

**MEJORAS PARA LA OPTIMIZACION
DE LOS PROCESOS INTERNOS EN
EL DEPARTAMENTO DE
CONTABILIDAD EN LA EMPRESA
C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO**



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

**MEJORAS PARA LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS INTERNOS EN EL
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA C.A
HIDROLOGICA DEL CENTRO GUACARA ESTADO CARABOBO**

EMPRESA: C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO

**AUTOR: TONY E. DE ABREU G.
C.I.: 26.267.918**

San Diego, octubre 2017



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

**MEJORAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS INTERNOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA C.A
HIDROLOGICA DEL CENTRO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

AUTOR: Tony E. De Abreu G.
C.I.: 26.267.918

San Diego, octubre de 2017



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

**MEJORAS PARA LA OPTIMIZACION DE LOS PROCESOS INTERNOS EN
EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD EN LA EMPRESA C.A
HIDROLOGICA DEL CENTRO**

AUTOR: Tony E. De Abreu G.
C.I.: 26.267.918
FECHA: Octubre de 2017

RESUMEN

Durante el periodo de pasantías en la C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO en Guacara Estado Carabobo.

Se realizaron varias actividades tales como: Registro de transferencia de recaudación, conciliaciones bancarias, conciliaciones contabilidad vs presupuesto, declaraciones de IVA quincenal, declaraciones de IVA mensual, actualización de comisiones

Se busca mejoras para la optimización de los procesos internos del departamento de contabilidad para así lograr un eficaz trabajo en los procesos internos.

ANEXO 4-A

ANEXO 4-A



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

pág. 1/2

SEMESTRE REGULAR x

SEMESTRE EXTRAORDINARIO

DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO DE PASANTÍA

DATOS DEL	Apellidos y nombres: De Abreu Garcia Tony Enmanuel		
ESTUDIANTE	Cédula de identidad: 26.267.918	Teléfonos: 0414-5920857	
	Escuela: Contaduría	Facultad: Ciencia Sociales	
	Inicio de la pasantía: 28/08/2017	Final de la pasantía: 28/10/2017	
	Tiempo completo:	x	Medio tiempo:
DATOS DE LA EMPRESA	Nombre: <u>C. A. Hidrológica del Centro</u>		Teléfonos: 0241-8391200
	Dirección: Centro Comercial Nivel Mezanina Ofic. 96-106, Calle Páez, Guacara, Carabobo		
	Actividad económica: Agua potable y saneamiento		
	Departamento donde realizará la pasantía: Dpto. Contabilidad		
DATOS DE LOS TUTORES	Tutor Académico: Licdo. Edgar Basanta		Teléfonos: 0424-4105966
	Tutor Empresarial: Licda. María Espinoza		Departamento: Contabilidad
	Cargo: Jefe del departamento	Teléfonos:0241-8391330	

INFORME DE PASANTÍA

Título de la pasantía:	
Mejoras para la optimización de los procesos internos en el departamento de contabilidad en la empresa C.A Hidrología del Centro, Guácara Edo Carabobo	
Identificación del problema o situaciones problemáticas:	
<p>Toda empresa busca implementar y efectuar procesos administrativos y contables de manera eficaz y favorable para así poder prestar un buen servicio y mantener un control adecuado en las funciones contables que correspondan. A su vez debido a los recortes presupuestarios que se están dando nos mueve a proponer alternativas que se adecuen en la elaboración del trabajo en el departamento de contabilidad en la empresa <u>C. A. Hidrológica del Centro.</u></p>	
Formulación del problema: ¿Cómo mejorar los procesos internos en el departamento de contabilidad en la compañía C.A Hidrología del Centro en Guacara Estado Carabobo	
Objetivo general:	Objetivos específicos:
Proponer mejoras en los procesos internos en el departamento de contabilidad en la empresa C.A Hidrología del Centro.	Diagnosticar la situación actual de la gestión de los procesos internos de la empresa C.A Hidrológica del centro en el departamento de contabilidad.
	Determinar amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que presenta la empresa C.A Hidrología del Centro frente a los procesos internos del departamento de contabilidad.
	Diseñar mejoras para optimizar los procesos internos de la empresa C.A Hidrología del Centro en el departamento de contabilidad.

Tutor académico

Tutor empresarial

Estudiante

APROBACIÓN POR LA DIRECCION DE ESCUELA: _____

Firma, Sello y Fecha

ANEXO 4-A (Continuación)



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

pág. 2/2

DESCRIPCIÓN PROGRAMÁTICA

Semana	Actividades a realizar	Observaciones
1	Inducción y presentación con el personal del lugar de trabajo	Presentación por parte del encargado con el personal y el lugar de trabajo
2	Creación de formato de las notas de contabilidad en Excel.	Se creó un formato en Excel de las notas de contabilidad para la eliminación de las notas de contabilidad de papel químico.
3	Conciliación Presupuesto, Contabilidad de las diferentes partidas que se asocian con tal fin.	Conciliación presupuesto vs contabilidad de enero y febrero
4	Conciliación Presupuesto, Contabilidad de las diferentes partidas que se asocian con tal fin.	Conciliación presupuesto vs contabilidad de marzo y abril
5	Declaración de IVA 2 da quincena septiembre	Declaración del IVA quincenal de la 2da quincena de septiembre
6	Actualización de comisiones	Actualización de las comisiones de las cuentas bancarias
7	Declaración de IVA quincenal	Declaración del IVA quincenal de la 1era quincena de octubre
8	Declaración de IVA mensual	Declaración del IVA mensual de octubre de la empresa
9	Conciliaciones bancarias	Conciliaciones bancarias del mes de junio
10	Conciliaciones bancarias	Conciliaciones bancarias del mes de agosto
11	Registro de transferencia de recaudación	Transferencias de aguas cobradas otras agencias
12	Conciliaciones bancarias	Conciliaciones bancarias del mes de septiembre
Recomendaciones:		
Tutor empresarial (Nombre, firma y sello de la empresa)	Tutor académico (Nombre, firma)	

APROBACIÓN POR LA DIRECCION DE ESCUELA: _____

Firma, Sello y Fecha

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Reseña histórica.....	1
1.2 Ubicación.....	1
1.3 Misión.....	2
1.4 Visión.....	2
1.5 Valores institucionales.....	2
1.6 Organigrama general de la empresa.....	3
1.7 Organigrama de la gerencia de administración y finanzas.....	4
1.8 Organigrama del departamento de contabilidad.....	5
1.9 Actividades realizadas.....	5-7

