



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN AUDITORIA INTERNA**  
**PARA EL CONTROL DE ASIGNACIONES Y DEPURACION DE ROLES**  
**ADMINISTRATIVOS EN EL SISTEMA FINANCIERO**  
**ERP (SAP) – AMBIENTE LAP,**  
**EN LA EMPRESA COLGATE PALMOLIVE C.A.**

**EMPRESA: COLGATE PALMOLIVE C.A**

Autor:

Muñoz, José J.  
C.I: V- 24.423.006

San Diego, junio de 2017



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN AUDITORIA INTERNA  
PARA EL CONTROL DE ASIGNACIONES Y DEPURACION DE ROLES  
ADMINISTRATIVOS EN EL SISTEMA FINANCIERO  
ERP (SAP) – AMBIENTE LAP,  
EN LA EMPRESA COLGATE PALMOLIVE C.A.**

**(Informe de pasantía presentado a la Universidad José Antonio Páez como  
requisito para optar por el título de Lcdo. Contaduría Pública)**

Autor:

Muñoz, José J.  
C.I: V- 24.423.006

San Diego, junio de 2017



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN AUDITORIA INTERNA  
PARA EL CONTROL DE ASIGNACIONES Y DEPURACION DE ROLES  
ADMINISTRATIVOS EN EL SISTEMA FINANCIERO  
ERP (SAP) – AMBIENTE LAP,  
EN LA EMPRESA COLGATE PALMOLIVE C.A.**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN:**

**Tutor Académico**

Lcda. Nohelia Duran C.I V.- 7.135.386

---

**Tutor Empresarial**

Lcda. Mónica Villegas C.I V.- 17.025.926

---

Autor:

Muñoz, José J.  
C.I: 24.423.006

San Diego, junio de 2017

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios primeramente por haberme permitido vida y salud para lograr esta importante meta.

A mis padres por haberme guiado por buenos pasos, inculcándome la responsabilidad, el trabajo y el esfuerzo constante para alcanzar las metas.

A todos los docentes que a través de estos años han contribuido a mi formación profesional, y al logro del presente informe. Especialmente a la Lcda. Nohelia Duran (Tutora Académica) por su valioso aporte para la construcción del camino profesional.

A la empresa Colgate Palmolive C.A, y a mis compañeros que permitieron el desarrollo de las pasantías dentro de la organización. Entre ellos Lcdo. Francisco Velásquez, Lcdo. Leonardo González y Lcda. Desiree Buenahora.

A todo el equipo de finanzas de la empresa Colgate Palmolive por su apoyo y conocimientos aportados en el desarrollo de las pasantías realizadas, como fueron los Lcdo. Mónica Villegas, Yomaira Casanova, Emilio Aguiar, Luis Ochoa y Vivian Mariño.

A todos y cada una de las personas que de manera directa o indirecta contribuyeron a mi desarrollo profesional y personal. Me han ayudado a ser mejor persona y seguir avanzando continuamente en el desarrollo de mi carrera.

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis queridos Padres, con quien comparto la alegría de alcanzar esta meta, ya que el éxito obtenido se lo debo a su apoyo constante.

Dedicado a los demás familiares y amigos, que ellos también han formado parte de esta hermosa etapa y que siguen y seguirán estando cada día en nuestras vidas.

Dedicado a mis futuros Colegas Contadores que siempre me apoyaron y animaron en los momentos de dificultad para vencer los obstáculos.

Y especialmente dedicado a aquellos estudiantes de Contaduría Pública que en el futuro utilicen el presente informe para consultas de la información expuesta para guiar su formación profesional.

## ÍNDICE GENERAL

<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>i</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>ii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>iii - iv</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>vii - viii</b>

### **CAPÍTULO I. LA EMPRESA.**

1.1 Razón Social.....	9
1.2 Ubicación geográfica.....	9
1.3 Actividad a la que se dedica.....	9
1.4 Reseña histórica.....	9
1.5 Mision.....	11
1.6 Vision .....	11
1.7 Valores.....	11
1.8 Estructura general de la empresa.....	12
1.8.1 Estructura general de finanzas.....	13
1.9 Departamento de Finanzas.....	14 - 15

### **CAPÍTULO II. EL PROBLEMA.**

2.1 Planteamiento del problema.....	15
2.2 Formulación del problema.....	16
2.2.1 Objetivo General.....	17
2.2.2 Objetivos Específicos.....	17

2.2.3 Justificación.....	17 – 18
2.2.4 Limitación del estudio realizado.....	18

**CAPÍTULO III. MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL.**

2.1 Antecedentes de la investigación .....	19– 20 - 21
2.4 Bases teóricas .....	21 – 22 – 23 - 24
2.5 Términos básicos.....	24 - 25

**CAPÍTULO IV. FASES METODOLÓGICAS.**

4.1 Fase 1.....	27
4.2 Fase 2.....	28
4.3 Fase3.....	29

**CAPÍTULO V. RESULTADOS.**

5.1 Diagnóstico del estado actual.....	30 - 31
5.2 Identificación de debilidades y fortalezas.....	31 – 32
5.3. Proponer lineamientos de control interno.....	41
5.3.1 Propuesta.....	41
5.3.2. Desarrollo de la propuesta.....	42 - 43

<b>CONCLUSION.....</b>	<b>44</b>
------------------------	-----------

FUENTES DOCUMENTALES

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>45</b>
--	-----------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>46</b>
--------------------	-----------

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Distribución de la población.....	27
Cuadro N°2 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 1.....	33
Cuadro N°3 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 2.....	34
Cuadro N°4 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 3.....	35
Cuadro N°5 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 4.....	36
Cuadro N°6 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 5.....	37
Cuadro N°7 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 6.....	38
Cuadro N°8 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 7.....	39
Cuadro N°9 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el Item 8.....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1.....	33
Gráfico N°2.....	34
Gráfico N°3.....	35
Gráfico N°4.....	36
Gráfico N°5.....	37
Gráfico N°6.....	38
Gráfico N°7.....	39
Gráfico N°8.....	40

## INTRODUCCION

Actualmente el sistema financiero y administrativo se ve afectado por diversos factores tanto internos como externos que obliga a los trabajadores a rotar frecuentemente en los departamentos, por lo que es un reto para el personal de auditoria interna de las empresas de la actualidad, garantizar efectivamente los procedimientos de control interno en la asignación y depuración de roles administrativos.

A tal efecto, el control interno, es considerado como una herramienta necesaria dentro de las actividades de la empresa, debido a que facilita el logro de los objetivos propuestos por la misma, utilizando eficientemente los recursos. Lejos de ser un conjunto de reglas o manuales, el sistema de control interno es un proceso sostenido por personas y, por lo tanto, el conocimiento de su filosofía y práctica deberá abarcar los niveles de la organización.

Es por ello que seguir oportunamente los procedimientos establecidos en los procesos es lo que garantiza en gran manera que se cumpla el ciclo general que mitigue el riesgo de asignar roles administrativos; se evite afectar negativamente el proceso de asignación y depuración de roles adquiridas para su periodo laboral.

Siguiendo el orden de ideas la empresa Colgate Palmolive C.A, dedicada a la manufacturación de productos de consumo masivo de Cuidado Bucal, Cuerpo, Tejido y superficie, no escapa de los factores internos y externos que están incidiendo en el proceso de asignación y depuración, lo que trae como consecuencia una ruptura del proceso establecido.

Esta investigación se orienta en crear Lineamientos de Control Interno en Auditoria Interna para el control de asignaciones y depuración de roles administrativos en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, para minimizar

las incidencias de acarreo de roles de puestos anteriores en el proceso de Auditoría Interna

La misma se encuentra estructurada por Cinco Capítulos.

**Capítulo I**, La Empresa: reseña la presentación general de la empresa y del área laboral donde se realizaron las pasantías incluyendo aspectos tales como: Reseña Historia, Ubicación Geográfica, Misión y Visión, Estructura Organizativa y actividad económica a la que se dedica, entre otras cosas.

**Capítulo II**, El Problema: describe contextualmente el problema existente, interrogantes de la investigación, Objetivo general y específicos, así como la Justificación, permitiendo de esta manera visualizar el desarrollo del mismo.

**Capítulo III**, Marco Conceptual: familiariza al lector con la estructura y composición referente a los antecedentes de la investigación que aportan información precisa, con respecto al marco teórico, donde se hace una breve descripción de los conceptos bases, relacionados específicamente con la problemática a resolver. Por último se presenta un listado con términos básicos que completan la información.

**Capítulo IV**, Fases Metodológicas: se presentan los procedimientos lógicos y operacionales implícitos en la investigación, a través de un lenguaje sencillo y claro, en donde se describen las fases a desarrollar para la presente investigación.

**Capítulo V**, Resultados: Especifica los resultados obtenidos en el estudio y análisis de los datos procesados, las conclusiones y señala las mejores sugeridas de la problemática planteada.

Finalmente se muestran las fuentes documentales, el cronograma de actividades a seguir para el desarrollo de la investigación y los anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **LA EMPRESA**

### **1.1 Razón social**

Colgate Palmolive C.A.

RIF. J-00007125-0

### **1.2 Ubicación geográfica.**

Los Cortijos de Lourdes. Calle Hans Newman. Edificio Corimon. Piso 1 y Caracas (Departamento Legal y Ventas)

Urb. Michelena, al final de la Avenida Uslar en Valencia Venezuela. (Planta)

Carretera Valencia Flor Amarillo parcela miento agro industrial el recreo, calle “A” parcela 3 Valencia Venezuela (Centro Nacional de Servicio al Cliente, CNSC)

### **1.3 Actividad a la que se dedica**

Fabricación de productos de consumo masivo, para el cuidado bucal, cuidado del tejido, cuidado del cuerpo y cuidado de espacios físicos.

