos (APO) o administración por resultados constituye un modelo administrativo bastante difundido y plenamente identificado con el espíritu pragmático y democrático de la teoría neoclásica. 9 En 1954, Peter Ferdinand Drucker, considerado el creador de la APO, publicó un libro en el cual la caracterizó por primera vez. La APO surgió en la década de 1950, cuando la empresa privada norteamericana estaba sufriendo fuertes presiones. Desde la intervención keynesiana durante la depresión que siguió a la crisis de 1929, el capitalismo sufrió sucesivamente mayores injerencias y controles gubernamentales, pues se llegó a creer que las decisiones nacionales no podían depender de la acción de los empresarios. El empresario de la década de 1950

tenía la necesidad de aumentar sus márgenes de ganancias y de reducir gastos, y se concentraba más en los resultados que en esfuerzos superfluos y dispersos.

La presión económica de la época generó dentro de las empresas una “administración por presión”, no obstante, esta influencia ejercida sobre los gerentes no condujo a mejores resultados, debido a que los dirigentes de las empresas interpretaban como rebeldía la apatía de los gerentes para producir los resultados esperados. Como respuesta, las empresas hacían más fuertes los controles y con eso se cerraba más el círculo vicioso: mayor control, mayor resistencia; mayor resistencia, mayor control.

La APO hace que los objetivos sean operativos mediante un proceso que los lleva a bajar en forma de cascada por toda la organización. Como expone la figura 1, los objetivos generales de la alta gerencia se traducen en objetivos específicos para cada nivel subsiguiente (departamento, sección, individual). Como los gerentes de las unidades bajas participan en el establecimiento de sus propias metas, la APO funciona de la base hacia arriba y también de la cima hacia abajo. El resultado es una pirámide que liga los objetivos de un nivel con los del siguiente.

2.2.3.1 Elementos De Un Programa De Apo.

Por lo general un programa de APO tiene cuatro componentes:

1. La especificidad de las metas: lograr el objetivo de una manera tangible.
2. La participación en la toma de decisiones: el gerente y el empleado toman decisiones mancomunadas y se ponen de acuerdo en la manera de alcanzarlas.
3. Un plazo explícito: cada objetivo tiene un plazo determinado.

Se incluyo el tema de la administración por objetivos, ya que este tipo de prácticas, facilitara, el proceso de control interno en cualquiera organización, por tanto, se estima que es muy importante, recalcar una característica importante de

este Modelo Administrativo: la Administración Por Objetivo (APO) no es una fórmula milagrosa, sin embargo, puede comportarse flexible en situaciones limitantes que se le presenten a la empresa, producto de los cambios rápidos y necesarios que sufre la sociedad mundial.

2.4 Control Interno en la Organización Empresarial

El control interno, tal como lo señala su autor Gomez G. (2015) ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias [disponible en línea]

2.4.1 Fundamentos teóricos del Control Interno

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

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

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Responsabilidad

Todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la Eficiencia Total.

Objetivos del control interno:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Elementos del control interno:
 - Todos los elementos que componen el control interno deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran:
 - Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión.
 - Subelementos del control interno

- Estos son los objetivos y planes perfectamente definidos con las siguientes características:
- Posibles y razonables, Definidos claramente por escrito, Útiles, Aceptados y usados, Flexibles, Comunicado a todo el personal, Controlables.
- Componentes del control interno
- Ambiente de control, Valoración de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo

2.4.3 Clases de control interno:

Control interno financiero o contable	Control interno administrativo
Pasos Generales	Pasos Generales
Planeación	Planeación
Valoración	Control
Ejecución	Supervisión
Monitoreo	Promoción
Ejemplo de área	Ejemplo de área
Plan de Organización	Plan de Organización
1. Método y procedimientos relacionales	1. Método y procedimientos relacionales
1,1, Protección de activos	1,1, Con eficiencia de operación
1,2, Confiabilidad de los registros contables	1,2, Adhesión a políticas
2, Controles	2, Controles
2,1, Sistemas de autorización	2,1, Análisis estadísticos
2,2, Sistemas de aprobación	2,2, Estudio de tiempos y movimientos

2,3, Segregación de tareas	2,3, Informes de actuación
2,4, Controles físicos	2,4, Programas de selección
	2,5, Programas de adiestramiento
	2,6, Programas de capacitación
	2,7, Control de calidad
3, Aseguran	3, Aseguran
3,1 Todas las transacciones de acuerdo a la autorización específica	3,1, Eficiencia, Eficacia y Efectividad de operaciones
3,2, Registro de transacciones	
3,3, Estados financieros con PCGA	
3,4, Acceso activos con autorización	

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Era evidente la incorporación de este eje temático, adentrándose en el control interno, para esta investigación, ya que se basa en la protección a través de todos los instrumentos pertinentes, la cobertura adecuada de las posibles contingencias y la verificación de los sistemas de preservación y registro, que es el objetivo de este estudio, controlar los procesos administrativos que se realizan dentro de esta organización.

3.1 Definición de Términos Básicos

A continuación se definen conceptos que fundamentan decisiones para el diseño de este trabajo, dado que estos términos pueden tener acepciones más complejas, de hecho formar parte de teorías más complejas, es importante señalar que las definiciones se limitan a lo que se puede aplicar en el proceso de investigación.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Mercado “Son cualquier conjunto de transacciones o acuerdos de intercambio de bienes o servicios entre individuos o acciones de individuos”

Línea de Producción “Es el conjunto armonizado de diversos subsistemas como son: neumáticos, hidráulicos electrónicos, etc., todos con una finalidad común integrar materia prima en otros productos”

Control Interno: Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una empresa.

Organización “Creación de una estructura la cual determina las jerarquías necesarias y agrupa actividades con el fin de simplificar las misma y sus funciones dentro de un grupo social”

Automatización “Sistema tecnológico basado en la ingeniería e informática que proporciona una automatización de los procesos productivos mediante la regulación automática”

Innovación “Es el establecimiento de una nueva función de producción la economía y de la sociedad cambian cuando los factores de producción se combinan de una manera novedosa”

Efectividad “Es la capacidad de lograr un efecto deseado esperado o anhelado”

Eficiencia “Se puede definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo”

Recursos “Son los medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del procesos productivo o la actividad comercial de la empresa, por lo tanto estos recursos son utilizados para el desarrollo de las operaciones económicas”

Proceso “Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden bajo ciertas circunstancias”

Optimización “Es la acción y efecto de optimizar, este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad”

Dirección “es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones para la discusión de este papel”

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

El objetivo principal de este capítulo está referido al proceso metodológico que se llevó a cabo para hacer posible la presente investigación, se realizó un análisis de los procesos utilizados en la Empresa Productos Químicos Bras C.A con la finalidad de detectar la problemática planteada en el capítulo I y poder establecer una serie de lineamientos estratégicos que logren optimizar el control interno en la empresa. Así pues, para lograr el objetivo se desarrollaron aspectos concernientes al tipo y diseño de la investigación; la población y muestra; las técnicas y fuentes de recolección de datos y la operacionalización metodológica.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.2 Tipo de la Investigación

Es así, como Arias (2006) señala que este tipo de investigación puede ser considerada un proyecto factible ya que como su nombre lo indica tiene un propósito de utilización inmediata, la ejecución de la propuesta, así mismo este consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. La propuesta que lo define puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos que solo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades. (p.43)

Así mismo, Sampieri J (2010) indica que las investigaciones no experimentales están principalmente en la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o a que son inherentemente no

manipulables, se hace inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención independiente y dependiente. (p.28)

Ahora bien en el conjunto de todas las definiciones que existan se puede decir que la más importante es que consiste en un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitiría el logro de objetivos previamente definidos en atención a las necesidades que pueda tener una institución o un grupo social en un momento determinado es decir la finalidad del proyecto factible radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad detectada en el medio.