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema.....	8-11
2.2 Formulación del problema.....	11
2.3 Objetivos de la investigación.....	11
2.4 Justificación.....	12-13
2.5 Alcance.....	13
2.4 Limitaciones.....	13

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 Antecedentes de la investigación.....	14-17
3.2 Bases Teóricas.....	18-23
3.3 Términos básicos.....	23-24

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

4.1 Tipo y diseño de la investigación	25-26
4.2 Población y muestra.....	26
4.3 Recolección de datos.....	27-28

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de los resultados.....	29-33
-------------------------------------	-------

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Planteamiento del problema.....	34
6.2 Formulación del problema.....	34
6.3 Objetivos de la investigación.....	34
6.4 Justificación.....	34
6.5 Diseño de la propuesta.....	35

Conclusiones.....	36
--------------------------	-----------

Recomendaciones.....	37
-----------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad diseñar o proponer algunas mejoras con el propósito de optimizar los procesos internos de la empresa C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO. Esto se hace con el fin de mejorar y agilizar la eficacia, la productividad y el buen funcionamiento de los procesos administrativos y contables dentro de la institución.

Este trabajo busca sugerir, señalar, orientar y facilitar un mejor desempeño o una mayor optimización del servicio que se presta en el departamento de contabilidad referente a los procesos internos especialmente en las declaraciones de IVA.

En vista de los grandes cambios que viven las sociedades los cuales pueden incidir en la parte administrativa de las empresas, es necesario optimizar los procesos internos de contabilidad con el propósito de mejorar la gestión empresarial y así lograr un mayor dominio y control del gran volumen de trabajo y así tener un mayor control en el departamento de contabilidad con el fin de agilizar el trabajo.

A continuación, se señalan los siguientes capítulos a tratar:

Capítulo I: Se realizó la descripción de la empresa, la reseña histórica, misión, visión, objetivos, estructura organizativa y actividades desarrolladas por el pasante.

Capitulo II: En este capítulo se esboza el planteamiento del problema, los objetivo general y específicos, la justificación que circunscribe y avala la problemática del área, se plasma el alcance que obtuvo, como también las limitaciones que se presentaron para el desarrollo de este trabajo en C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO especialmente en el departamento de contabilidad donde se darán sugerencias e ideas con el propósito de optimizar los procesos internos especialmente en declaraciones de IVA.

Capítulo III: En este capítulo se señalará el marco referencial conceptual, antecedentes de la investigación, bases teóricas, planificación estratégica y definición de términos.

Capítulo IV: En él se describe las fases metodológicas utilizadas en la investigación, tipo de investigación, diseño de la misma, población y muestra.

Capítulo V: En este capítulo se presenta las conclusiones en la cual se define el punto de vista del investigador como también se muestran las recomendaciones hechas para la empresa, donde se proponen las mejoras para la optimización de los procesos internos en el departamento de contabilidad de la empresa C.A Hidrológica del centro.

Capítulo VI: Por último, se plasma o se registra las propuestas, en la cual se muestran de forma clara el modelo a seguir para lograr una optimización en los procesos interno en el departamento de contabilidad.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 RESENA HISTORICA

El 02 de septiembre de 1987 el congreso nacional aprobó el decreto de creación de la empresa de aguas regional del centro EMPREDARSA que tendría a su cargo la operación y administración de las obras contempladas en el proyecto del sistema regional del centro. Este nuevo concepto organizacional respondía a la decisión del gobierno nacional en descentralizar las actividades del instituto nacional de obras sanitarias (INOS), mediante la creación de unidades de prestación de servicios manejadas con criterio empresarial.

El 28 de Diciembre de 1990 se modifica la razón social de la empresa, denominándose C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO, HIDROCENTRO, con la finalidad de operar los sistemas de abastecimiento de agua potable y recolección de aguas servidas en las poblaciones de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes. Actualmente su estrategia está orientada hacia la rehabilitación de todas sus instalaciones, la descentralización, regionalización, autonomía, autofinanciamiento y reducir el agua no contabilizada.

1.2 UBICACION

Centro comercial Guácara, nivel mezzanina oficina 96-106, calle, Páez, Guacara, Carabobo, Venezuela

1.3 MISION

Somos el ente del Estado responsable de la prestación integral del servicio de agua potable y saneamiento, y de la adecuación de la infraestructura con la participación activa de las comunidades, mejorando la calidad de vida de los habitantes de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes.

1.4 VISION

Lograr la cobertura total del servicio de agua potable y saneamiento, contribuyendo con la calidad de vida del ciudadano.

1.5 VALORES INSTITUCIONALES

Calidad y excelencia

Búsqueda de la mejora continua, siendo reconocido como experto dentro de la organización.

Honestidad e integridad

Manejarse con sinceridad, verdad, veracidad, exactitud y de acuerdo a las creencias y valores de nuestra organización.

Trabajo en equipo

Cooperar y colaborar con otros hacia el logro de un fin común.

Respeto

Considerar a otros y sus ideas, sin dañar su dignidad.