### **1.4 Reseña histórica**

El proceso de industrialización que ha vivido el Estado Carabobo a lo largo de los años, ha contribuido enormemente en un marcado desarrollo de esta entidad, desde aquí operan un considerable grupo de empresas dedicadas a distintas ramas de artículos de consumo masivo.

Cabe mencionar que un grupo de empresas ha logrado en Carabobo un desarrollo sostenible a nivel industrial, entre ellas están: Colgate Palmolive C.A., General Motors, Ford, Dupont, Empresas Polar, Protinal, Firestone, Good Year, Pirelli entre otros. De estas empresas resalta Colgate Palmolive C.A., dedicada a la fabricación de productos de consumo masivo para el cuidado del hogar y del cuerpo.

Entre los productos manufacturados que más comercializa se encuentra la crema dental Colgate, el lavaplatos Axión, el detergente ABC, el jabón Protex. Cabe destacar, que dicha empresa además de contar con una gran gama de productos, también posee un recurso humano bien preparado comprendido por una población de más de mil personas, los cuales trabajando como una gran familia, colaboran en gran medida en la mejora de la calidad de vida del venezolano, suministrándoles productos de alta calidad, evitando impactar negativamente en el medio ambiente y trabajando con un arraigado sentido de seguridad.

Los inicios del mundo de Colgate, el cual se construyeron sobre la base de un sueño, cuando hace más de doscientos años un joven visionario de 23 años llamado William Colgate pensó que una pequeña tienda de velas y jabones podría ser una realidad en los Estados Unidos, época donde las tres cuartas partes de estos productos eran fabricados en casa. Por su parte en 1.863 B. J Johnson abrió una fábrica de jabones de tocadores llamada Palmolive, los cuales eran producidos con aceite de palma y oliva, mientras tanto, en Kansas los hermanos Peet fundan otra fábrica de jabones que creció vertiginosamente, uniéndose posteriormente a la marca Palmolive.

En resumen la historia de Colgate-Palmolive en Venezuela se remonta en 1.943, cuando Pardo Mosqueda abrió una importadora en el centro de Caracas donde se vendían los productos de la empresa, tres años después, Colgate da el paso de importador a productor al contratar la fábrica La Torre, propiedad del Doctor Lorenzo Mendoza, para elaborar localmente el jabón Palmolive.

El éxito de los productos de Palmolive, hizo que en 1.951 la empresa alquilara totalmente la fábrica para producir, además del ya famoso jabón Palmolive la crema dental Colgate, tres años después, compra 68 mil metros cuadrados de terreno en Valencia para construir su propia planta.

De modo que actualmente está planta es una de las cuatro más grande del Continente Americano junto a las ubicadas en México, Brasil y Colombia. Sus altos estándares de calidad, tecnología y seguridad la han hecho merecedora de prestigiosos reconocimientos, a través de sus más de 70 años de trayectoria en la manufactura de sus productos

## **1.5 Misión**

Convertirnos en la compañía número uno de nuestro mercado, siendo el mejor socio de nuestros proveedores, clientes y consumidores, en armonía con nuestro ambiente, apoyándonos en nuestra gente y productos de calidad, logrando crecimiento sostenido y rentable.

## **1.6 Visión**

Mejorar la calidad de vida de la familia venezolana a través de excelencia de nuestros productos y servicios.

## **1.7 Valores**

Nuestros tres valores fundamentales “Cuidar Nuestra Gente, Trabajo en Equipo Global y Mejora Continua” forman parte de todo lo que hacemos, son el cimiento de nuestra estrategia de negocios y se reflejan en todos los aspectos de nuestra vida laboral, nuestros valores claves son los siguientes:

### **§ Cuidar Nuestra Gente:**

La compañía cuida de la gente: el personal de Colgate, los consumidores, los accionistas y los socios de negocio. Colgate está comprometida a actuar con compasión, integridad y honestidad en todas las situaciones, a escuchar con respeto a los demás y a valorar las diferencias. La compañía también está comprometida a proteger el medio ambiente global y a mejorar las comunidades en donde el personal de Colgate vive y trabaja.

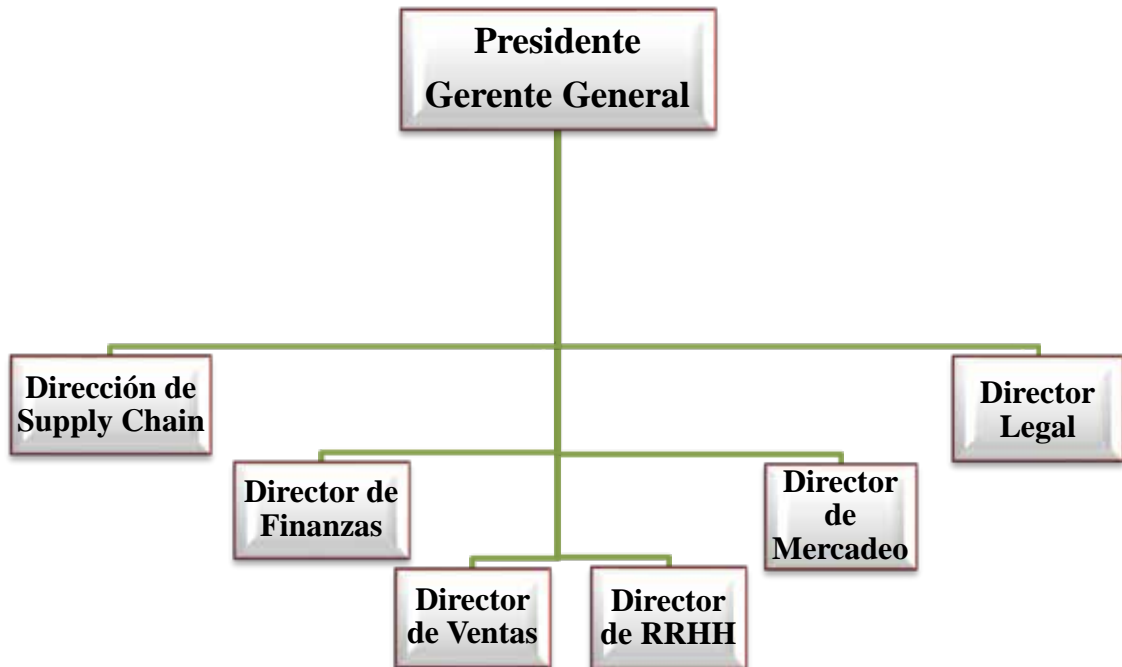
### **§ Trabajo en equipo global:**

Todo el personal de Colgate forma parte de un equipo global, comprometido a trabajar unido entre funciones, entre países, y a través de todo el mundo. Sólo compartiendo ideas, tecnologías y talentos, la compañía podrá alcanzar y mantener un crecimiento rentable, y lograr su misión y visión en el tiempo mínimo requerido, convirtiéndose de esta manera en la empresa líder de productos de consumo masivo.

§ **Mejora continua:**

Colgate está comprometida a ser mejor cada día en todo lo que hace, como individuos y como equipo. A través de un mejor entendimiento de las expectativas de los consumidores y clientes y del trabajo continuo para innovar y mejorar los productos, servicios y procesos.

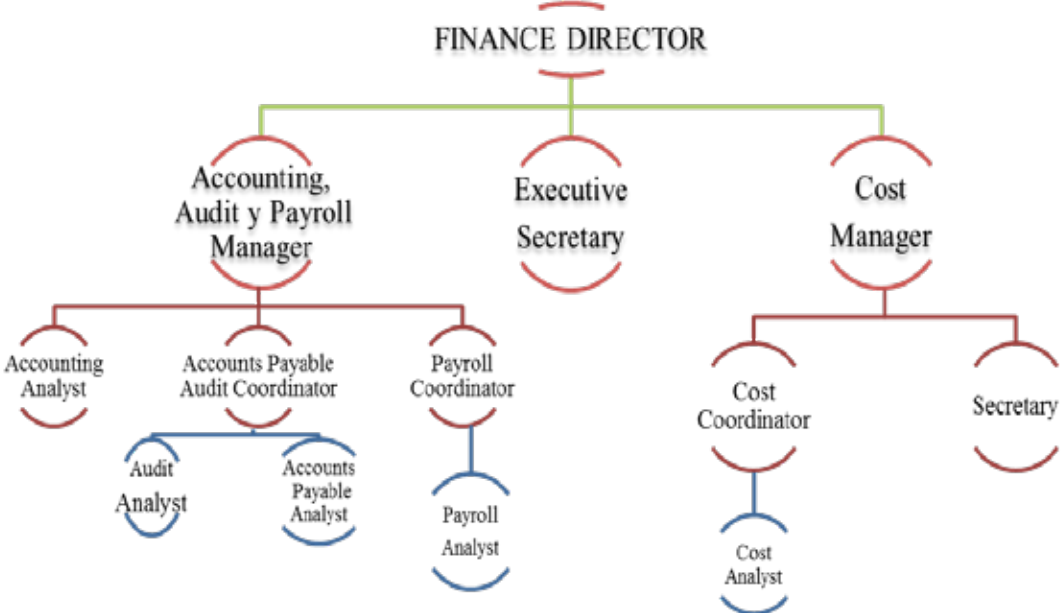
**1.8 Estructura general de la empresa.**



**Fuente:** Departamento de Recursos Humanos

**Año:** 2017

**1.8.1 Estructura General del departamento de Finanzas**



**Fuente:** Departamento de Recursos Humanos

**Año:** 2017

## **1.9 Departamento de Finanzas.**

El departamento de finanzas de la empresa Colgate Palmolive C.A., es un área conformada por un conjunto de profesionales, quienes con experiencia en la parte financiera, tiene un alto sentido de compromiso con sus tareas al manejar las finanzas de la organización. Sus miembros poseen una distinguida ética profesional y esta conjuntamente identificados con el departamento que representan.