Así pues la presente investigación se ubica en la modalidad de proyecto factible fundamentada en una base documental, según el objetivo que se pretende en la presente investigación, esta se basó en analizar los procedimientos de gestión interna utilizados y determinar las fallas de los procesos de la gestión interna de la Empresa Productos Químicos Bras C.A, Así mismo, esta investigación es de tipo no experimental , ya que este se realiza sin manipular deliberadamente variables es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar intencionadamente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

En consecuencia se propone establecer las soluciones planteadas; como la determinación de unos lineamientos estratégicos para optimizar el proceso del control interno en donde se obtendrá información valiosa que ayudaran a la toma de decisiones y que los procesos estén acorde con las necesidades de la empresa para mantenerse en el mercado productivo; minimizando el trabajo lento que se lleva actualmente.

3.1.2 Diseño de la Investigación

Con el fin de recolectar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación, el investigador debe seleccionar un diseño de investigación. Para Arias (2006), “el diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 26).

Es por ello que nuestro diseño de investigación estará basado en el diseño de campo con apoyo documental, dado a que la investigación se llevará a cabo en estadísticas y el efecto de los datos serán recopilados directamente de la realidad. Sólo determinaremos estos datos a través de una opinión (encuesta) donde los participantes nos expresaran su opinión en cuanto a la factibilidad o no del proyecto a realizar.

Según el autor (Fidias G. Arias (2012)), define: La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

Según el autor (Fidias G. Arias (2004)) expresa que la investigación documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”.(p. 25). Para llevar a cabo de manera satisfactoria la investigación se requiere la definición de los requerimientos por medio de una documentación documental, que permiten darle soporte y mayor veracidad al estudio realizado y obtener nuevos conocimientos para el análisis del mismo.

3.2 Fases Metodológicas

Aquí se permitirá integrar los sucesos que hacen posible la validez de este estudio, dentro de un plano observador y analítico del investigador; con lo que se podrá, determinar una sintomatología real del caso estudiado. En consecuencia, fue necesario definir las técnicas de recolección de datos utilizadas para obtener la realidad de la situación. Para la elaboración de una investigación, es necesario determinar el espacio donde se desarrollara la misma y los sectores e individuos a los que van a dirigir los esfuerzos de la investigación; Ahora bien la población objeto de estudio esta considerada en el conjunto de todos los casos o unidades de análisis, que concuerdan con una serie de especificaciones que se establecen en correspondencia con los objetivos de la investigación.

3.2.1 Fase I: Diagnostico del proceso de Control Interno de la Empresa.

De acuerdo con Arias (2006) “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”. Así pues según Sierra (2008) la observación directa consiste:

En la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, especialmente el de la vista, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas y hechos de interés social tal como son o tienen lugar espontáneamente en el tiempo en que acaecen y con arreglo a las exigencias de la investigación científica (p.50)

Por consiguiente se utilizó como técnica la observación ya que permitió detectar la presencia o ausencia de un comportamiento o aspecto definitivo previamente y representa una técnica de evaluación útil para evaluar aquellos comportamientos del estudiante referidos a recolecta información sobre datos en forma sistemática.

La observación consiste en obtener impresiones del mundo circulante por medio de todas las facultades humanas relevantes. Esto suele requerir contacto directo con el (los) sujetos (s), aunque puede realizarse observación remota registrando a los sujetos en fotografía, grabaciones sonoras o video grabación y estudiándola posteriormente (p.153).

Posteriormente en esta fase se utilizó la lista de cotejo como herramienta para registrar lo observado de manera sistemática; que es el principal motor generador de resultados, este permitirá establecer los parámetros fundamentales para su posterior estudio, por esto. Balestrini, M. (1998) afirma que “lista de cotejo es una herramienta que se puede utilizar para observar sistemáticamente un proceso a través de una lista de preguntas cerradas” (p. 138). Este instrumento permitió describir algunos procesos que llevaron a determinar las referencias claras para obtener la información correspondiente al diagnóstico de la empresa Productos Químicos Bras C.A.

3.2.1 Fase II: - Análisis de los Lineamientos Estratégicos establecidos para el proceso de Control Interno.

Para la consecución de este estudio, se tomó como punto de partida los datos suministrados por la fase anterior, y posteriormente se procedió a aplicar la técnica de recolección de datos de la encuesta. Para ello se tomó como población de estudio los 10 empleados que están involucrados en las diferentes operaciones que realiza la empresa para su producción y Administración.

Es importante señalar que Hurtado y Toro (2001) definen “La población como una composición de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida esta, para lo que es necesario que la muestra con la cual se trabaje sea representativa de la población” (p.25).

Es importante destacar que por ser una población bastante pequeña se tomo como muestra la misma cantidad de personas que conforman el universo; a esto se le denomina muestra censal (Sampieri 2012: p. 310). En efecto la muestra a tomar de la población total fue (10 personas) las cuales individualmente indican la representación de las diferentes áreas de la empresa Productos Químicos Bras C.A entre los que se puede señalar estará (01 persona) en la Gerencia administrativa; (03 personas) en el área de administración donde abarcara todos los procesos internos y por ultimo (06 persona) encargadas de las operaciones de producción

Seguidamente se procedió con la aplicación de la técnica y el instrumento, para lo que fue necesario emplear primero la encuesta que de acuerdo a Narres K (2010) define que “Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, según el mencionado autor, el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica. (p.70)

En resumen la encuesta es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. Para este caso, se empleo un cuestionario de 10 preguntas cerradas de tipo dicotómico, lo cual permitió recabar de los encuestados la información exacta requerida. Por lo antes expuesto, este instrumento es considerado como el de mayor utilidad puesto que es la forma más práctica de conseguir la información de manera sencilla para el encuestador y el encuestado. Martínez, (2002), define el cuestionario como:

... es el instrumento más utilizado para recolectar información de manera clara y precisa. Consiste en un conjunto de preguntas formuladas en base a una o más variables a medir, donde se utiliza un formulario impreso estandarizado de preguntas, en el cual el individuo llena por sí mismo, considerado como el instrumento de mayor utilidad

puesto que, es la forma más práctica de obtener la información de cierre (p.15).

3.2.3 FASE III: Establecimiento de las fortalezas y debilidades actualmente en el Proceso de Control Interno de la Empresa.

Para cumplir con esta fase de la investigación, se utilizo 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. Es de resaltar que los datos suministrados por la ejecución de las dos fases anteriores fueron de vital importancia para la ejecución de este paso.

3.2.4 FASE IV: Diseño de los Lineamientos Estratégicos que permitan optimizar el Proceso de Control Interno de la Empresa Productos Químicos Bras C.A.