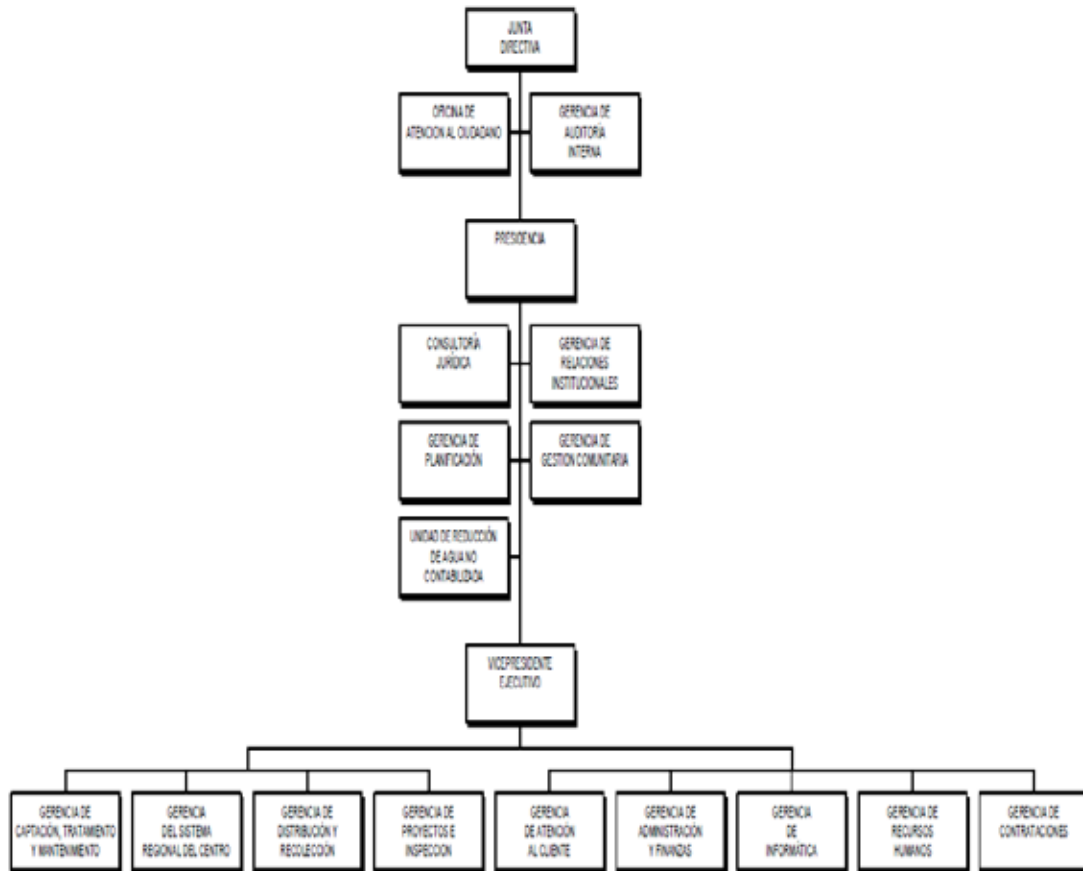
Compromiso

Por ser siempre parte de la solución.

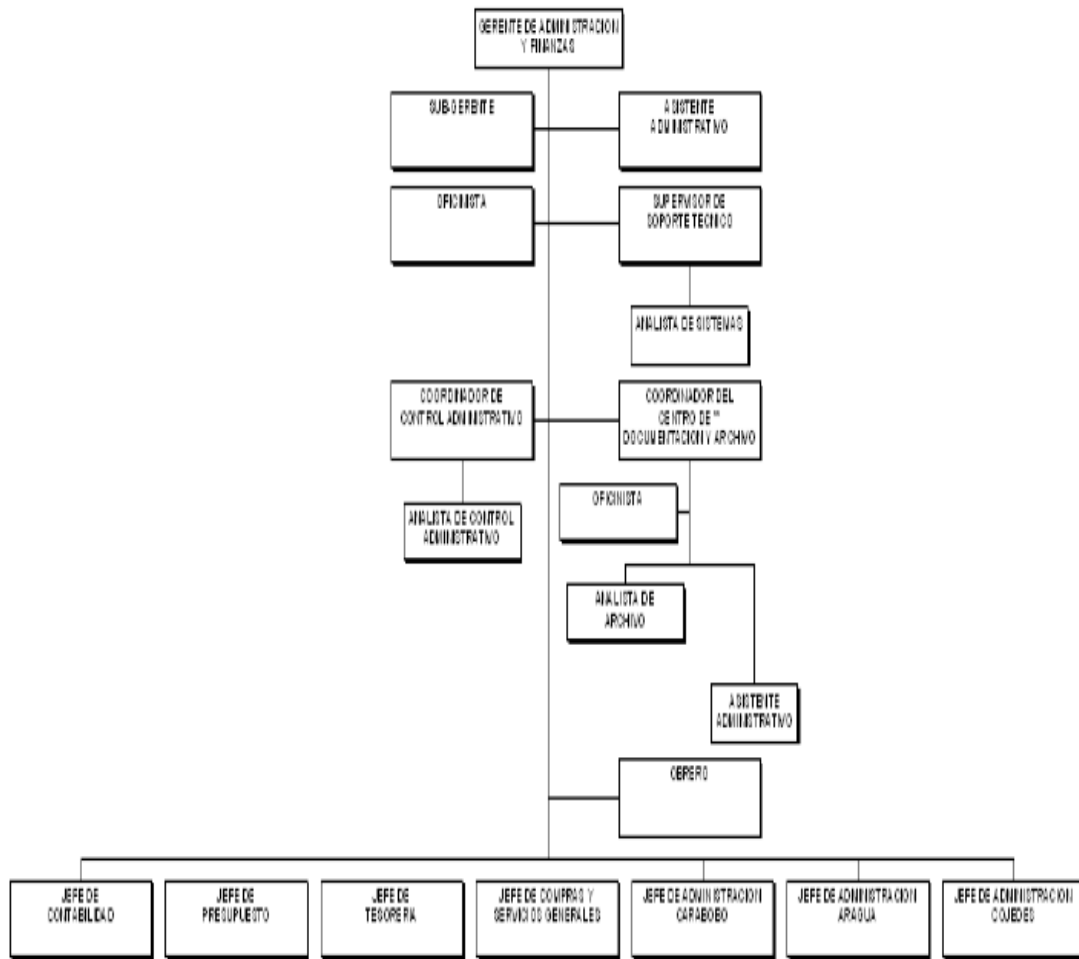
Rentabilidad social

Agregar valor al proceso de desarrollo social.

1.1 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA



1.1.2 ORGANIGRAMA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



1.1.3 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

1.2 ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LAS PASANTIAS

SEMANA 1:

SEMANA 2:

Actividades desarrolladas

Creación de formato de notas de contabilidad en Excel para la eliminación de las notas de contabilidad en papel químico.

SEMANA 3:

Actividades desarrolladas

Realización de las conciliaciones faltantes de contabilidad vs presupuesto de los meses de enero y febrero.

SEMANA 4:

Actividades desarrolladas

Realización de las conciliaciones faltantes de contabilidad vs presupuesto de los meses de marzo y abril.

SEMANA 5:

Actividades desarrolladas

Se declaró el IVA de la 2 quincena de septiembre.

SEMANA 6:

Actividades desarrolladas

Se actualizo todas las comisiones de las cuentas bancarias de la empresa.

SEMANA 7:

Actividades desarrolladas

Se declaró el IVA de la 1 quincena de octubre.

SEMANA 8:

Actividades desarrolladas

Se declaró el IVA mensual de octubre.

SEMANA 9:

Actividades desarrolladas

Realización de conciliaciones bancarias del mes de junio.