Entre las tareas asignadas por los miembros de cada área está evaluar y controlar las operaciones contables, financieras, administrativas, operativas de la compañía; fortalecen el control interno de la empresa a través de la implementación de las recomendaciones presentadas, simplificando operaciones, vigilar el adecuado cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos emitidos por la gerencia general o casa matriz. Incluyendo asegurar que la estructura organizacional y filosofía de seguridad de la corporación estén incorporadas en SAP.

El departamento de Finanzas está conformado por las siguientes áreas:

- Contabilidad
- Presupuesto
- Cuentas por Pagar
- Tesorería/ Crédito y Cobranza
- Costos
- Nómina
- Auditoría
- Impuestos

### **1.9.1 Visión**

“Ser el mejor departamento de Finanzas en Latinoamérica, que responda con excelencia y calidad a todas las demandas de sus socios de negocio, usando como principal herramienta el mejoramiento continuo de sus procesos y de su gente”.

### **1.9.2 Misión:**

“Convertirnos en socios de nuestros clientes internos y externos, atrayendo y desarrollando el mejor talento, optimizando el uso de las herramientas tecnológicas disponibles, conformando así un equipo integrado y proactivo, que contribuya eficazmente al logro de los resultados estratégicos de Colgate Palmolive Venezuela.”

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1. Planteamiento del Problema**

La evolución y crecimiento de las compañías así como sus necesidades para resolver sus problemas administrativos, financieros y de operación han propiciado el desarrollo de un nuevo software dedicado. Administrar la seguridad informática de las empresas es una tarea compleja, ya que existen varios factores que pueden dificultar el funcionamiento de las compañías.

En la compañía Colgate Palmolive C.A. se implementa el sistema de transacciones ERP (SAP), el sistema permite llevar un mejor control en las múltiples actividades, como el control de las líneas de producción, creación de órdenes de compra dirigida a los proveedores, manipulación y reportes de información, entre muchas cosas más.

En el departamento de Finanzas el área de Auditoría se encarga de la asignación y depuración de roles de cada usuario en el sistema financiero ERP (SAP). Que permite llevar un mejor control de las actividades en cada área de su departamento correspondiente, el personal empleado y personal administrativo tiene asignado un usuario en el Sistema ERP (SAP), que están asociados con roles transaccionales que les permite hacer sus funciones laborales.

Cabe destacar que existen cantidades de roles debido a la cantidad de áreas que se encuentran en la compañía Colgate Palmolive C.A. Sin embargo, debido a la constante rotación del personal en los distintos departamentos de la empresa, a la hora de hacer la asignación y depuración de roles el área de Finanzas es quién se encargará de llevar el control de estos cambios.

Debido a la mala gestión que tenían anteriormente los encargados de este proceso, se encuentra una diversidad de usuarios que tienen asignado roles transaccionales en áreas que ya fueron removidos y que sus funciones actuales no las requieren, provocando así que existan conflictos transaccionales.

Actualmente en el área de Auditoría se viene presentando una situación que incide negativamente en el cumplimiento puntual de la asignación de roles administrativos en el sistema financiero ERP (SAP), es determinar cuáles son los correctos roles transaccionales dependiendo del área que será trasladado para sus funciones laborales, debido a que esos usuarios en el sistema financiero ERP (SAP) tienen acumulaciones de roles de antiguos cargos.

Por esta razón es un reto para quienes laboran en el departamento de Auditoría en la empresa Colgate Palmolive prestar el mejor servicio o apoyo en lo que se refiere a la asignación de los roles transaccionales para los usuarios del sistema financiero ERP (SAP) de la compañía Colgate Palmolive C.A. a fin de aportar la mayor rapidez a estas solicitudes y así el empleado administrativo y personal no se encuentren sin poder hacer sus funciones que terminen perjudicando los procesos de la compañía.

El personal involucrado en el área de Auditoría de la presente investigación requiere analizar la situación a fin de determinar qué factores inciden en el incumplimiento del procedimiento a la hora de asignar roles transaccionales a los usuarios de la empresa Colgate Palmolive a fin de establecer lineamientos de control interno que garantice la correcta asignaciones en el procedimiento y así minimizar la incidencia de que el usuario acarree roles de sus antiguos cargos. Con el objeto de corregir esta situación, se requiere la elaboración de Lineamientos para garantizar la correcta asignación y depuración de los roles administrativos en el Sistema ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la Empresa Colgate Palmolive C.A.

## **2.2 Formulación del Problema**

Considerando la situación descrita anteriormente, se plantea la siguiente interrogante ¿En qué forma el establecimiento de lineamientos de control interno para el control de asignaciones y depuración de roles administrativos en el Sistema Financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, aportara beneficios a la segregación de funciones y control contable en la empresa Colgate Palmolive C.A?

### **2.2.1 Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno para el Control de asignaciones y depuración de roles administrativos en el Sistema Financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP en la empresa Colgate Palmolive C.A.

### **2.2.2 Objetivos específicos:**

- Ø Diagnosticar el estado actual de los roles asignados al personal administrativo y contable en el Sistema Financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A
- Ø Identificar debilidades y fortalezas en el proceso de asignación y depuración de roles asignados al personal administrativo y contable en el Sistema Financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A
- Ø Diseñar lineamientos de control interno en Auditoría para el control de asignaciones y depuración de roles administrativos y contables en el Sistema Financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP. En la empresa Colgate Palmolive C.A

### **2.3. JUSTIFICACION**

La siguiente investigación se realizó con la finalidad de establecer lineamientos de Control Interno para la optimización del cumplimiento de los Procedimientos de asignación y depuración de roles administrativos en el departamento de Finanzas del área de Auditoria de la empresa Colgate Palmolive C.A, con el objeto de minimizar que los usuarios acarreen roles de sus antiguas funciones.

La empresa Colgate Palmolive C.A se beneficiará con esta investigación pues les permitirá a las personas que están involucradas con los procesos de asignación de roles administrativos, específicamente el área de Auditoria quien se encarga de estas

solicitudes, de realizar los debidos procedimientos a la hora de asignación y depuración de los roles transaccionales de manera establecida, a fin de evitar que los usuarios de la compañía acarreen roles de sus antiguos cargos además evitando así que puedan haber conflictos transaccionales que puedan perjudicar a la empresa.

Este lineamiento permitirá al personal de Auditoría asignar y depurar roles transaccionales de manera de que no existan usuarios con roles de mas que no sean necesarias para sus funciones laborales. Por otra parte, solucionará los inconvenientes en la demora que se han presentado con algunos usuarios que han solicitado roles para sus nuevos cargos debido a que no se conocen los roles necesarios por el mal control interno que se presenta.

#### **2.4 Alcance**

La presente investigación se aplicó en la empresa Colgate Palmolive C.A ubicada en la Urb. Michelena, al final de la Avenida Uslar en Valencia Venezuela. (Planta) dedicada a la fabricación de crema dental, jabones, cepillos dentales, detergentes y suavizantes, con la finalidad de elaborar un diseño de lineamientos de control interno que permita mejorar el estado actual de los roles administrativos de los empleados de distintas áreas, adecuando esta investigación al logro de los objetivos planteados y así contribuir a la mejora continua del departamento de Auditoria Interna.

## CAPÍTULO III

### MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

#### 3.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según Tamayo (1998) Los antecedentes constituyen una síntesis conceptual de investigaciones relacionados con el problema planteado. Para el logro del desarrollo en éste informe se consultaron diferentes fuentes de información relacionadas con el propósito del mismo y se tomaron las siguientes referencias.

**Barreno, Farías y Soto** (2014) plantea en su estudio titulado “*Propuesta de Lineamientos de Control Interno que permitan la Optimización de los Procesos Contables en el Flujo de Mercancía de la Empresa Familiar KB Cerámicas C.A*” realizado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, se realizó bajo la modalidad de proyecto factible basado en una investigación de campo de carácter descriptivo, con el objeto de proponer Lineamientos de Control Interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía, donde se establece que las debilidades existentes son originadas por el desconocimiento en la aplicación de los procedimientos.

Muy oportuna relación presenta la información antes descrita ya que existe similitud en las debilidades observadas motivadas al desconocimiento por parte de los involucrados en los procesos estudiados de los procedimientos que se deben seguir al ejecutar una tarea asignada, lo que origina que se afecte significativamente el buen desempeño del departamento en el desarrollo de su proceso de Auditoría Interna.

Por otra parte, **Quiñones** (2013), en su estudio titulado “*Control y manejo de seguridad para el sistema ERP (SAP), por medio de la definición de roles transaccionales*” realizado en el Centro Universitario de Querétaro, para optar por el grado de la Maestría en Sistemas de Información: Gestión y Tecnología, se realizó con el objeto de implementar un sistema de información por medio de empleados de

la compañía a establecer medidas preventivas y de mejoramiento en el sistema financiero, cuyo objetivo pretende establecer que los usuarios de la compañía puedan controlar los procesos en los departamentos de finanzas, manufactura, ventas, operación y recursos humanos.