Dentro de esta fase se crearon las diversas estrategias basadas control interno, que permitirán la creación de herramientas y métodos que se darán a conocer a través de una guía de trabajo que explique a cabalidad cuales son las necesidades y cómo deben ser cubiertas de manera eficiente, eficaz y productiva dentro de la organización. Es de destacar que la propuesta estará enmarcada de la siguiente forma:

1. Presentación de la propuesta
2. Objetivo de la propuesta
3. Objetivos específicos de la propuesta
4. Justificación de la propuesta

5. Análisis de factibilidad: factibilidad técnica, económica y operativa.
6. Descripción de la estrategia.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En el siguiente capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados, con la intención de responder a los objetivos específicos, a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. En esta etapa de la investigación, se pudo delimitar los resultados de las conclusiones objetivas acerca de la situación actual referente al control interno dentro de la empresa que es el caso de estudio. Con referencia a lo antes dicho, se distinguen a continuación los resultados relacionados a la primera fase de la investigación.

Como se relato en el capitulo anterior, las técnicas aplicadas fueron la observación, la encuesta y el análisis DOFA, técnicas que permitieron entender la situación presente en dicha organización, además de dar un conjunto de variables significativas para la solución del problema en cuestión.

Partiendo de lo dicho por Encinas (2009:639), “los datos en sí mismos tienen limitada importancia, es necesario “hacerlos hablar”, en ello consiste, en esencia, el análisis e interpretación de los datos”.

La relación entre análisis e interpretación y la forma específica que toman, tanto separada como conjuntamente, varían de un estudio a otro", dependiendo de los distintos esquemas o niveles de investigación y, fundamentalmente, del diseño propuesto. Los datos, a partir de los cuales el investigador inicia el análisis, son diferentes según el nivel de elaboración realizado, el cual depende de la naturaleza del problema de investigación y, consecuentemente, del tipo de investigación; también de las técnicas y procedimientos seguidos en la elaboración.

4.1 Fase I: Diagnosticar el proceso de Control Interno de la Empresa.

Los resultados de la Observación Directa permitieron diagnosticar la situación actual de la Empresa Productos Químicos Bras C.A En cuanto al control de la gestión interna, Para el desarrollo de la presente la lista de cotejo que se muestra en el Cuadro 1; que describe los resultados obtenidos en la lista de cotejo para luego proceder con sus respectivo análisis.

Cuadro 1 Lista de cotejo

LISTA DE COTEJO		
INDICADORES	PRESENTE	AUSENTE
1 ¿Se podrá lograr una mejor eficiencia con la implementación de nuevas tecnologías?	x	
2 Cada vez hay mayor efectividad en los procedimientos administrativos		X
3 ¿Las estrategias de control interno son optimas?		X
4 ¿Habrán más actividades en la empresa con el control de la gestión interno	x	
5 ¿Se formulan nuevos objetivos, políticas y planes de apoyo en la organización?	x	

Fuente: Pinto B (2018)

Situaciones Presentes

- En la observación directa se pudo observar que los empleados de la empresa Productos Químicos Bras C.A tienen la necesidad de nuevas

tecnologías esto hace que sus procesos se han cada vez más lentos y desmejore la productividad, es por eso que se requiere la implantación de nuevas tecnologías para una mayor eficiencia.

- Se pudo observar que al haber mayor control de la gestión interna se podrá tener mayores resultados en la eficiencia de los procesos administrativos, es decir que la empresa necesita más actividades debido a que el control de la gestión interna se hará cada vez mas solido.
- En la observación directa también se observo que la empresa planteara a futuro nuevas políticas, objetivos y planes de apoyo, aun estos no son efectivos debido a que falta más procedimiento de control en la gestión interna.

Situaciones Ausentes

- Se pudo observar que no hay mayor efectividad en los procesos administrativos esto es debido a que los procesos actuales son demasiado lentos lo que no permite que los procesos se han óptimos para la empresa.
- Las estrategias en la gestión interna no son optimas estos es debido a que la empresa ha presentado bastantes inconvenientes al momento de inducir controles para los procesos administrativos, así pues que es lo que no hace que tales estrategias se han de buena calidad para la empresa.

Después de haber administrado los instrumentos de recolección de datos, se realizo la tabulación de los datos analizando los resultados para así poder presentarlos en una grafica con su respectivo análisis.

4.2 Fase II: Análisis de los Lineamientos Estratégicos establecidos para el proceso de Control Interno.

En esta etapa se procedió a la aplicación de una encuesta a través de un cuestionario de diez (10) preguntas cerradas, distribuidas de forma dicotómica y de escalas, las cuales, fueron aplicadas a la muestra de estudio, con la finalidad de obtener resultados más exactos y pertinentes posibles para la investigación.

Cuestionario dirigido al personal Administrativo y de producción de la Empresa Productos Químicos Bras C.A

1, ¿En la empresa se planificara los procesos administrativos para una mayor efectividad de la producción??

Tabla 2 Planificación

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

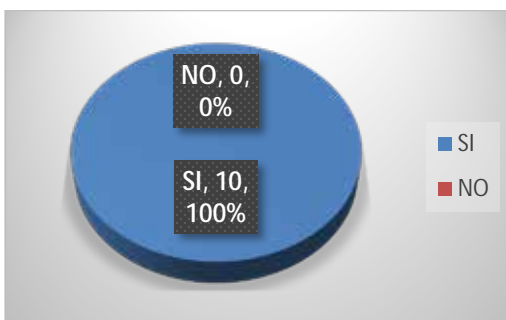


Gráfico 1: Planificación

Fuente: Tabla 2

Análisis e Interpretación: El 100% de los empleados de la empresa productos químicos Bras considera que con una mayor planificación de los procesos

administrativos se podrá tener una mejor organización y efectividad de la producción ya que actualmente padece de este problema. Así pues este problema repercute en toda la área de producción dado a que nunca se ha determinado porque la falencia en la planificación de los procesos administrativos dado a esto se tiene como resultado una desmejora de la efectividad, así pues que es importante que la empresa mejore sus planificaciones para así poder crecer el mejoramiento en los procesos productivos.

2. ¿Se ejecutaran todas las actividades relacionadas con la planeación de las actividades dentro de la empresa?

Tabla 3 Ejecución

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: : Pinto (2.018)

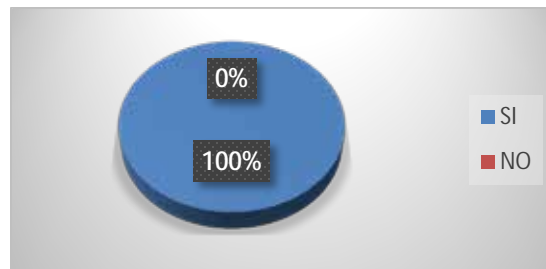


Gráfico 2: Ejecución

Fuente: Tabla 3

Análisis e Interpretación: El 100% de los empleados de la empresa productos químicos Bras considera que deben ejecutarse todas las actividades que se planeen ya que este traerá más organización para la empresa y mayor efectividad de las funciones. Por lo tanto si se cumplen a cabalidad todos los planes de mejoramiento dentro de la empresa traerá mayores beneficios, ya que generalmente los planteamientos dentro de la organización no se cumplen a cabalidad es por eso que la empresa necesita urgentemente cumplir con sus planes de mejoramiento.