SEMANA 10:

Actividades desarrolladas

Realización de conciliaciones bancarias del mes de agosto.

SEMANA 11:

Actividades desarrolladas

Se registró en el sistema transferencias de recaudación de aguas cobradas por otras agencias.

SEMANA 12:

Actividades desarrolladas

Realización de conciliaciones bancarias del mes de septiembre.

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda empresa busca implementar y efectuar procesos administrativos y contables de manera eficaz y favorable para así poder prestar un buen servicio y mantener un control adecuado en las funciones contables que correspondan.

La optimización de los procesos internos es importante que se den dentro de la empresa, con el propósito de mantener rutinas administrativas y la buena organización de los procedimientos administrativos y esto a su vez permitirán la toma de decisiones y el registro de sus operaciones de manera objetiva, cuantitativa y cualitativamente de los procedimientos administrativos.

Las existencias de tales procedimientos harán más simplificados el trabajo y se ahorra tiempo y suministrara orientación sobre la manera más fácil y rapidez de ejecutar las actividades dentro de la institución. Por tal razón las organizaciones contables y administrativas deben ser confiables y eficientes. Y a que a su vez permitirán aplicar los mecanismos necesarios para el registro y control de los gastos, los ingresos los cuales son parte determinante en el grado de eficiencia en la actividad contable.

Hoy en día las organizaciones empresariales son sistemas en permanentes metamorfosis producto de complejos procesos donde interviene particularmente la globalización de la economía y los cambios políticos, así como la acelerada evolución de la tecnología.

Este constante dinámico ha impulsado una constante adecuación de las funciones administrativas, coordinadas de planificación, organización, etc. Para que la organización funcione de la mejor manera en todas sus partes, los procesos contables y administrativos representan pilares fundamentales de la misma, estos procesos se entienden como normas, instrucciones o reglas que se utilizan para asentar las actividades u operaciones que realiza la empresa sino se aplican adecuadamente las funciones y sin una debida supervisión de los mismos se afectan distintas áreas de la empresa.

Mantilla. S. (2005) “define el control interno, como un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías.

Efectividad y eficiencia en las operaciones.

Confiabilidad en la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.”

Allí el autor plantea, que la esencia del control interno es proporcionar a la entidad la seguridad razonable y la credibilidad en que se basan para la toma de decisiones sean confiables.

La adecuada implementación de los controles internos, permitirán a la organización operar correctamente y cumplir los objetivos trazados previamente con eficiencia.

Lo cierto es que es de vital importancia tener una buena organización laboral para gozar también de una buena calidad de vida y de una buena salud emocional. Los problemas de organización suman más de un quebradero de cabeza a tantas personas que alargan su jornada de trabajo hasta altas horas de la madrugada.

En términos generales la organización del trabajo hace referencia a la definición del modelo de acción de cada empresa. Es decir es fundamental las acciones que se tomen para su buen funcionamiento.

Las formas de organización empresarial que una empresa adopta, nunca son iguales a otros, aunque partan de modelos preestablecidos siempre existirán un grado de adaptación o circunstancia, necesidades y obligaciones particulares. Cada empresa es un mundo propio por eso a través de este informe se propone optimizar los procesos internos en el departamento de contabilidad en la empresa C.A Hidrológica del centro con el fin de proponer un modelo de mayor de mayor productividad y eficacia dentro de la organización.

Es de vital importancia llevar un control interno del área del departamento de contabilidad de la C.A Hidrológica del centro ubicada en Guacara estado Carabobo, debido al flujo tan grande de trabajo que allí reposa se requiere de una mayor optimización de los servicios o actividades que allí se realizan con el propósito de evitar acumulación o aglomeración del trabajo y lograr con eficacia sin pérdida de tiempo y desajuste de las actividades

evitando trabajar sobre tiempo con angustias, desmotivación y logrando ahorrar tiempo al realizar las actividades, es de allí donde nace la idea de generar, proponer, aportar mejoras o sugerencias como lineamientos de control interno, que permita llevar un excelente funcionamiento de las actividades en el departamento de contabilidad.

2.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo mejorar los procesos internos en el departamento de contabilidad en la compañía C.A HIDROLOGICA DE EL CENTRO, ubicada en Guácara Estado Carabobo?

2.3 OBJETIVOS

2.3.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer mejoras en los procesos internos en el departamento de contabilidad en la empresa C.A Hidrología del Centro.

2.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de los procesos internos de la empresa C.A Hidrológica del centro en el departamento de contabilidad.
- Determinar amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que presenta la empresa C.A Hidrología del Centro frente a los procesos internos del departamento de contabilidad.
- Diseñar mejoras para optimizar los procesos internos de la empresa C.A Hidrología del Centro en el departamento de contabilidad.

2.4 JUSTIFICACION

Con el fin de garantizar la eficiencia, la productividad y el buen funcionamiento de los procesos administrativos y contables dentro de toda organización. Es fundamental y de suma importancia prestar al buen funcionamiento del mismo.

Es por ello, que deben plantear ideas o propuestas de métodos alternos para mejorar los procedimientos administrativos y contables con el fin de establecer las pautas a seguir al momento de operar y alcanzar el mayor desempeño en el área.

Es justificable el objeto de estudio ya que buscamos una mejoras para optimizar los procesos internos en el departamento de contabilidad que a su vez permitan mejorar y lograr la calidad operativa y estar a la vanguardia de los cambios organizacionales en el área de contabilidad para lograr una mayor efectividad y contribuir a la confiabilidad en la información manejada, así como ahorrar tiempo y energía al tener una mejor distribución del área asignada y de las funciones que esta implica.

Los procedimientos de control interno ayudan a alinear los procesos que se llevan a cabo en la organización con los objetivos establecidos partiendo de los requerimientos que se deben cumplir en cada proceso conformado por diferentes actividades que se ejecutan, dando como resultado un aprovechamiento de los recursos, minimización en los gastos, agilidad en los procesos y reflejo de confiabilidad en la información contable. En los procedimientos de control interno se establecen los documentos que soportan los movimientos de la información tales como: Planillas, registros, formatos, entre otros.

Lo anterior, presenta las principales razones por la cual se propone la optimización de los procesos internos en el departamento de contabilidad para el fortalecimiento organizacional, reflejando la importancia de los procedimientos de control interno en todos los procesos que se lleven a cabo en la empresa C.A Hidrológica del centro

2.5 ALCANCE

Este trabajo va dirigido a la empresa C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO, cuya finalidad es implementar, proponer ideas, sugerencias para optimizar los procesos internos contables y administrativos específicamente en el departamento de contabilidad.