La relación que presenta la información antes mencionada con el presente informe es que el mismo establece el origen del proceso en el sistema financiero, a saber, que cada usuario debe tener roles asignados para cada departamento en específico, la cual debe ser correctamente asignados para que no exista conflictos y los usuarios no tengan accesos a actividades que no le corresponderían según sus funciones.

Así mismo, **Mejías** (2013) en su estudio titulado “*Estrategias de Control Interno para el Proceso de Almacén – Inventario de la Empresa Amal Productos C.A.*” realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, se realizó bajo la modalidad de proyecto factible basado en una investigación de campo de carácter descriptivo, con el objetivo de Proponer estrategias de control interno para el proceso de Almacén – Inventario de la Empresa Amal Productos C.A.

La relación que presenta la información antes mencionada con el presente informe es que nos menciona que se deben describir las fortalezas y debilidades que se tienen en el Control Interno de la empresa creando así un plan estratégico que nos permita mitigar los conflictos y el mal desarrollo que se tiene en el departamento de Auditoria Interna de la Empresa Colgate Palmolive C.A. a la hora de asignar y depurar los roles administrativos en el sistema ERP (SAP).

Ortega, Genesys; Puerto, Sindy. (2013), en su Trabajo Especial de Grado titulado: **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A., ubicada en San Diego, Edo. Carabobo**, para obtener el título de Licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de este Trabajo Especial de Grado consiste en

proponer lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar. Está desarrollada bajo una metodología de Proyecto Factible con un nivel de investigación de carácter descriptiva. Finalmente se deduce que los controles internos no están debidamente segregados y por ende se busca establecer lineamientos para la optimización de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A.

La presente investigación es de suma importancia ya que especifica que en la mayoría de las empresas tienen como suma importancia mantener procesos de control interno que permita tener una adecuada revisión de sus operaciones financieras y administrativas. El aporte de esta investigación permite al área de estudio tener un camino para los procedimientos de control interno que se deben mantener en el departamento de Auditoria Interna permitiendo identificar y minimizar las fallas existentes.

Finalmente, **García y Ramos Mejías** (2012) en su estudio titulado *“Seguridad y Auditoria Aplicadas al Módulo de Gestión de Tiempos de SAP HR”* realizada en la Universidad Carlos III de Madrid, para optar por el título de Ingeniero en Telecomunicaciones, realizado como un proyecto factible e investigación de campo descriptivo, con el objeto de proponer un plan al Auditor que le permita orientarse en el sistema financiero ERP (SAP), cuyo objetivo era exponer por lo que una empresa debe contratar auditores para su sistema de gestión a fin de obtener un mejor control en el sistema financiero ERP (SAP).

La investigación anteriormente descrita se relaciona con el presente informe al describir claramente el objeto del auditor al crear Lineamientos de control interno; como es garantizar la correcta asignación y depuración de roles permitiendo el desarrollo normal de las operaciones realizadas que intervienen con el mismo proceso, a fin de que los usuarios puedan realizar sus tareas eficazmente y se cumplan los objetivos del departamento.

### **3.2 Bases teóricas.**

Con la finalidad de sustentar teóricamente el problema en el área de estudio se considera necesario analizar una serie de enfoques que fundamenta el propósito de obtener una mayor comprensión, que proporcionen los conocimientos adecuados que permitan el correcto desarrollo de los objetivos planteados. Según Arias (2006) afirma que las bases bibliográficas son consultas que el investigador realiza con la finalidad de aclarar teorías y adecuarlas al desarrollo de estas (pág. 36)

#### **§ Políticas y Procedimientos**

Toda organización según su estructura organizativa, desarrolla un conjunto de actividades y tareas regidas por políticas y procedimientos con el objeto de funcionar con el mayor nivel de eficiencia posible y estos son aplicables a cada una de las áreas que la conforman. Las políticas según Medina, J (1990) (p.74):

Son normas generales que enseñan el camino a seguir para lograr los objetivos de una organización. Pueden ser generales cuando sirven de guía a todos los integrantes, o particulares cuando se establece en forma específica para un área, departamento, sección o grupo en la organización. Se caracterizan por su flexibilidad, puesto que indican límites dentro de los cuales se encuentran en el campo quienes poseen responsabilidad de la toma de decisiones.

En el presente informe es de gran importancia tener un conocimiento de los procedimientos que rigen las operaciones involucradas en el estudio, debido a que en la elaboración de la propuesta se debe indicar donde se originan las debilidades existentes que afectan el desarrollo del proceso de las cuentas por pagar.

#### **§ Manuales**

Los manuales son instrumentos elaborados sistemáticamente, en el cual se indican las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizada, ya sean conjuntas o separadamente. Según Catacora (1996) define como: “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal del trabajo

que desempeñan responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método para ejecutar algún trabajo.” (P.65).

### § **Objetivos de los Manuales**

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos, según Catacora (1996)

- Ü Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: Objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, etc.
- Ü Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- Ü Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores asignadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.
- Ü Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales.
- Ü Proporcionar información básica para la planeación e implementación de reformas administrativas. (P.65)

En los objetivos que se plantean en la presente investigación es precisamente el cumplimiento de la información antes descrita, ya que al considerar la finalidad de los Manuales de Normas y Procedimientos las tareas se deberían realizar sin ninguna desviación de forma tal que una asignación en un área específica no afecte negativamente en otra área determinada.

### § **Importancia de los Manuales y Procedimientos**

Stoner (1989) expresa “Si todos los que se dedican a la administración supieran lo que se debe hacer y lo hacen no se necesitarían procedimientos escritos. La razón principal de estos procedimientos escritos consiste en registrar la manera correcta de hacer las cosas, pero el principal problema de ellos es que las formas correctas cambian de acuerdo con las circunstancias y procedimientos muy pronto resultan anticuados debido más bien a las técnicas de quienes lo escriben y no porque haya un cambio significativo en las operaciones” (P.30).

En las grandes empresas modernas sería un reto inalcanzable el que todos los integrantes de la organización desarrollaran sus tareas de manera natural sin antes recibir una inducción de cómo hacer las mismas de la manera correcta. Es por ello que nace la necesidad de plasmar por escrito como realizar los procesos en manuales de normas y procedimientos a fin de garantizar el correcto desempeño de una tarea, más aun si están relacionadas con procesos contables y financieros de la empresa.

- **Auditoría Interna:**

La Auditoría interna se puede definir como una actividad objetiva de supervisión y consultoría con el fin de agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Permite ayudar a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control.

Por esta razón, se debe tomar en cuenta dos aspectos fundamentales: el análisis de una buena asignación y segregación de roles, y una buena planificación de las obligaciones. Por la falta de una atención adecuada hace que los factores generen un retraso para el personal administrativo, lo que algunas veces representan riesgos de no poder hacer sus funciones administrativas en el Sistema ERP (SAP).

- **Principales rubros de la Auditoría Interna:**

- Û Usuarios: Se encargarán de notificar a través de un correo que ha sido removido de un cargo laboral a otro que permita al departamento de Auditoría Interna evaluar los roles que deben ser depurados.
- Û Solicitador: Debe llevar un control que permita determinar los roles que deben ser agregados y depurados a cada usuario en el Sistema ERP (SAP) cuando este sea necesario.
- Û Aprobadores: Personal que está asignado a cada rol en específico según el puesto laboral que va a ser removido el usuario. Dando así la decisión de los roles que se deben depurar y asignar.

Perfiles: Parámetros creados que usa el sistema financiero ERP para cada departamento que se encuentra en un historial con acceso para que el auditor se le facilite a la hora de asignar y remover roles.

### **3.3 Definición de términos básicos.**

**Acarreo:** Importe que tiene como consecuencia por el traslado de nuevas funciones con sus viejas funciones laborales y administrativas.

**Auditoría Interna:** Es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

**Control Interno:** Plan de organizar o dirigir la asignación de deberes y responsabilidades en el sistema financiero. Medida y método para proteger los procedimientos laborales según un patrón correspondiente.

**Control:** Es la medición de los resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de corregir, mejorar y formular nuevos planes.

**Debilidad:** aspecto interno cuyo nivel de operaciones se encuentra por debajo de las normas usuales de funcionamiento.

**ERP:** Software desarrollado para un mejor manejo de la información de la empresa, que permite realizar seguimiento de las diversas áreas de una compañía.

**Lineamientos:** Tendencia o dirección por el cual se debe regir un procedimiento.

**Procedimientos:** Cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.

**Roles administrativos:** Posición, cargo o funciones que ocupan los administradores a la hora de realizar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Sistema financiero:** Conjunto de instrumentos, mercados e instituciones cuya función es canalizar el flujo de fondos desde los oferentes hacia los demandantes.

**Sistema:** Programa computarizado que es utilizado en una organización para facilitar el desarrollo de sus operaciones administrativas y contables.

## **CAPÍTULO IV**

### **BASES METODOLÓGICAS**

A continuación se muestran las distintas fases metodológicas mediante las cuales se desarrolló la presente investigación. Cada una de ellas con un objetivo específico que permita hallar la solución a la problemática planteada. Para ello se contó con el apoyo de la totalidad de la población que integran las áreas involucradas.

Tamayo y Tamayo (1997), afirma que; “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen unas características común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación” (P.114). Una población está determinada por sus características definitorias por tanto el conjunto de elementos que posea estas características se denomina población o universo.

Para el desarrollo de la presente investigación, la población estuvo representada por el personal administrativo del área de Auditoría Interna de la empresa Colgate Palmolive, conformada por su totalidad por tres (3) personas, encargadas de mantener un control interno de los diversos departamentos de la empresa.