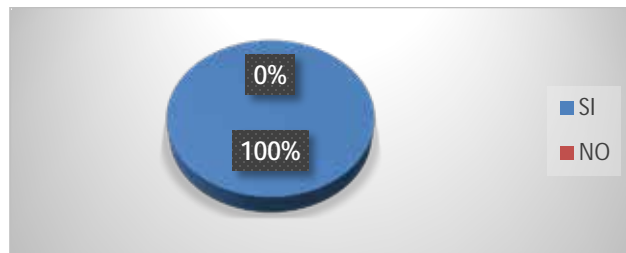
3. ¿Una mejor dirección implicara guiar a la organización para que unan sus esfuerzos y así lograr los objetivos?

Tabla 4: Dirección

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

Grafico 3: Dirección



Fuente: Tabla 4

Análisis e Interpretación: El 100% de los empleados considera que hace falta unir entre todos los esfuerzos para poder cumplir los objetivos ya que si no se unen los esfuerzos podría responder a los errores que comete la empresa actualmente. Por lo tanto si la empresa cultiva mas la unión de los esfuerzo obtendrá mayores ideas para una mejor organización, eso es debido a que la actual dirección no se ha centrado en lograr los mayores objetivos conjuntamente con la empresa y es así como caen en el consecuente error de no lograr los objetivos.

4. ¿Se evalúa el desempeño para que haya un mayor control en las funciones administrativas?

Tabla 5: Control

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

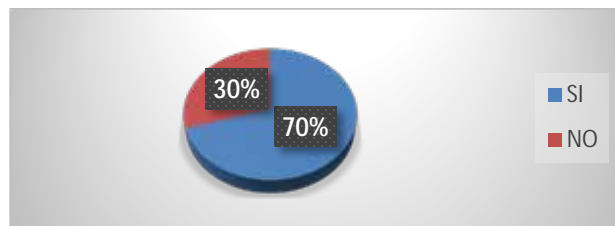


Gráfico 4: Control

Fuente: Tabla 5

Análisis e Interpretación: El 70% de los empleados considera que si se evalúa el desempeño puede haber mejoras en el desempeño administrativo el otro 30% de los empleados considera que no es necesario una evolución ya que si hacen el trabajo bien tendrán buenos resultados. Así pues que la empresa por obvias razones debe implementar métodos con los cuales puedan evaluar el desempeño mensual de la empresa así estarían colaborando con la efectividad, y si hay algún error poder corregirlo a tiempo, principalmente es lo que sucede en la empresa Productos Químicos Bras C.A que al no revisar sus errores se hacen cada vez más grandes y notorios.

5. ¿Cree usted que mejorara la productividad con una mayor supervisión del desempeño del personal?

Tabla 6: Supervisión

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

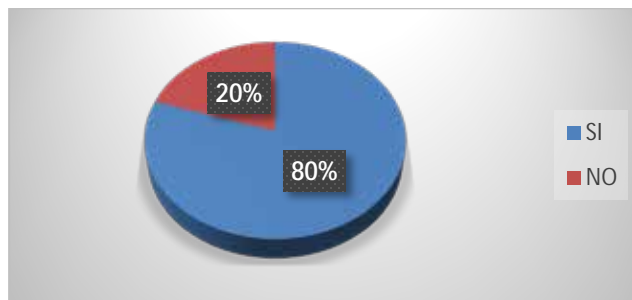


Gráfico 5: Supervisión

Fuente: Tabla 6

Análisis e Interpretación: El 80% de los empleados considera que una mayor supervisión de la producción traerá buenas consecuencias el otro 20% de los empleados considera que no es necesario una mayor supervisión ya que trabajando conjuntamente tendrán mayor beneficio y no sería necesaria una supervisión. Esto es debido a que los procesos de producción generalmente no son supervisión y no tienen los controles suficientes para observar de manera significativa la forma en como se están llevando a cabo, es por eso que sería de mayor beneficio tener una mayor supervisión.

6., ¿Con un nuevo control de gestión aumentara la satisfacción del cliente?

Tabla 7: Satisfacción del cliente

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

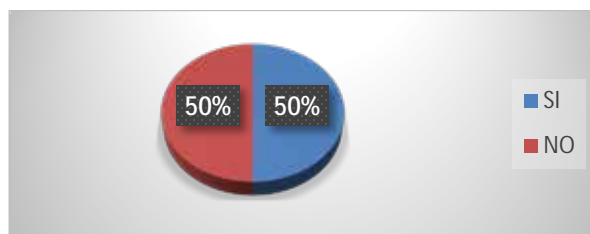


Gráfico 6: Satisfacción del cliente

Fuente: Tabla 7

Análisis e Interpretación: El 50 % de los empleados considera que si debe de haber un mayor control de la gestión para la satisfacción del cliente ya que esto podría innovar la efectividad del producto, el otro 50% considera que los clientes están totalmente satisfechos. Esto es debido a que la preocupación principal de la empresa debía ser la satisfacción del cliente y esto por lo general han dejado que no fluya es decir por un parte que puede que satisfaga más a los clientes que adquieren este producto y por el otro se tendrá una mayor demanda al satisfacer otros cliente que dejaron de comprar el producto ya que obtendrán uno de mayor calidad.

7., ¿Con los controles y la supervisión en la gestión interna aumentara la rentabilidad de la empresa?

Tabla 8: Rentabilidad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	70%
No	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

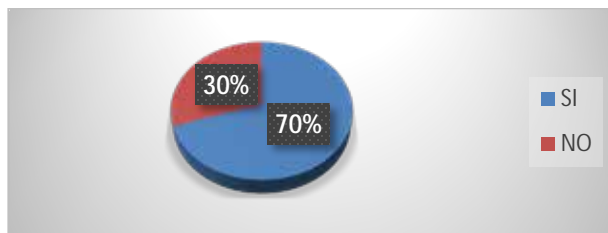


Gráfico 7: Rentabilidad

Fuente: Tabla 8

Análisis e Interpretación: El 70% de los empleados considera que con una mayor supervisión de la gestión interna pueda aumentar la rentabilidad dado también que al hacer esta actividad tendrán mayor seguridad que las actividades salgan bien, el otro 30% considera que la rentabilidad de la empresa mejoraría con la disminución de los costos.

9. ¿Con el control de gestión interna habrá reducción de costos en el material de producción?

Tabla 9: Reducción de Costos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

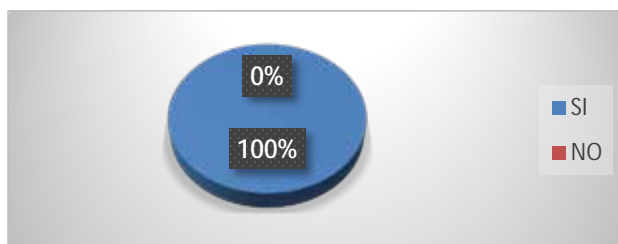


Gráfico 9: Reducción de costos

Fuente: Tabla 9

Análisis e interpretación: El 100% de los empleados considera que el mayor control de la gestión interna tendría mejoras en la reducción de costos de la producción dado a que este tipo de actividad preverá las pérdidas. Así pues que para la empresa la reducción de costos es sumamente importante ya que esto es debido a la poca supervisión de la producción al mejorar la gestión interna es importante que se reduzcan los costos sobre todo de material esto le traerá un mayor beneficio a la empresa.

8. ¿Cree usted que al haber menos pérdida del producto será de una mejor calidad?