Esperamos que esta herramienta sea de uso de todos aquellos que tengan una concepción positiva del desarrollo eficaz del área de su trabajo y el buen desempeño del mismo.

2.6 LIMITACIONES

Una de las limitaciones que se presentó para realizar dichas pasantías es el gran volumen de trabajo que existe en el área de contabilidad, lo cual ha requerido mayor capacidad de concentración, mayor asesoramiento por parte del personal y multiplicación del tiempo para elaborar dicho trabajo.

Sin embargo se ha logrado la realización del mismo por el buen desempeño del pasante en el área y por la colaboración de quienes laboran dentro de la institución.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1 ANTECEDENTES

Se refieren a los estudios anteriores que ofrecen algunos trabajos de investigación que se relacionan con el tema en cuestión.

Podemos decir que según, Tamayo y Tamayo (2006) "Una síntesis conceptual de la investigación o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación" (p.54)

Men Lam H (2012) realizó un trabajo titulado "proponer lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa el restaurante mega sabroso. C.A". El mismo consiste en plantear lineamientos para la ejecución de las funciones de manera eficaz dentro del área organizacional.

Los antecedentes constituyen una recopilación de trabajos previos sobre el problema de estudio Arias (2006) asegura que "los antecedentes se refieren a estudios previos relacionados con el problema planteado, trabajos realizados anteriormente que guardan estrecha relación con el problema propuesto" (p.39)

Según Galindo (2009) el control es el "poder para definir las políticas financieras y de explotación de una sociedad, con el fin de obtener beneficio en sus actividades" (p.59)

Para Gómez (2009) “el control es considerado en la filosofía empresarial como el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctas que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesarias” (p.2)

De otra manera para Miranda (2000) el control es un proceso efectuado por la junta directiva y la administración de una entidad para proveer razonablemente seguridad respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías de eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p.50)

De acuerdo a los conceptos analizados el control interno se puede definir como los lineamientos y análisis que realiza o incorpora una organización con el fin de proporcionar certeza y confiabilidad de la información, en cumplimiento de la eficiencia y eficacia operativa para el logro de los objetivos corporativos.

Por eso podemos señalar que el control interno tiene como objetivo controlar la efectividad de los procesos organizacionales con el fin de alcanzar el cumplimiento de los objetivos en el menor tiempo posible y de la mejor manera permitiendo evaluar la eficacia de la organización empresarial.

El control interno comprende el conjunto de políticas de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que se aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, la detención y prevención de fraude contable y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcada por la dirección del cliente auditor, con el fin de cumplir con los objetivos señalados por la entidad (Galindo 2009 p.61)

Chacón y Guillen (2010) en su trabajo de grado de la universidad José Antonio Páez “procedimiento de control interno tributario en materia de impuesto al valor agregado (IVA) de la empresa comercializadora Mariangel C.A ubicada en la zona industrial castillito municipio San Diego estado Carabobo. Esta investigación expone los controles interno, tomando en consideración aquellos controles adaptables a las retenciones del IVA, por tratarse de un tributo interno de similar aplicación, tomando en consideración que existen factores que diferencian un tributo del otro.

Matute y Ayala (2010) en su trabajo titulado “Sistema estratégico para la optimización de los mecanismos de control interno en el área de inventario de la empresa Logonca Valencia C.A” este trabajo se presentó bajo la modalidad del proyecto factible, basándose en un sistema estratégico que permitió la optimización de los mecanismos de control interno en el área de inventario, contribuyendo a salvaguardar físicamente y a la gerencia de información confiable y segura para la toma de decisiones de la empresa.

Este trabajo nos dio muchos aportes por el parecido encontrado en su investigación lo cual radica principalmente en la ausencia de un sistema de control interno en el manejo del área de contabilidad.

Según Silva (2008) en su informe de pasantía titulado “Propuesta para la implementación de un manual de procedimientos para el control interno en el área de inventario de la empresa Borduven C.A” en la universidad de Carabobo, concluyo que el establecer procedimientos de control interno será una guía básica para las acciones de las personas que trabajan en el área de estudio para lograr mayor eficiencia y efectividad en los resultados.

De igual manera Estupiña (2015) señala que el control interno es definido en forma amplia como un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad con miras a la realización de los objetivos en las diferentes áreas del departamento de contabilidad (p.33)

Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización (Norka, 2005, p.2) el autor presenta el resultado entorno al trabajo de investigación cuyo propósito era analizar los diferentes factores que influyen en la definición de control interno en los procesos de organización, tomando diferentes empresas del sector privado, el cual evaluó como perciben y se comportan las empresas entorno al control interno COSO que está integrado con los procesos administrativos; Norka presenta un análisis estadístico de esta, concluyendo que las empresas realizan mayor énfasis en la definición estructural de la misma definiendo controles de algunas de las áreas operativas y no bajo un modelo de sistema de control interno de manera integral para sus procesos.

Se considera importante para el trabajo de investigación dando una panorámica de como las empresas hacen énfasis en definir su estructura organizacional y los resultados de evaluación para el diseño del sistema de control interno basado a las recomendaciones y elementos del modelo coso.

3.2 BASES TEORICAS

Son aquellas propuestas o teorías que permiten abordar el problema teniendo un marco referencial o sustentado por teorías bien sean administrativas, clásicas o científica.

En este sentido podemos citar la teoría de Taylor (teoría científica), donde menciona los posibles problemas que presentan las organizaciones: holgazanería, desconocimiento de la gerencia, la falta de derogar responsabilidad y la falta de motivación del personal.

Las bases teóricas son consideradas como los criterios técnicos que dan sustento a la problemática y objetivos abordados en la investigación (Hurtado y Toro, 2000).

A continuación se presenta el fundamento epistémico marco del presente estudio.

Modelo teórico informe COSO: el control interno

El modelo de control interno más reconocido es el propuesto por el comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway conocido bajo el término informe de COSO, en este ámbito se considera el control interno como:

Un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos (COSO, 1997, p.16)

Señalando además que tales objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones.

Fiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Por lo tanto la utilización de esta acepción amplia el ámbito del control interno: desbordando la esfera contable para situarse en una posición más general. Abandonando además el uso de los términos control interno contable y control interno administrativo.

Conviene destacar los componentes del control interno desde el modelo epistémico.