Así mismo Tamayo y Tamayo (1997), expresa que “cuando seleccionamos algunos elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a la muestra” (P.115). La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal razón refleja las características que definen la población.

Por tratarse de una población pequeña, se tomaron la totalidad de sus integrantes tres (3) personas, que conforma el área de Auditoría Interna de la empresa, para el departamento de Finanzas donde se realiza el estudio de la presente investigación.

A continuación se detalla la población que conforman las áreas de la presente investigación:

**Cuadro N°1 Distribución de la población**

Departamento	Cantidad	Cargo
Auditoría interna	1	Gerente de Finanzas
	1	Coordinadora de Auditoria Interna
	1	Analista Sénior de Auditoria Interna

**4.1 Fase 1. Diagnóstico del estado actual de los roles asignados al personal administrativo y contable en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

Esta primera etapa se realizó con un diagnostico que permitió revelar, investigar y describir los procesos, actividades o tareas que se llevan a cabo actualmente en el proceso de Auditoria Interna para la asignación de roles, comparando esto con los establecidos en el manual de procedimiento para el área señalada.

La técnica empleada para la presente etapa consistió en la observación directa de la ejecución de las tareas. Balestrini (2001), considera que: “a partir de la observación simple, directa y sin regularidad, se podrá reconocer la forma como se ejecutan los trabajos, quienes los realizan, quien lo supervisa, así como el grado de veracidad de los datos que serán suministrados”.

Para ello se empleó una lista de interrogantes para evaluar las etapas que cumplen los encargados de Auditoría Interna en el proceso de asignación de roles, evaluando desde el inicio los procedimientos y planificación donde se coloca el estado actual de los roles que han sido asignados al personal administrativo, identificando así si se tiene acarreo de roles de las funciones que anteriormente han pasado.

#### **4.2 Fase 2. Identificación de debilidades y fortalezas en el proceso de asignación y depuración de roles asignados al personal administrativo y contable en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

Una vez desarrollada la fase del diagnóstico, en esta segunda fase se procedió a la aplicación de dos técnicas para la recolección y análisis de datos, las cuales reflejan información sobre las debilidades que presenta el proceso de asignación de roles utilizados actualmente.

La técnica que se utilizó es la entrevista no estructurada, según Arias F. (2006) define la entrevista no estructurada como “Es en la que no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista”. (P.74). La entrevista se realizó directamente con el gerente del área involucrada, dicha información suministrada sirvió como principal fuente o técnica de evaluación durante el proceso investigativo.

Además para esta fase se utilizó como técnica la encuesta donde Arias F. (2006) “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema particular”

El instrumento el cual fue utilizado para la aplicación de este metodo seria el cuestionario, el cual según define Arias F. (2006) “Es la metodología de encuesta que se utiliza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin la intervención del encuestador” (P.74). La técnica del cuestionario fue aplicada a la muestra seleccionada de la población para obtener una información valida que permitió evaluar con certeza los resultados.

#### **4.3 Fase 3. Diseño de lineamientos de control interno en Auditoria Interna para el control de asignaciones y depuración de roles administrativos y contables en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

En esta última fase, ya aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos, analizadas e identificadas las posibles debilidades que presente el actual procedimiento del control de asignaciones y depuración de roles en el departamento de Auditoria Interna en la empresa Colgate Palmolive, se procedió al desarrollo de una propuesta que permita mejorar el procedimiento utilizado por el departamento antes mencionado, mejorando así la calidad y eficiencia para facilitar un mejor control en sus procedimientos.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1 Análisis e Interpretación de los Resultados**

Es primordial e importante destacar que dentro de una organización se deben llevar a cabo todas las técnicas y métodos efectivos que conlleva a dar las soluciones efectivas ante los problemas demostrados en la presente investigación que está centrado en Diseñar Lineamientos que permita mejorar el estado actual de los roles asignados al personal administrativo en el sistema ERP (SAP) ubicada en Valencia Edo. Carabobo.

##### **5.1.1 Resultados obtenidos de la Fase 1: Diagnostico del estado actual de los roles asignados al personal administrativo y contable en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

En esta fase, se empleó la técnica de observación directa y encuesta de preguntas cerradas, con el objetivo de poder diagnosticar todo lo referente al departamento de Auditoría Interna en la empresa Colgate Palmolive C.A.

Es aquí donde comienza la aplicación de técnica o metodología de encuesta propiamente dicha al tomar la decisión de recoger datos de un grupo de variables específica mediante la encuesta. Según Seijas (1993) “El investigador tiene que asumir el rol de líder de la investigación pues ya cuenta con todos los elementos para abocarse al diseño de la encuesta”.

Por otro lado, Tamayo y Tamayo (2003) afirman que la observación directa “Es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia investigación”. (P.122).

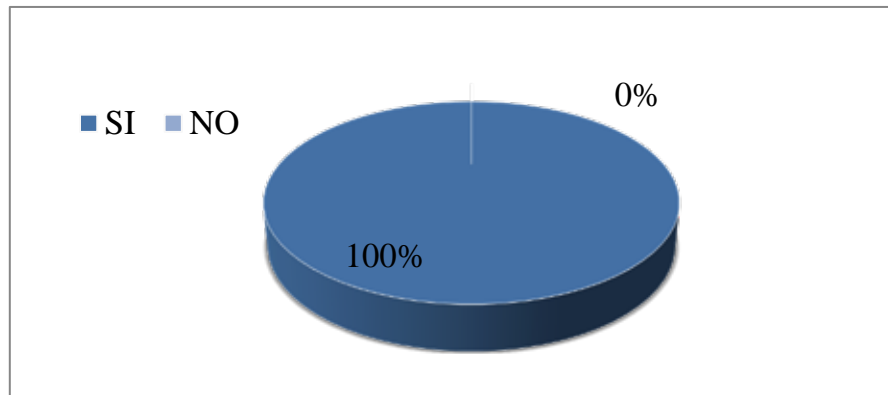
**Ítem 1.** ¿Tiene usted conocimiento sobre los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de auditoría interna?

Cuadro N°1 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 1

Categorías	fi	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°1**



**Análisis:** El 100% de la muestra manifestó afirmativamente conocer los manuales de procedimientos establecidos para el área de investigación, siendo esto muy significativo para la investigación ya que se descarta la falta de conocimiento de las actividades que se llevan a cabo en el área de estudio. Cabe destacar que estos manuales se encuentran electrónicamente en una carpeta destinada exclusivamente para este fin, permitiendo la rápida localización y consulta.

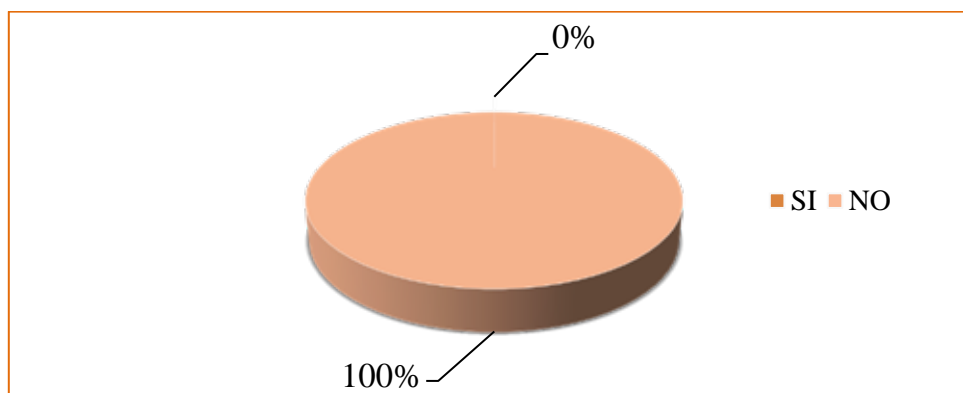
**Ítem 2.** ¿Posee usted conocimiento de cómo se encuentra los estados actuales de los roles administrativos asignados a los empleados administrativos?

Cuadro N° 2 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 2

<b>Categorías</b>	<b>fi</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SI</b>	0	100%
<b>NO</b>	3	0%
<b>TOTAL</b>	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°2**



**Análisis:** El 100% de la muestra contestó negativamente tener el conocimiento de cómo se encuentra los estados actuales de roles administrativos. Esta situación puede considerarse una debilidad debido que para poder asignar y depurar roles administrativos se debe tener conocimiento debido a que esto podría afectar el proceso productivo y administrativo de distintas áreas de la empresa.

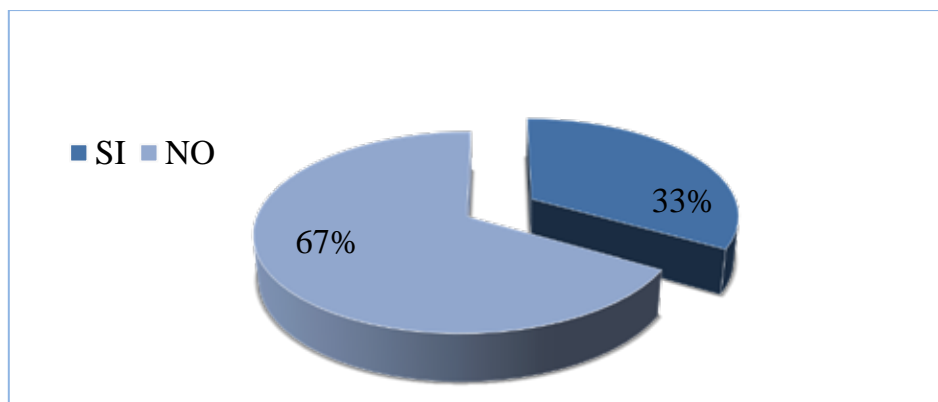
**Ítem 3.** ¿Según su criterio si se le presenta una inquietud en una asignación o depuración consulta los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de auditoría interna?