Tabla 10: Calidad del producto

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
----------------	-------------------	-------------------

Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

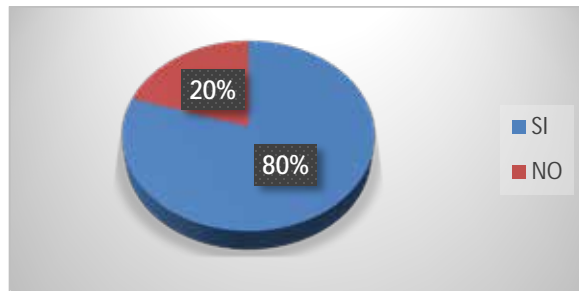


Grafico 8: Calidad del Producto

Fuente: Tabla 10

Análisis e Interpretación: El 80% de los empleados considera que al haber menos pérdida del producto este por obvias razones será de mejor calidad el otro 20% considera que la calidad del producto no refiere a las perdidas si no a una mayor supervisión y empeño de la calidad del producto.

10 ¿Se deberá implementar nuevos métodos para evaluar consecutivamente el producto?

Tabla 11: Evaluación del producto

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0
Total	10	100%

Fuente: Pinto (2.018)

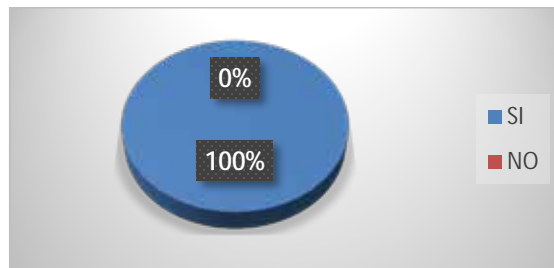


Gráfico 11: Evaluación del producto

Fuente: Tabla 10

Análisis e Interpretación: El 100% de los empleados considera que debería implementarse nuevos métodos para así darle la respectiva evaluación al producto esto traería notables mejoras en el producto terminado. Dado a que la mayoría de errores son producto de la baja evaluación que tienen los procedimientos, es por eso que la empresa debe implementar evaluaciones consecutivas para así lograr los objetivos.

4.3 FASE III: Identificación de las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, y Amenazas de la empresa, a través de una matriz DOFA que permita el diseño
Cuadro 2: Análisis DOFA

DIMENSION	DEBILIDADES	FORTALEZAS
Objetivos planteados	<ul style="list-style-type: none"> · No se cumple lo planteado · Se trabaja sobre la marcha 	<ul style="list-style-type: none"> · Conocimiento de todas las necesidades internas.
Uso de la tecnología	<ul style="list-style-type: none"> · Poco uso de paquetes tecnológicos · Escasez de computadoras disponibles. 	
Control de la gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> · No existen procesos de control ni supervisión administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> · Conocimiento básico de los procesos ejecutados en el Departamento.
Planificación de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> · Elevado número de quejas por parte del usuario por retardo en los procesos. · Desconocimiento del concepto de atención y servicio. · Falta de iniciativa para prestar un servicio de calidad. · Carencia de un Buzón de Sugerencias. 	
Desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> · Deficiencia de talleres de capacitación y entrenamientos. · Deficiencias en la atención al Cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> · Organización del proceso de trabajo. · Personal capacitado en procesos básicos
Supervisión de la producción	<ul style="list-style-type: none"> · Es casi inexistente · El personal sabe que no hay supervisión. · Perdida de productos y materia prima 	

DIMENSIÓN	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Objetivos planteados	<ul style="list-style-type: none"> · Mercado creciente a falta de competencia 	<ul style="list-style-type: none"> · Falta de estrategias de control interno
Uso de la tecnología	<ul style="list-style-type: none"> · Ganas de mejorar las condiciones actuales 	<ul style="list-style-type: none"> · Fallas de atención al cliente interno por considerarlo un cliente cautivo. · Poca motivación para mejorar la atención al cliente interno
Control de la gestión interna	<ul style="list-style-type: none"> · Interés por los bienes y servicios ofrecidos por la empresa. · Contacto directo entre los empleados, la empresa y los clientes internos. 	<ul style="list-style-type: none"> · No hay sentimiento de conexión entre la empresa y sus clientes.
Planificación de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> · Disposición a mejorar los mecanismos 	<ul style="list-style-type: none"> · Desestructuración de la empresa
Desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> · Personal motivado 	<ul style="list-style-type: none"> · Desmotivación por parte del personal ante la mirada ciega de la gerencia.
Supervisión de la producción	<ul style="list-style-type: none"> · Preocupación del personal por pérdidas 	<ul style="list-style-type: none"> · Grandes pérdidas de material y dinero

Fuente: Pinto B. (2018)

Análisis de la Matriz DOFA

Al evaluar el indicador oportunidades de mejoras, se integraron las respuestas de la observación y de los empleados para saber cuáles de las actividades planteados resultan debilidad o fortaleza para la empresa. En el cuadro anterior se puede demostrar cuales son las condiciones actuales de la empresa con respecto a la percepción de los empleados en lo que respecta a lo en la compañía.

Se pudieron evidenciar debilidades en el control interno de este importante activo de la empresa, derivadas principalmente por no contar con procedimientos

debidamente implementados para registrar las operaciones administrativas, de supervisión y gestión, una inadecuada supervisión de las actividades y la falta de seguimiento a las diferentes actividades que permitan establecer objetivos medibles, en plazos de tiempo estipulados.

Es de hacer notar que el control interno es responsabilidad principal de la gerencia o máxima autoridad de la empresa; por lo que son ellos los que tienen que dar la pauta inicial para establecer los parámetros y hacerlos cumplir, ya que no puede haber supervisión sin establecimientos de propósitos.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Los sistemas administrativos son una herramienta diseñada exclusivamente para facilitar el laborioso trabajo de la recolección y ordenamiento de datos para la administración y la contabilidad, el cual como estructura organizada recoge las informaciones de una empresa del resultado de sus operaciones generales en el día a día, valiéndose de recursos como Formularios, Reportes, Libros, Entre otros los cuales suministran información.

5.1 Justificación de la Propuesta

En este sentido, la propuesta se justifica, ya que a través de la aplicación de los sistemas administrativos se generaría resultados realmente confiables, eficientes y efectivos, así como el manejo de los controles internos lo que permitiría el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, debido a que los resultados de estos sistemas están estrechamente vinculados a todos los procedimientos que se llevan a cabo en las diferentes transacciones de datos de cada una de las operaciones realizadas, por medio de la clasificación, cuantificación y organización de las mismas. Los sistemas administrativos son considerados las herramientas básicas de cualquier organización. Cuando son bien concebidos, gracias a ellos, las actividades administrativas pueden fluir normalmente.

De acuerdo a lo planteado la propuesta comprende la adquisición de un sistema administrativo Saint Enterprise, El cual esta configurado con sus respectivos módulos de nomina, bancos, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, Facturación, Ventas y compras. Este tipo de sistema ha sido diseñado para manejar

el flujo de información, proporcionando así funciones completas para el procesamiento de la toma de decisiones, para lo cual se establecen las políticas y procedimientos para establecer los controles internos en el manejo adecuado de los sistemas administrativos, de igual forma se capacitara al personal para el funcionamiento del sistema.