Entorno del control

El entorno de control marca las pautas de comportamiento en una organización y constituye la base de todos los demás componentes de control interno, englobando todos aquellos factores de contingencia que inciden sobre la estructura de las actividades de la organización, en el establecimiento de objetivos y en el resto de los componentes del sistema.

Se atribuye importancia a factores tales como: la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal; la filosofía de la dirección y su forma de actuar, la manera en que el supervisor del área de contabilidad al distribuir la autoridad y la responsabilidad y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados (COSO, 1997, p.27).

Muchos de los factores incluidos en el entorno de control pueden quedar catalogados como parte de la cultura organizativa de la empresa. De esta forma este modelo teórico reconoce la necesidad de ampliar el patrón estructural-funcionalista de los sistemas de control; incorporando la idea de la cultura organizativa y refiriéndose a la misma como los elementos que permiten alcanzar la integridad de la organización y facilitan la congruencia entre el comportamiento individual organizativo en áreas de lograr los objetivos.

Evaluación de los riesgos

Las entidades deben hacerle frente a los riesgos, tanto de origen interno como externo. Por lo que deben analizar e identificar los factores que afectan la consecución de sus objetivos; y así determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados. Así mismo lograr reducir los riesgos asociados con el cambio a este respecto, el control interno debe centrarse exclusivamente en el diagnóstico, sin perjuicio de que los mismos queden integrados y debidamente acoplados en el proceso de formulación de objetivos y en el desarrollo de acciones.

Actividades de control

Las actividades de control son las normas y procedimientos (que constituyen las acciones necesarias para implementar las políticas) que pretenden asegurar que se cumplen las directrices para el logro de obtener una optimización en los procesos internos, con el fin de controlar los riesgos (p.17)

Información y comunicación

Estos 2 conceptos engloban el conjunto de procedimientos ejecutados que proporcionan información para la toma de decisiones y/o control de la organización. De esta forma se resalta el valor de la información, más allá de su tradicional aspecto operativo, asumiendo una orientación estratégica en la que quedan integrados la planificación, el diseño y la implementación de los sistemas de información (COSO, 1997)

Se puede concluir que un sistema de control interno eficaz debe posibilitar información de calidad y sistemas adecuados de comunicación interna y externa. De esta forma cada individuo, división, organizativa o funcional puede evaluar sus propios resultados con mayor autonomía, permitiendo una mejor identificación del problema presente.

Supervisión

Evidentemente todo proceso ha de ser evaluado con el propósito de ver los objetivos propuestos logrados. “La supervisión continua e inscribe en el marco de las actividades corrientes y comprende unos controles regulares realizados por la dirección si como determinadas tareas que realiza el personal en el área de cumplimiento de sus funciones” (COSO, 1997, p.18)

Marcella (1995) argumenta la necesidad de un proceso de ajuste de los sistemas de control interno a los nuevos entornos y técnicas de gestión; específicamente por las fuertes implicaciones prácticas en diferentes aspectos que no pueden ser apoyadas en la concepción tradicional contabilidad-auditoria, tales como:

descentralización en las toma de decisión, simplificación de procesos, equipo de trabajo multidisciplinario, mayor énfasis en los resultados. En este sentido el marco conceptual de control interno más reconocido es el propuesto por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (1997, conocido bajo el termino informe COSO)

Meditando en los anteriores planteamientos se puede inferir que el control interno es garantizar que la empresa alcance sus objetivos. En este sentido el control interno (CI) puede actuar de dos maneras: evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos y detectar en un plazo mínimo estas desviaciones.

El área de contabilidad

El área de contabilidad tiene como función principal llevar de manera óptima y registrable la contabilidad de la empresa. Así como, el control en forma oportuna y confiable de las transacciones económicas y financieras, sobre la base de dispositivos legales, principios y normas de contabilidad.

Asimismo brindar información veraz y actualizada de los estados financieros de la empresa. También administrar con experiencia y equidad los recursos financieros, controlar y direccionar la captación de los ingresos propios, la programación y ejecución de obligaciones en función a la disponibilidad de la empresa.

Se puede decir que la contabilidad es una herramienta empresarial que permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende no existe una definición concreta de la contabilidad aunque todas las definiciones tienen algo en común.

“Muchos ven la contabilidad como el arte de registrar, clasificar y resumir en forma significativa y en términos de diseño las operaciones y los hechos que son cuando menos de carácter financiero, así como el de interpretar sus resultados” (Instituto de contadores públicos certificados).

“La contabilidad es el sistema que mide, describe y procesa la información en una empresa convirtiéndola en una herramienta contable que permite conocer la situación financiera de una empresa” (Evolución de la contabilidad y sus principales aportes, p.31, 32,33)

3.2.1 PLANIFICACION ESTRATEGICA

Es el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo.

No en un dominio de alta gerencia, sino en un proceso de comunicación de determinación de decisiones, Sallenave (1991) (p.25)

El enfoque de la dinámica estratégica fue desarrollado por Kim Warren de la London Business school y se basa en la “Visión de la estrategia basados en los recursos” (R.B.V)

La alta dirección tiene una gran necesidad de contar con herramientas de gestión y análisis basados en hechos, y que al mismo tiempo cuente con basamentos académicos rigurosos.

Según Mockler (2008) el control administrativo es “un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño, para diseñar sistemas de retroinformación y comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas” (p.30)

Dentro de cualquier organización es necesario emanar pautas y verificar el cumplimiento de las mismas para un buen funcionamiento y una buena operacionalización en el ambiente organizacional.

Según Melinkoff (2008) “El proceso de organización es dinámico y nunca termina ya que día a día deben encontrarse mejores formas para que la organización obtenga una acción eficaz y coordinado de los esfuerzos de los individuos que la componen y de esta manera cumplir con los objetivos deseados”.

La organización debe tener objetivos claros y crear las condiciones adecuadas en función del logro de los objetivos en cada unidad administrativa especialmente en el departamento de contabilidad.

“La organización tiene como fin primordial el ordenar los esfuerzos y crear la estructura adecuada de acuerdo a los objetivos de una unidad administrativa, es esta su función principal, crear una estructura adecuada significa determinar la posición relativa de cada una de las unidades que integran dicha estructura; además de señalar atribuciones, obligaciones y conjunto de labores”. (p.11)

3.3 TERMINOS BASICOS

Actividades: La capacidad de trabajo específico que debe realizar una unidad o una persona para que se pueda realizar funciones, de esta manera se puede alcanzar los planes y objetivos de la empresa.