Cuadro N° 3 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 3

Categorías	fi	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°3**



**Análisis:** Para esta encuesta hubo un 67% que considero negativamente su respuesta, mientras que un 33% respondió afirmativamente. De allí se puede apreciar que una de las causas que contribuyen a la problemática planteada es que no todos los involucrados en los procesos acuden al manual de existir alguna inquietud. Esto podría generar claramente una desviación de los procedimientos establecidos al realizar una asignación o depuración con un criterio personal diferente al establecido en el manual.

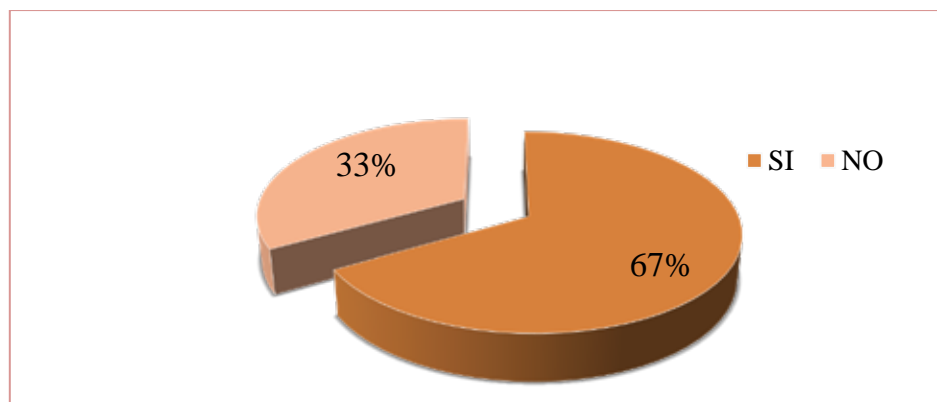
**Ítem 4.** ¿Considera usted que a la hora de asignar y depurar roles administrativos se hace según un criterio personal y no según lo que dice el manual de normas y procedimientos?

Cuadro N° 4 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 4

Categorías	fi	Porcentaje
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°4**



**Análisis:** 67% de la muestra concuerda en que los involucrados en el área de estudio ejerce un criterio propio en vez de recurrir al manual de normas y procedimientos, ocurriendo así un descontrol en los accesos de roles administrativos de los empleados. El 33% encuestado respondió negativamente por lo que ellos recurren primordialmente al manual establecido. Estas situaciones detienen el proceso de asignación y depuración ya que hay que involucrar al personal de auditoría para solventar tal situación.

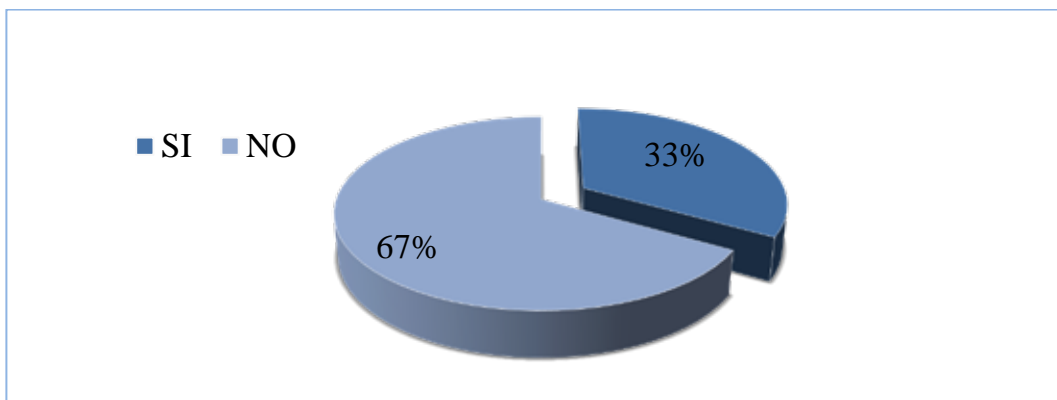
**Ítem 5.** ¿En su criterio considera que recibió el adecuado entrenamiento para realizar las tareas asignadas en el área de auditoría interna?

Cuadro N° 5 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 5

Categorías	fi	Porcentaje
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°5**



**Análisis:** El 33% de la muestra respondió afirmativamente la interrogante planteada. Cabe destacar que el otro 67% respondió negativamente a la interrogante, porcentaje muy significativo para el caso estudiado, ya que depende de un buen entrenamiento para la correcta ejecución de las tareas asignadas. Podemos deducir que las dudas que se presentan durante el proceso y no son consultadas con los procedimientos pueden ser una de las causas del mal estado actual que presenta el área de auditoría. Se debe tener en cuenta que el sistema SAP utilizado por la empresa es una herramienta bastante útil cuando se conocen las virtudes que este ofrece, de lo contrario el usuario se ve limitado básicamente a utilizar lo poco que conoce.

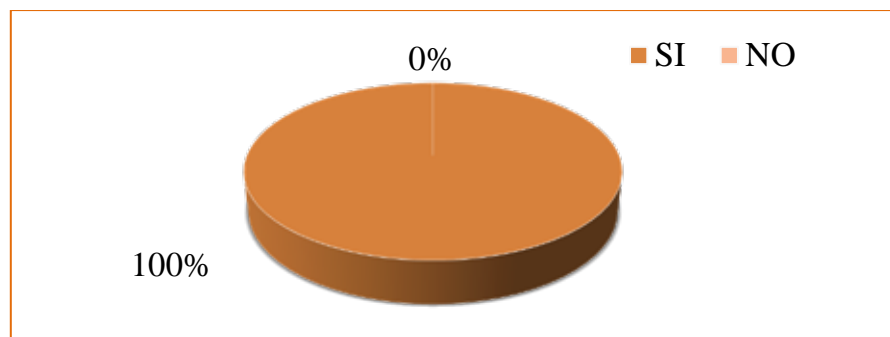
**Ítem 6.** ¿Considera usted que se pueden mejorar los procedimientos establecidos en los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de Auditoria Interna?

Cuadro N° 6 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 6

Categorías	Fi	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz. José (2017)

**Gráfico N°6**



**Análisis:** La totalidad de la muestra considera que existe una oportunidad de mejora en los existentes Manuales de Normas y Procedimientos. El 100% contestó afirmativamente que se puede mejorar los mismos, es razonable ya que a través de los últimos años han existido una serie de modificaciones normativas que afectan el área de auditoria, incluyendo los que forman parte del grupo de asignadores y depuradores de Colgate Palmolive. Para cumplir las exigencias legales se han realizado cambios dentro de la empresa por lo que existe la necesidad de revisar periódicamente los procedimientos establecidos a fin de mantener actualizados los manuales

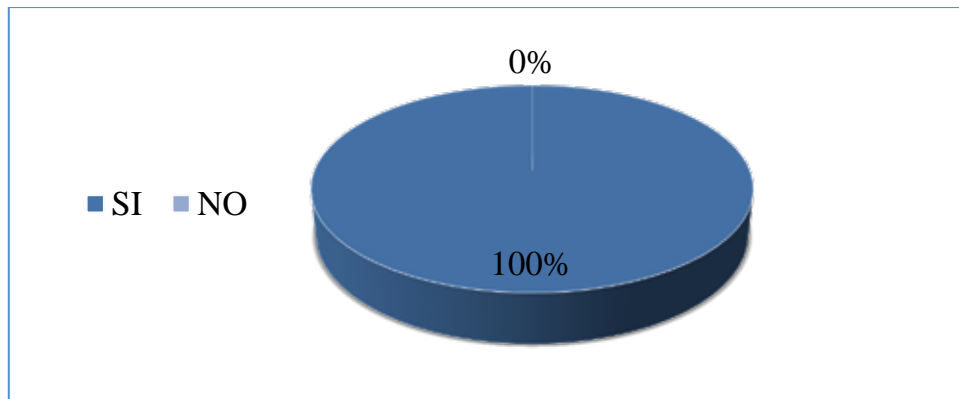
**Ítem 7.** ¿Considera usted necesario diseñar lineamientos para optimizar el proceso establecido en los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de Auditoría Interna?

Cuadro N° 7 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 7

Categorías	fi	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°7**



**Análisis:** Al igual que en el ítem anterior el 100% de los encuestados coinciden en su afirmación de que se requiere tomar acciones para solucionar la problemática que se viene presentando en la empresa. Para lograr este objetivo se ha de tomar en cuenta las debilidades encontradas en la presente investigación, a fin de dar una solución oportuna del área involucrada, de manera que la problemática no se presente en otras áreas que no se encuentran abarcadas de la presente investigación.

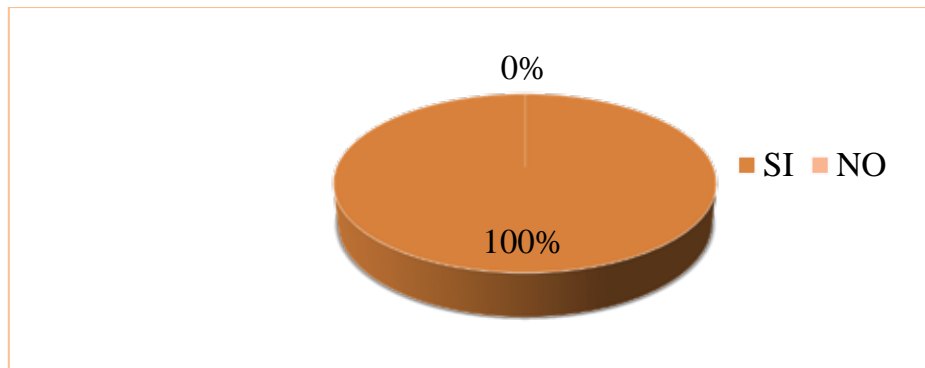
**Ítem 8.** ¿Estaría usted dispuesto (a) a participar y dar aportes significativos para diseñar lineamientos de control a fin de minimizar las incidencias de retrasos en el proceso de asignación y depuración de roles?