Por lo tanto La misión de la propuesta se basara en la aplicación del sistema Administrativo para la mejora de los procesos internos de la empresa Productos Químicos Bras C.A, y la Visión se basara en una empresa organizada a futuro donde crezca y tenga solidos funcionamientos en la gestión interna, tanto el crecimiento de los empleados a nivel laboral.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 General

Diseñar un sistema administrativo para el control de la gestión interna en la empresa Productos Químicos Bras C.A

5.2.2 Especifico

Elaborar norma, políticas y procedimientos para estableces los controles internos en el manejo adecuado de los sistemas Administrativos

Capacitar al personal para el uso adecuado del sistema administrativo.

Establecer los controles internos para el manejo adecuado de los sistemas.



Lineamientos estratégicos para optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 1: Elaborar normas y procedimientos para establecer los controles internos en el manejo adecuado de los Sistemas Administrativos

Procedimientos para el manejo Ventas

Finalidad: Adquirir habilidades y destrezas para el manejo del modulo “ventas” en el sistema administrativo, esto con el fin de tener el total conocimiento sobre este modulo y saber cómo manejarlo al momento de su utilización.

1. Debe abrirse el sistema con su respectivo usuario y contraseña
2. Una vez estando en el sistema debe ingresar al modulo “ventas”
3. Se procede a ingresa en la opción “clientes” los datos correspondientes como: razón social, Rif, dirección.
4. Debe cargarse en el modulo “ventas” el total del pedido una vez verificado, debe volverse a verificar con el físico de la mercancía, al terminar este paso debe darle enter en “Facturar”
5. Después de darle enter en “facturar” se imprimen tres facturas con tres colores una azul, amarilla y blanca.

La de color azul se guardar con el depósito, la de color amarillo es el consecutivo, la blanca es la original del cliente.

6. Debe cerrarse el modulo “ventas” al terminar la operación

Realizado por:

Pinto B. (2.018)

Aprobado por:

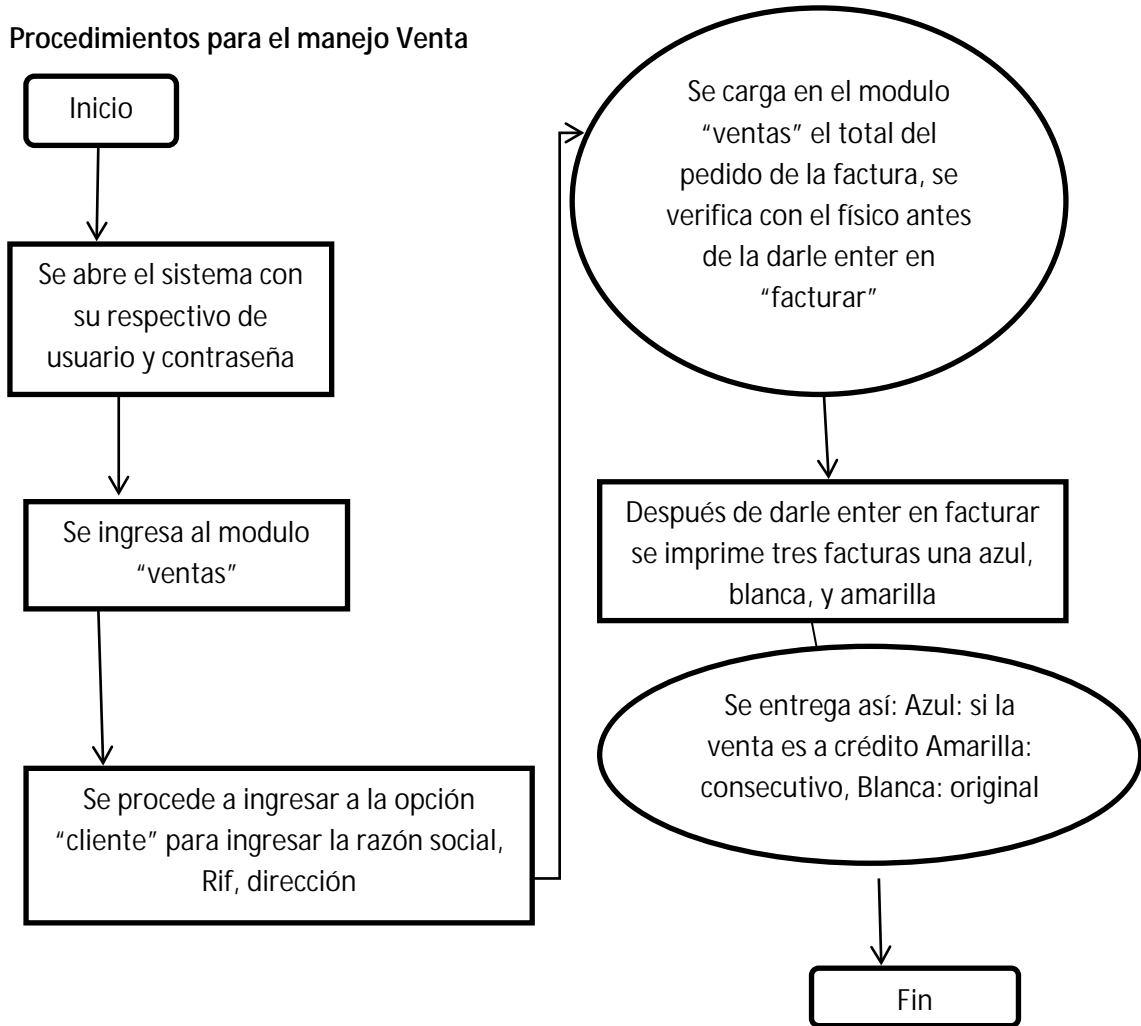
Revisado por:



Lineamientos Estratégicos para optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 1: Elaborar normas y procedimientos para establecer los controles internos en el manejo adecuado de los Sistemas Administrativos

Procedimientos para el manejo Venta



Realizado por:

Pinto B.(2.018)

Aprobado por:

Revisado por:



Lineamientos Estratégicos para optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 1: Elaborar normas y procedimientos para establecer los controles internos en el manejo adecuado de los Sistemas Administrativos

Procedimiento para el manejo cuentas por cobrar:

Finalidad: Adquirir habilidades y destrezas para el manejo del modulo “ventas” en el sistema administrativo, esto con el fin de tener el total conocimiento sobre este modulo y saber cómo manejarlo al momento de su utilización

1. El modulo de “Ventas” generara un numero de factura en el listado que se encuentra en el modulo “cuentas por cobrar”
2. El asistente administrativo debe ingresar con su usuario y contraseña al modulo “cuentas por cobrar”
3. El modulo de “cuentas por cobrar” generara un listado con números de las facturas pendientes por cancelar.
4. Se busca el numero de la factura por cancelar y se da en la opción “cancelar”

Realizado por:

Pinto B. (2.018)

Aprobado por:

Revisado por:



Lineamientos Estratégicos para Optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 1: Elaborar normas y procedimientos para establecer los controles internos en el manejo adecuado de los Sistemas Administrativos

Procedimiento para el manejo cuentas por cobrar:

- 5. En la referencia se escribe numero de la factura seguido de las siglas Dep seguido del numero del deposito
 - 6. Después de estos procedimientos debe darse en la opción “pagar”
 - 7. El depósito bancario debe engraparse con la factura azul
- Debe cerrarse el modulo “cuentas por cobrar” al finalizar el procedimiento

Realizado por:

Pinto B. (2.018)

Aprobado por:

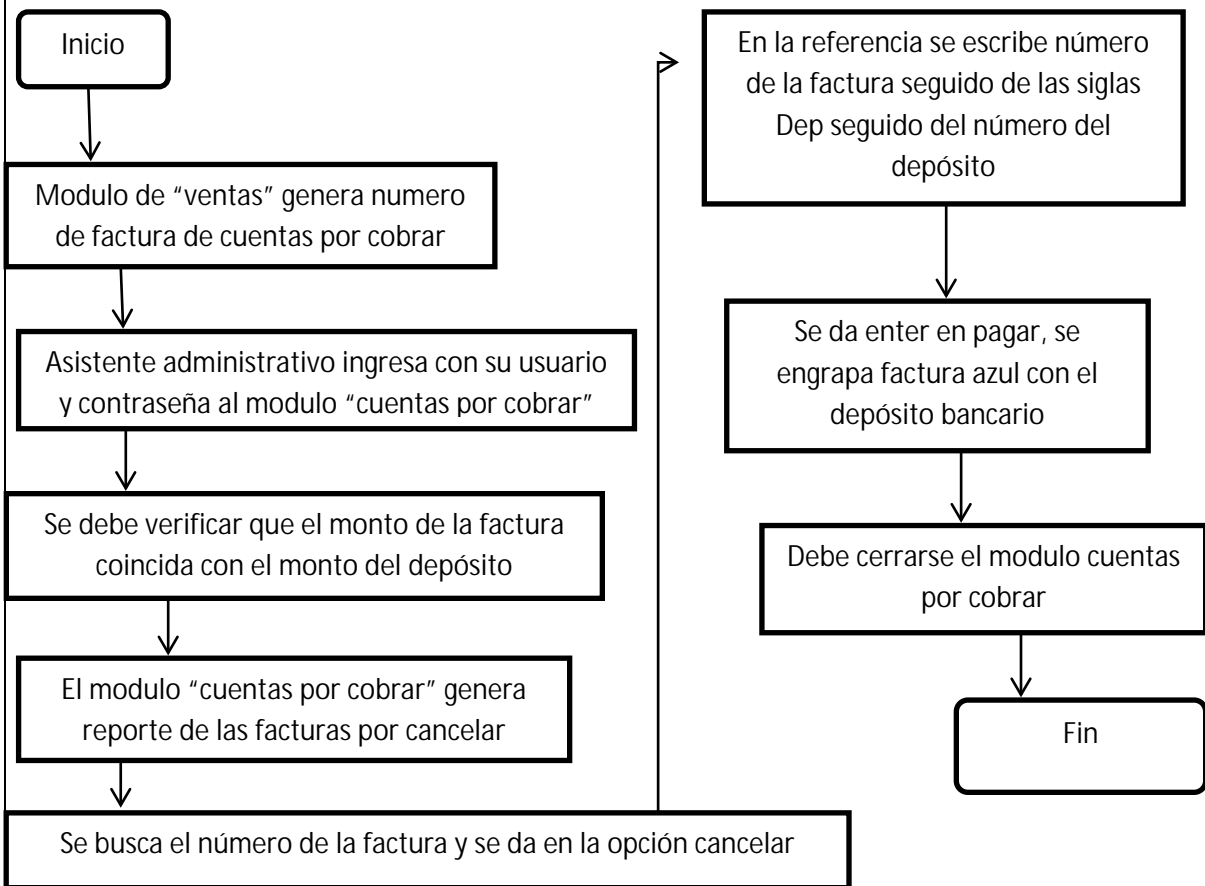
Revisado por:



Lineamientos Estratégicos para Optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 1: Elaborar normas y procedimientos para establecer los controles internos en el manejo adecuado de los Sistemas Administrativos

Procedimiento para el manejo cuentas por cobrar:




Realizado por:

Pinto B. (2.018)

Aprobado por:

Revisado por:

	<p align="center">Lineamientos Estratégicos para Optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A</p>	
<p>Lineamiento 2: Capacitar al personal para el uso adecuado del sistema</p>		
<p>Administrativo</p> <p>Nombre del curso: Adiestramiento en el sistema administrativo Saint Enterprise todas las versiones.</p> <p>Finalidad: Adquirir habilidades para tener el suficiente conocimiento sobre el sistema administrativo y comprender cada uno de los módulos que se encuentran, es decir con la capacitación el personal se verá orientado a tener un óptimo rendimiento en el manejo del sistema Administrativo.</p> <p>Dirigido al personal administrativo y jefe de producción de la empresa Productos Químicos Bras C.A</p> <p>Duración: 8 horas, debe ser un día laboral</p> <p>Se utilizara para la capacitación material de apoyo, presentación power point, y cuadernillo para los asistentes.</p>		
<p>Realizado por:</p> <p>Pinto B. (2.018)</p>	<p>Aprobado por:</p>	<p>Revisado por:</p>



Lineamientos Estratégicos para optimizar el proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 2: Capacitar al personal para el uso adecuado del sistema

Administrativo

Objetivo del curso:

- Enseñar al personal a ingresar con su usuario y contraseña
- Enseñar todos los módulos administrativo, cuentas por cobrar, ventas, compras, inventario, nomina.
- Establecer los controles para no bloquear el usuario
- Enseñar a imprimir reportes mensuales, semestrales, anuales.

Aprender a instalar en los otros servidores de la empresa.

Realizado por:

Pinto B. (2.018)

Aprobado por:

Revisado por:



Lineamientos Estratégicos para Optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 3: Establecer los controles internos para el manejo adecuado de los sistemas administrativos.

Finalidad: Adquirir habilidades y destrezas para establecer los controles internos para el manejo de los sistemas administrativos, esto con el objetivo de poder controlar y cuidar la información que está contenida en el sistema administrativo y tener el control total de todos los módulos para la correcta utilización.

Controles:

1. Solo debe acceder al sistema el personal administrativo y el jefe de producción.
2. Se debe tener internet siempre para utilizar el sistema administrativo
3. No puede abrirse dos módulos a la misma vez porque se bloquea el sistema
4. Se debe cerrar el modulo en uso cuando se termine la operación
5. El servidor debe permanecer encendido las 24 horas

Realizado por:
Pinto (2.018)

Aprobado por:

Revisado por:



Lineamientos Estrategicos para Optimizar el Proceso de control interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A

Lineamiento 3: Establecer los controles internos para el manejo adecuado de los sistemas administrativos.

6. Si se bloquea algún usuario se debe pasar reporte a la gerencia general
7. Cambiar la fecha al cierre del mes.
8. El servidor solo puede ser manipulado por la gerencia general, o el Técnico quien le hace Mantenimiento.
9. Siempre se deben de tener más de tres lotes de facturas, al sacar cualquier lote se debe indicar la fecha.
10. No se debe ingresar más de dos veces la contraseña y el usuario.
11. Se debe cerrar los módulos antes de apagar el computadora.

Realizado por:
Pinto B. (2.018)

Aprobado por:

Revisado por:

4.4 Análisis de Factibilidad

Factibilidad Operativa

A nivel operativo, la propuesta es factible, ya que para la ejecución de la misma requiere contratar personal nuevo, sino que se implementara inducción y capacitación al personal que labora en la misma por otro lado la empresa cuenta con la infraestructura necesaria, lo que le facilita sus avances en los procesos administrativos.

Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico, la propuesta es técnicamente factible, ya que la empresa cuenta con los recursos tecnológicos como equipos actualizados para el desarrollo eficaz del sistema administrativo solo requiere adquirir un paquete administrativo para llevar a cabo el sistema.