Eficiencia: Valorización de resultados en función del buen funcionamiento en pro de la elaboración del buen trabajo.

Empresa: Es un sistema en el que coordinan factores de producción, financieros y comerciales para obtener sus fines.

Administración: Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de los miembros de una organización y de utilizar todos los recursos disponibles en ella para alcanzar las metas establecidas.

Efectividad: Es una evaluación social y externa de la organización a diferencia de la eficiencia que es una evaluación interna de la misma. La efectividad además de acuerdo a Cameron (1986) es paradójica por que la organización efectiva en todas las actividades que emprenden.

Empresa: Es un sistema en el que coordinan factores de producción financiero y comerciales para obtener sus fines.

Control: Se define como una función administrativa, ya que conforma parte del proceso de administración que permite verificar, controlar, palpar, medir si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema seleccionado está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan.

Control interno: Comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa para lograr en forma eficiente y eficaz el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Evaluación: Es un proceso que procura determinar de manera más sistemática y objetiva posible, la pertinencia, eficacia e impacto de las actividades a la luz de los objetivos específicos.

Proceso: Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con determinado fin.

Procedimientos: Guía detallada que muestra secuencia como se realiza un trabajo.

Optimizar: Lograr el mejor resultado posible de una actividad o proceso mediante el aprovechamiento al máximo de sus potencialidades.

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

4.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

El marco metodológico, es un conjunto de acciones destinado a describir y analizar el problema en su totalidad, a través de procedimientos específicos que incluyan las técnicas de observación y recolección de datos.

Este informe está circunscrito en la investigación factible, es decir tiene como finalidad diseñar ideas, propuestas para optimizar los procesos internos en el departamento de contabilidad en la empresa C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO, con el propósito de atender de atender necesidades específicas a partir de un diagnóstico. A su vez se usa el modelo operativo viable que contribuya a agilizar y mejorar los procesos internos del are de contabilidad.

Para la realización de dicho trabajo se describen los pasos a continuación:

Fase I Diagnóstico de la realidad e situación actual del departamento de contabilidad en la C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO.

Para lograr un diagnostico objetivo se realizan una serie de preguntas a través de encuestas, entrevistas, con el propósito de sondear las opiniones y recopilar información necesaria para hacer el análisis de los datos y poder mejorar la optimización de los procesos internos del departamento de contabilidad.

Según Arias (2006) “el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas, se le determina cuestionario auto administrativo por que debe ser llenado por el encuestado sin intervención del encuestador”. (p.74)

Fase II Determinar amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que presenta la empresa C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO en los procesos internos del departamento de contabilidad.

Después de haber analizado el resultado del diagnóstico o contactar la realidad pudimos determinar cuáles son algunas de las debilidades presente en el departamento y algunas amenazas como es el gran volumen de trabajo que hay en el departamento el cual requiere un gran tiempo a dedicar.

Entre las oportunidades nos alegra señalar que existe una buena disposición por parte de los que hacen vida dentro de esta institución particularmente en el departamento de contabilidad por mejorar y optimizar el servicio que presta el departamento para lograr un mejor trabajo en un menor tiempo.

Fase III Diseño de mejoras para optimizar los procesos internos de la empresa C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO.

4.2 POBLACION Y MUESTRA

Según Hernández y Baptista (1997) “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.210)

En tal sentido, la población u objeto de estudio está constituido por todo el personal empleado que labora en el área del departamento de contabilidad en C.A HIDROLOGICA DEL CENTRO.

Según Hernández (2006) “la muestra es en esencia un subgrado de la población (p.212) esta a su vez está representada por los que realizan los procesos internos de contabilidad.

4.3 RECOLECCION DE DATOS

Según Arias (2006) define a la técnica de recolección de datos como las distintas formas o maneras de obtener la información, son ejemplo de la técnica de observación directa la encuesta en sus dos modalidades y el análisis documental” (p.55)

Según Muños (2006) conceptualiza la encuesta “como la recopilación de datos que realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas o cerradas por rango de opinión múltiple” (p.82)

Para la presente investigación se seleccionó como instrumento de recolección de datos el cuestionario de preguntas cerradas y de repuestas abiertas que están dirigidas al departamento de contabilidad que está conformado por 11 empleados descrito de la siguiente manera Bavaresco (2006) expresa que el cuestionario “Es el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, variables, dimensiones, indicadores, ítems. Es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que piensa y dice del objeto de estudio, permitiendo determinar con los datos recogidos, la futura verificación de la hipótesis que se han considerado” (p.100)

Se define las necesidades que presenta el área objeto de estudio y se da a conocer las ventajas que traerá la optimización de los procesos internos en el departamento de contabilidad.

Luego una vez que se haya aplicado el cuestionario a la población seleccionada para obtener una estructura detallada de las ventajas, amenazas y debilidades que presenta el área de estudio.

Por ultimo previamente señaladas e identificadas las debilidades se diseñara las sugerencias o propuestas de control interno, unificando normativas y criterios a seguir, que permitan agilizar de manera eficaz las actividades en el departamento de contabilidad generando la necesidad de crear ciertos lineamientos que permitirían el mejoramiento de las actividades, donde se describan o se detalle las operaciones que integran los procedimientos que se llevan a cabo en el área de contabilidad.

La investigación fue diseñada bajo la modalidad de un proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en estudio de campo, en una población de 11 trabajadores de la empresa objeto de estudio, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario con 8 ítems. Después se realizaron los datos presentados en cuadros y porcentajes, los datos fueron analizados en forma descriptiva.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 ANALISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: Mejoras para la optimización de los procesos internos en el departamento de contabilidad, para efecto de la investigación se presenta mediante la técnica del análisis y la observación directa.

Según Bae Iestrini (2001) “El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último reducir los datos de manera comprensible, para poder interpretarlos” (p.169)

En el departamento de contabilidad de la empresa Hidrológica del centro C.A se realizó una observación directa tomando en cuenta algunos aspectos que se consideran importantes para medir la necesidad de mejorar el problema.

A continuación, se señala los elementos resaltantes que se tomaron en cuenta para la información.