Cuadro N° 8 Distribución de frecuencia y porcentaje obtenido por el ítem 8

Categorías	fi	Porcentaje
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

**Fuente:** Muñoz, José (2017)

**Gráfico N°8**



**Análisis:** Para desarrollar la presente investigación se pudo contar con el apoyo del 100% de los participantes en la encuesta, la mayoría de los involucrados reconoce la problemática existente y considera importante darle una solución oportuna y a la brevedad. En vista de los continuos inconvenientes que se originaron con algunos usuarios, otras personas se prestaron dispuestas para el aporte de ideas a fin de hallar la mejor alternativa. Esto ayudara mucho a solventar la problemática que se plantea en la investigación, ya que existirá mayor control y responsabilidad de realizar los procedimientos de la forma establecida en los manuales.

**5.1.2 Resultados obtenidos de la Fase 2: Identificación de debilidades y fortalezas en el proceso de asignación y depuración de roles asignados al personal administrativo y contable en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP, en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

En la ejecución de este trabajo, se identifica las fortalezas, debilidades y amenazas que presenta el departamento de Auditoría Interna, en base a los resultados obtenidos a los instrumentos de recopilación de datos obtenidos en la fase anterior. A su vez, se realiza una matriz DOFA, la cual nos servirá como estrategia para ver el estado actual de los roles asignados al personal administrativo y a su vez estudiamos cuales son las áreas más afectadas.

<b>FACTORES INTERNOS</b>	<b>FACTORES EXTERNOS</b>
<b>FORTALEZA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. COLGATE PALMOLIVE C.A., cuenta con un sistema automatizado de asignación y depuración de roles.</li> <li>2. Conocimiento de los manuales de normas y procedimientos de Auditoría Interna.</li> <li>3. Correcta segregación de funciones en el departamento de Auditoría Interna.</li> <li>4. Buen ambiente y comunicación en el departamento de Auditoría Interna.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agilización en el proceso de asignación y depuración de roles</li> <li>2. Mejora continua en el departamento de auditoría interna</li> <li>3. Mejora del control interno para el departamento de Auditoría Interna</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento de los estados actuales de los roles administrativos.</li> <li>2. No consultar los manuales de normas y procedimientos si se presenta una inquietud en la asignación y depuración.</li> <li>3. Asignación y depuración de roles según un criterio personal.</li> <li>4. No hay el entrenamiento adecuado para la asignación y depuración de roles.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditorías externas.</li> <li>2. Conflictos transaccionales y aumento de fraudes administrativos.</li> <li>3. Insatisfacción de los departamentos involucrados en este proceso.</li> <li>4. Posibilidad de que los empleados administrativos no puedan hacer sus funciones en el sistema SAP</li> </ol>

## **Análisis:**

Los resultados arrojados por la encuesta realizada a 3 personas que corresponden a la muestra estudiada en el presente trabajo, permitieron determinar cuáles y cada una de las debilidades y fortalezas del proceso de asignación y depuración en el departamento de Auditoría Interna como también permitió conocer el estado actual de los roles administrativos como también saber que el encargado del proceso al tener una inquietud no utiliza el manual de normas y procedimientos. Se analiza de la siguiente manera:

Principalmente como fortalezas se pudo estipular que se cuenta con una buena segregación de funciones y un buen ambiente y la excelente comunicación del personal que se destaca en el departamento de estudio.

Por otra parte, como debilidades se pudo estipular el desconocimiento de los estados actuales de los roles administrativos como a su vez señalar el poco entrenamiento que hay para poder cumplir las funciones asignadas.

Es importante señalar dos situaciones que son amenazantes para la empresa Colgate Palmolive C.A, la primera situación es que el actual estado de los roles puedan generar conflictos transaccionales generando así que los usuarios de los empleados administrativos poseen muchas más funciones de las que deberían tener pudiendo así generar fraudes. La segunda situación es que los empleados administrativos por el grave estado actual no tengan las funciones necesarias para sus funciones laborales, generando así que un departamento administrativo o productivo no pueda realizar sus debidas funciones y genere un mayor impacto en la empresa.

### **5.1.3 Resultados obtenidos de la Fase 2: Proponer lineamientos de control interno para el Control de asignaciones y depuración de roles administrativos en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

Por medio de la presente investigación y estipulado en los objetivos planteados, se detalla a continuación las propuestas creadas al Diseño de Lineamientos de control interno que permite mejorar el estado actual de los roles administrativos, la cual al ser aplicada correctamente se mejorará la asignación y depuración de roles reduciendo así las debilidades planteadas anteriormente y así cubrir las expectativas del departamento de Auditoria Interna.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **6.1 Presentación de la propuesta:**

El propósito y la finalidad de la siguiente propuesta es la de “Proponer Lineamientos de control interno para el control de asignaciones y depuración de roles administrativos en el sistema financiero SAP - Ambiente LAP en la empresa Colgate Palmolive”

#### **6.2 Objetivos de la Propuesta:**

Los objetivos de la propuesta consiste en proponer un diseño de lineamientos que sea utilizado como herramienta que conlleve a la mejora del estado actual de los roles asignados a los empleados administrativos que actualmente utilizan el sistema SAP – Como es el caso de Colgate Palmolive C.A.

##### **6.2.1 Objetivo General de la Propuesta:**

Proponer lineamientos de control interno para el control de asignaciones y depuración de roles administrativos en el sistema financiero ERP (SAP) Ambiente LAP en la empresa Colgate Palmolive C.A.

##### **6.2.2 Objetivos Específicos:**

- Identificar aquellas áreas o departamentos a los que con mayor frecuencia generan un mayor deterioro del estado actual de los roles asignados.
- Planificar el reentrenamiento del personal que labora en el área de auditoria interna a fin de reforzar la importancia de realizar oportunamente las asignaciones y depuración de roles.

- Determinar la factibilidad técnica, operativa y económica de la propuesta a propósito de establecer responsabilidades y fechas puntuales para iniciar la propuesta de lineamientos.

### **6.3 Factibilidad de la Propuesta:**

La factibilidad de la propuesta se basa en tres etapas:

#### **6.3.1 Factibilidad técnica**

Para la implementación de esta propuesta se debe tomar en cuenta que la empresa Colgate Palmolive C.A, cuenta con el sistema y habilidades humanas, por lo cual la propuesta cuenta con una excelente factibilidad técnica.

#### **6.3.2 Factibilidad operativa**

Se cuenta con todos los recursos donde intervienen todos los tipos de actividades (Procesos) y a su vez todo el personal involucrado en el área de estudio prestó su colaboración y apoyo para poder realizar la presente propuesta.

#### **6.3.3 Factibilidad económica**

Para la elaboración de la propuesta se hizo una relación de costo – beneficios de gran utilidad, erogación de dinero, ya que la empresa cuenta con el sistema, los manuales y el talento humano para la realización del Diseño de lineamientos de control interno, de manera que permita mejorar el proceso de asignación y depuración y a su vez cubrir las expectativas del departamento de Auditoría Interna.

### **6.4 Desarrollo de la Propuesta**

La Propuesta se basa en el diseño de Lineamientos de Control Interno que permita mejorar el estado actual de los roles asignados al personal administrativo que utilizan el sistema SAP, con el fin de mejorar el departamento de Auditoría Interna en la empresa Colgate Palmolive C.A.

Principalmente el propósito es que la empresa evalúe los procesos actuales del ciclo de asignación y depuración de roles, promueva la comunicación entre los encargados del área de estudio

Para poder desarrollar el diseño de lineamientos y que la propuesta sea efectivamente eficaz se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos:

**Lineamiento estratégico N° 1 Identificación de aquellas áreas o departamentos a los que con mayor frecuencia generan un mayor deterioro del estado actual de los roles asignados**

Este lineamiento tiene, como propósito generar un reporte a través del sistema SAP para verificar cuales son las áreas con mayor frecuencia de deterioro, ya que generalmente son los afectados, esto con finalidad de establecer parámetros para que los mismos no se vean perjudicados. Adicionalmente se podrá comparar este reporte con el emitido para verificar cuales son los usuarios que poseen roles no correspondiente a su área de trabajo.

Estos reportes darán una visión de la situación presentada a una fecha determinada que permite identifica puntualmente a que usuario administrativo se le debe asignar o remover roles, de forma que permita mejorar el estado actual y una oportuna solución a la situación que se presenta.

**Lineamiento estratégico N° 2 Planificación del reentrenamiento del personal que labora en el área de auditoria interna a fin de reforzar la importancia de realizar oportunamente las asignaciones y depuración de roles**

El cual debe realizarse lo más pronto posible, ya que existen casos puntuales donde la incidencia es repetitiva con el mismo departamento. Este entrenamiento debe abarcar todas las operaciones administrativas del manejo de roles asignados, abarcando desde la emisión de las asignaciones y depuraciones hasta el registro adecuado en sistemas.