Factibilidad Económica

Desde el punto de vista económico la organización cuenta con recursos necesarios, para la implementación de la propuesta, A continuación se presenta el cuadro no. 3 donde se refleja la inversión que se genere en la aplicación de esta propuesta.

Cuadro 3: Presupuesto de la propuesta

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Monto total
paquete Administrativo (Saint Enterprise)	1	9.000	9.000
Instalación	1	1.500	1.500
Curso de Sistema y Procesos Administrativos	10	750	7.500
TOTAL			18.000

CONCLUSIONES

Con base a los datos recogidos y analizados, producto de la observación y de la encuesta para la evaluación del método de gestión de Control Interno en la empresa Productos Químicos Bras C.A., se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución.

En virtud de lo planteado, con la propuesta realizada para mejorar los planes y programas de Control interno, se va a alcanzar el objetivo de dar a conocer a toda la organización, los responsables de su ejecución y las actividades involucradas.

Por otra parte, se puede denotar que el 100% de los encuestados coinciden que no conocen las Normas y Procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que un 40% si conoce cada Norma y Procedimiento relacionados con las actividades que están ejecutando.

Es importante señalar que actualmente predominan una serie de debilidades, las cuales son detectadas por la Gerencia de Auditoría en su proceso de revisión e inspección, las mismas presentan el incumplimiento de los lineamientos indicados por la alta gerencia, los cuales deben impartirse de manera oficial y por escrito (Manual de Normas y Procedimientos) para su fiel cumplimiento.

En referencia a este planeamiento, con la propuesta para definir un modelo de Sistema de Gestión Documental, se podrán elaborar los manuales de políticas, normas y procedimientos de cada área, para así normalizar los procesos y estandarizar esta herramienta que tanta falta hace para consultar acciones y responsables.

Para cumplir con el objetivo de mejorar el método de Control Interno de la empresa Productos Químicos Bras C.A. se propone desarrollar los siguientes aspectos:

- Adaptar un Sistema de Gestión Documental basado en Manuales de Normas y Procedimientos, para la ejecución de actividades.
- Definir las funciones del Personal y Control de la empresa para evaluar el control de desempeño y los procesos administrativos de la empresa.
- Definir un Sistema de Control Interno que permita validar datos, emitir reportes, evaluar las diferentes áreas de la empresa, a través de indicadores de gestión

Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio realizado en la empresa Productos Químicos Bras C.A. y de acuerdo a la propuesta planteada se recomienda lo siguiente.

- Tomar en consideración la propuesta planteada ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observen con respecto a la gestión administrativa, lo cual permitirá realizar los correctivos necesarios también reforzar las fortalezas observadas y así cumplir las metas.
- Los controles internos para el manejo de los sistemas deben ser presentados por escrito para el conocimiento de todos sus empleados y así evitar desviaciones de los controles existentes.
- Para que el sistema administrativo sea efectivo, es necesario que se mejoren los procesos internos administrativos, cuentas por pagar, etc., estableciendo procedimientos y controles para el manejo de los mismos.
- Mantener al personal motivado en un ambiente de trabajo en condiciones optimas y pueda lograr su máximo rendimiento y productividad de este modo puede sentirse identificado con la organización para un desarrollo y desenvolvimiento de actividades.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Ø Bibliográficas

Arias, Fidias G (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta edición. Caracas. Editorial Episteme, C.A.

Alonso, Gregorio. (2010). Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS). Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill. Astorga, María (1995).

Auditoría I. Caracas. Venezuela: Publicaciones U.N.A. Caracas, Venezuela: Editorial Consultores Asociados, 6ta Edición.

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas. Editorial Consultores Asociados

Chiavenato I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana

Cook, John W. (2005). Auditoría D.F., México: Editorial Mc Graw Hill - Tercera edición. Franklin, Enrique Benjamín (2007).

Hierro, Alfredo (2007). La Auditoría Interna y las ISO 9000, Madrid, España: Editorial Instituto de Auditores Internos de España. Hughes Jordán (2003). El Control de Gestión Clásico, Madrid, España: Editorial McGraw Hill.

Kaplan, Robert y Norton David (2005). Alignment. Barcelona, España: Editorial Gestión 2005.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2007). Elementos de Administración. D.F. México: Editorial: McGraw-Hill / Interamericana de México, sexta edición.

Laudon, Kenneth (2008). Sistemas de Información Gerencial. D.F. México: Editorial Prentice Hall -décima edición.

Menguzzato, Martina (1986). Dirección Estratégica de la Empresa. Barcelona, España: Editorial Euroed.

Newman, William H, (1986) Programación, Organización y Control. Bilbao, España: Editorial Deusto - Colección Gestión, - séptima edición. Novo Valencia, Gerardo (1997).

Pacheco, Juan Carlos; Castañeda, Widberto y Caicedo, Carlos Hernán

(2002). Indicadores Integrales de Gestión. Bogotá, Colombia: Editorial: McGraw-Hill / Interamericana de Colombia.

Palacios, Luis Enrique (2009) Gerencia de Proyectos, Un enfoque latino. Caracas, Venezuela: Publicaciones Universidad Católica Andrés Bello (UCAB) – quinta edición. PMI (Project Management Institute) (2008)

Fundamentos de la Dirección de Proyectos. Pennsylvania, Estados Unidos: Project Management Institute – cuarta edición.

Puerta, Robin (2007). Entorno al Pensamiento Estratégico Organizacional. Maracaibo; Venezuela: Editorial Escrea Publicidad.

Tamayo, M (2006). El Proceso de Investigación Científica. 2da edición. Editorial Limusa. México.

Ø **Electrónicas y/o Digitales**

<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2891/1/UPS-CT002470.pdf>

<https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

ANEXOS

LISTA DE COTEJO		
INDICADORES	PRESENTE	AUSENTE
1 ¿Se podrá lograr una mejor eficiencia con la implementación de nuevas tecnologías?		
2 Cada vez hay mayor efectividad en los procedimientos administrativos		
3 ¿Las estrategias de control interno son optimas?		
4 ¿Habrán más actividades en la empresa con el control de la gestión interno		
5 ¿Se formulan nuevos objetivos, políticas y planes de apoyo en la organización?		

**Cuestionario dirigido al personal Administrativo y de producción de la
Empresa Productos Químicos Bras C.A**

1. ¿En la empresa se planificara los procesos administrativos para una mayor efectividad de la producción??
2. ¿Se ejecutaran todas las actividades relacionadas con la planeación de las actividades dentro de la empresa?
3. ¿Una mejor dirección implicara guiar a la organización para que unan sus esfuerzos y así lograr los objetivos?
4. ¿Se evalúa el desempeño para que haya un mayor control en las funciones administrativas?
5. ¿Cree usted que mejorara la productividad con unos lineamientos estratégicos bien definidos y acorde a la realidad del mercado?
6. ¿Con mejoras en los procesos de control interno aumentara la producción y la satisfacción del cliente?
7. ¿Con los nuevos lineamientos y la supervisión en la gestión interna aumentara la rentabilidad de la empresa?
8. ¿Con un mejor control interno habrá reducción de costos en el material de producción?
9. ¿Cree usted que nuevas estrategias, mejoran el proceso de control interno?
- 10 ¿Se deberá implementar nuevos métodos de control interno para evaluar consecutivamente el producto?