En el mismo se debe involucrar al personal del área de estudio con el objeto claro de unificar criterios de operaciones, de manera que el ciclo de asignación y depuración pueda cerrarse eficientemente y no se vea afectada la fluidez del proceso. Para esto es importante recalcar la buena comunicación que debe existir entre los departamentos involucrados, para garantizar el alcance de los objetivos. Como soporte técnico del reentrenamiento deberá asistir un miembro del área de sistema para que demuestre la utilidad que ofrece el sistema y como se pueden aprovechar para realizar las tareas asignadas.

**Lineamiento estratégico N° 3 Elaborar un manual del proceso de asignación y depuración de roles en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

Este lineamiento estratégico tiene como objetivo crear un manual que contenga toda la información del proceso de asignación y depuración de roles administrativos, que permita ayudar a todos los responsables del área de estudio a tener una información efectiva del proceso, con el fin de incentivarlos y motivarlos a la inclusión de este proceso.

Todo el personal del departamento de Auditoría Interna deberá cumplir con la tarea debidamente explicada en el diseño de lineamientos, también tomando así como responsabilidad de que será facilitado para todo el personal en el futuro que entre al área de estudio, permitiendo así que el estado actual de los roles asignados no empeore y se mantenga un buen ambiente laboral con los empleados administrativos y contables.

Bajo a estos criterios se construye Lineamientos de control interno que permitan mejorar el estado actual de los roles asignados en el sistema SAP de la empresa Colgate Palmolive C.A, con el objetivo de contribuir el cumplimiento de la gestión del departamento de Auditoría Interna y así mismo buscar la optimización y mejora de los procesos y cumplir las expectativas trazadas.

## **CONCLUSIÓN**

El objeto principal de un Manual de Procedimientos es dar a conocer los deberes y responsabilidades de cada individuo que integran una organización empresarial y que están involucrados en los procesos productivos, para así optimizar las operaciones de la empresa. El área de auditoría interna representa una unidad de mucha importancia ya que en ella se cierra el ciclo de asignación y depuración de roles, es por ello que los procesos previos deben realizarse oportunamente y sin errores para que el proceso de asignación fluya sin contratiempos.

De ahí la importancia de un buen manejo de los manuales de normas y procedimientos, ya que es esencial para facilitar la orientación del personal y permite el desenvolvimiento de los individuos en sus labores, ayudando a la empresa a mantener un control interno dentro de su operatividad. Durante el análisis de la investigación en la empresa Colgate Palmolive C.A, se detectó que por falta de una correcta aplicación de los procedimientos en el proceso de asignación y depuración de roles en el área de auditoría interna, surge la necesidad de diseñar lineamientos para garantizar el cumplimiento de los procedimientos en estas áreas a fin de obtener mayor eficiencia en las tareas y minimizar la incidencia en los pagos para no afectar a los usuarios administrativos.

Este diseño ayudara a mejorar el desempeño del personal encargado de las tareas asignadas al área de estudio, así como a los nuevos trabajadores y pasantes que ingresen a la empresa a orientarse de manera sencilla y precisa en cuanto a los procedimientos que deben ejecutar.

La ejecución del presente informe de pasantías permitió al autor analizar la situación presentada, entender y poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el área de estudio, para así poder plantear una solución práctica que contribuya al buen desarrollo del proceso de asignación y depuración de roles en la empresa Colgate Palmolive C.A, garantizando así un mejor control interno y una mejora de los estados actuales.

### **RECOMENDACIONES**

Tomando en cuenta la importancia que representa el proceso de asignación y depuración de roles, se evidencia la necesidad de realizar algunos correctivos que permitan solventar la situación actual a través de soluciones efectivas que permitan lograr la eficiencia y eficacia en el proceso. Por lo cual se recomienda:

- Planificar un re-entrenamiento del personal que ejerce la asignación y depuración de roles.
- Unificar las normas y políticas a fin de mejorar el control interno sobre los mismos.
- Identificar cuáles son los departamentos o aéreas que sufren un mayor deterioro de los estados de roles administrativos.
- Propiciar el trabajo en equipo para la conquista de los objetivos
- Planificar reuniones trimestrales para verificar que los procesos estén fluyendo correctamente.
- Prestar mayor atención a las sugerencias y recomendaciones aportadas por los empleados para mejorar el control y desenvolvimiento de sus funciones.
- Asignar fechas del inicio del diseño de lineamientos a fin de mejorar la eficiencia y eficacia del personal involucrado en los procesos de estudios.

## REFERENCIAS

**Monascal, F (2010).** “Propuesta de Gestión de Control Interno” para proponer mejoras a la gestión del proceso de Control Interno a la empresa Italviajes C.A, ubicada en Caracas presentado ante la Universidad Monteavila para optar por el título de Especialista en Planificación, Desarrollo y Gestión de Proyectos

**Catacora, F (1996).** “Sistemas y Procedimientos Contables”. Editorial Mc Graw Hill. Primera Edición Venezuela.

**Diccionario de Administración y Finanzas (1999).** Editorial Océano. España

**Tamayo y Tamayo (1997).** “El proceso de Investigación”. Editorial Limusa. México

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003)** “Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales”. Caracas

# ANEXOS

## Anexo A

Planta de Colgate Palmolive C.A



## Anexo B

Departamento de Auditoria Interna



### Anexo C



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

TIEMPO
--------

ACTIVIDADES	AGOSTO 2016	NOV 2016	ENERO 2016	MARZO 2017	JUNIO 2017	TOTAL EN MESES
Planificación de la investigación	X					1
Diagnóstico		X				1
Recolección de los datos	X	X				1
Análisis e interpretación de los datos recabados			X			2
Redacción del Informe Final				X		2
Defensa					X	1
Total						8

## Anexo D

### Encuesta

La presente encuesta corresponde a un trabajo de investigación en relación a **Proponer lineamientos de control interno para el Control de asignaciones y depuraciones de roles administrativos en el sistema financiero ERP (SAP) – Ambiente LAP en la empresa Colgate Palmolive C.A.**

Es de carácter anónimo, el grado de validez de los resultados estará sujeto al nivel de su respuesta por tal motivo se agradece su sinceridad y colaboración en el suministro de los datos.

N	Se requiere de usted lo siguiente:	SI	NO
1	¿Conoce usted los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de auditoría interna?		
2	¿Considera usted que los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de auditoría interna está accesible?		
3	¿Según su criterio si se le presenta una inquietud en una asignación o depuración consulta los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de auditoría interna?		
4	¿Considera usted que a la hora de asignar y depurar roles administrativos se hace según un criterio personal y no según lo que dice el manual de normas y procedimientos?		

5	¿En su criterio considera que recibió el adecuado entrenamiento para realizar las tareas asignadas en el área de auditoría interna?		
6	¿Considera usted que se pueden mejorar los procedimientos establecidos en los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de Auditoría Interna?		
7	¿Considera usted necesario diseñar lineamientos para optimizar el proceso establecido en los existentes manuales de normas y procedimientos para el área de Auditoría Interna?		
8	¿Estaría usted dispuesto (a) a participar y dar aportes significativos para diseñar lineamientos de control a fin de minimizar las incidencias de retrasos en el proceso de asignación y depuración de roles?		

## Anexo E

### Roles de Venezuela a través de la transacción SUIM

The screenshot displays the SAP 'Roles by Complex Selection Criteria' window. At the top, it shows the number of selected roles as 441. Below this, the system information indicates the user is LAP, client 321, and the selection was checked by VERU800 on 06/20/2017 at 09:11:42. The selection criteria are defined as follows:

Selection Criteria:	CP	LIVE*
Role	I	X
Single Roles		X
Composite Roles		X
All Roles Regardless of User Assignment		X

The main area of the window contains a list of roles with columns for Role, Type, Short, and Description. The roles listed include:

- LIVE\_ARI1: Approve Bill Intercompany
- LIVE\_ACA1: Accounting Analyst
- LIVE\_ACA2: Accounting Analyst
- LIVE\_ACA3: Accounting Analyst
- LIVE\_ACM1: R/S Strategy - Accounting Manager
- LIVE\_ACM1:R/S: R/S Strategy - Accounting Manager
- LIVE\_ACM3: Accounting Manager
- LIVE\_ACM3: Accounting Manager
- LIVE\_ACP1: Accounts Payable Analyst
- LIVE\_ACP2: Accts Payable Analyst
- LIVE\_ACP3: Accts Payable Analyst
- LIVE\_ACT1: Assistant Controller
- LIVE\_ACT1:R/S: R/S Strategy - Assistant Controller
- LIVE\_ACT2: Assistant Controller
- LIVE\_ACT3: Assistant Controller
- LIVE\_AFD1: Financial Analyst of OISC
- LIVE\_AHR1: Administrative Human Resources Manager
- LIVE\_AHR1:R/S: R/S Strategy - Administrative Human Resources Manager
- LIVE\_AMO1: Accounting Supervisor-Main Office
- LIVE\_AMO2: Accounting Supervisor-Main Office
- LIVE\_AMO3: Accounting Supervisor-Main Office
- LIVE\_ASP1: Accounting Supervisor-Plant
- LIVE\_ASP2: Accounting Supervisor-Plant
- LIVE\_ASP3: Accounting Supervisor-Plant
- LIVE\_AUD1: Auditor
- LIVE\_AUD1:TEST: Auditor
- LIVE\_AUM1: Audit Manager
- LIVE\_AUM1:R/S: R/S Strategy - Audit Manager
- LIVE\_AUM2: Audit Manager
- LIVE\_AUM3: Audit Manager
- LIVE\_AUS1: Audit Supervisor