	Elementos evaluados	Muy bueno	Bueno	Regular	malo
Ambiente de trabajo	Entorno que estimule diligencia y eficacia, generando un buen trabajo con rapidez y entusiasmo.			X	
Personal competente y confiable	Personal competente con líneas bien definidas para bajar lineamientos objetivos e información de manera efectiva.		X		
Evaluación	Se reúnen con regularidad el personal directivo con la parte operativa del departamento de contabilidad para hacer seguimiento y evaluación de los directrices emanadas			X	
Actividad de control	Con cuanta regularidad se evalúa al personal que labora en el departamento de contabilidad con el fin de incentivar el trabajo con eficiencia y eficacia			X	

	Elementos evaluados	SI	NO
Información y comunicación	Es necesaria la presencia de un mecanismo de comunicación adecuado y oportuno, para dar a conocer los lineamientos, objetivos e información corporativa.	X	
Monitoreo	Se aplican programas de capacitación al personal con el fin de desarrollar sus funciones con eficacia		X
	Recibe inducción corporativa el personal de nuevo ingreso con el fin de conocer sus funciones y responsabilidades del campo de su trabajo, dejando una constancia firmada.		X
	Existe un perfil diseñado de las funciones previamente establecidas para el personal que labora en dicha institución con el fin de conocer sus habilidades y competencia que tienen los mismos en su área de trabajo.		X

Después de haber realizado las pasantías en la C.A hidrológica del centro se aplicó un cuestionario basado en 8 ítems, la cual no requirió establecer una gráfica para representar estadísticamente los resultados, ya que las preguntas realizadas fueron de manera objetiva y así se pudo recabar la información.

Este instrumento fue dirigido a las personas que laboran en el departamento de contabilidad en C.A Hidrológica del centro ya que ellos son las fuerzas vivas que trabajan allí y son quienes conocen el funcionamiento y desenvolvimiento del departamento de contabilidad.

1. ¿Se necesita una optimización de los procesos internos en el departamento de contabilidad?

Los encuestados respondieron que, si es necesaria la optimización de los procesos internos, ya que se necesita una forma más rápida y eficaz de realizar las actividades debido al gran volumen de trabajo acumulado.

2. ¿Cree usted que el volumen de trabajo atrasado repercute en el ambiente laboral?

Se concluyó que para los encuestados si influye en el ambiente laboral debido a que ese volumen de trabajo atrasado causa un mayor estrés al querer terminarlo rápido y no poder hacerlo.

3. ¿Cree usted que es importante aplicar los programas de inducción y capacitación al personal con el fin de lograr una buena ejecución de sus actividades?

Los encuestados contestaron que si es importante la capacitación del empleado ya que este permite tener un conocimiento amplio sobre el mismo y a su vez puede realizarse con mayor precisión y eficacia.

4. ¿Cree que se evalúa con regularidad al personal del departamento de contabilidad con el fin de incentivar el logro por el trabajo?

La mayoría de los encuestados contestaron que NO, cabe destacar que anteriormente hacían una evaluación regular pero debido a ciertos factores ajenos al departamento han dejado de evaluar al personal.

5. ¿Cree que es importante que las organizaciones estén dispuesta al cambio?

Todos los encuestados respondieron SI, que es de suma importancia estar dispuestos al cambio.

6. ¿La organización es indispensable para una organización?

El 100% de los encuestados dieron la misma respuesta SI, ya que alivia el trabajo y crea un mejor ambiente.

7. ¿Observa usted un buen ambiente de trabajo y una buena disposición para el cambio?

Todos contestaron que si laboran en un buen ambiente laboral en un buen ambiente de trabajo y que todos están dispuestos a mejorar en sus puestos de trabajo con el propósito de optimizar el servicio en el departamento de contabilidad con el fin de realizar sus actividades con eficiencia y en el menor tiempo posible.

8. ¿Le gusta que lo evalúen?

La mayoría contesto que no le gusta ser evaluado, pero que si toca una evaluación no estarían reacios hacerlo, ya que es necesario con el fin de medir a través de juicio valorativo las actividades y el cómo se realiza.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a las debilidades encontradas, se quiere evidenciar la optimización de los procesos internos.

6.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Se podrá optimizar los procesos internos?

6.3 OBJETIVOS

6.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseño de mejoras para optimizar los procesos internos del departamento de contabilidad en la empresa C.A Hidrológica del centro.

6.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Creación de cursos de capacitación e inducción en el departamento.

La adopción de un cronograma de los procesos diarios.

Establecer un sistema de evaluación continuo.

6.4 JUSTIFICACION

Se necesita la optimización de los procesos internos, ya que se necesitan procesos eficaces y que den una seguridad en relación a la consecución de los procesos.

6.5 DISEÑO DE LA PROPUESTA

Paso 1: Creación de cursos de capacitación e inducción en el departamento:

1. La búsqueda de instalaciones donde se pueda dictar los cursos.
2. Contratar personal calificado para el dictamen de los cursos.
3. Incentivar mediante la bonificación por las asistencias a los cursos.

Pasó 2: La adopción de un cronograma de procesos:

1. Recopilar la información clave para elaborar el cronograma.
2. Estar claro de la secuencia de los procesos.
3. Estimar el tiempo para cada proceso.

Paso 3: Establecer un sistema de evaluación continuo.

1. llevar un registro del cumplimiento de los objetivos y de las evaluaciones que deberían hacerse mensualmente.
2. Elaborar cartelera del cumplimiento de los procesos.
3. Intercambio comunicacional de logros
4. Reconocimiento al personal por los logros alcanzados

CONCLUSION

Se pudo evidenciar que a pesar del gran capital humano que posee C.A Hidrológica del centro, se encontraron debilidades a nivel de procesos, capacitación y de falta de evaluación al personal, por lo que amerito la propuesta anterior para optimizar los procesos internos en C.A Hidrológica del centro.

RECOMENDACIONES

- 1. Cumplimiento estricto del sistema de evaluación.**
- 2. Evaluación a su vez del sistema de evaluación.**
- 3. Mayor comunicación en el departamento.**
- 4. Corroborar el cumplimiento del cronograma.**
- 5. Estar pendiente de los cursos de capacitación e inducción para verificar el cumplimiento de los mismos.**

REFERENCIAS

Teg Ho Men Lam (2012). **Proponer lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa Restaurant mega sabor C.A.** Universidad José Antonio Páez.

Silva (2008). **Propuesta para la implementación de un manual de procedimientos para el control interno en el área de inventario de la empresa Borduven C.A.** Universidad de Carabobo.

Matute y Ayala (2010). **Sistema estratégico para la optimización de los mecanismos de control interno en el área de inventario de la empresa Logonca Valencia C.A.** Universidad José Antonio Páez.

Chacon y Guillen (2010). **Procedimientos de control interno tributario en materia de impuesto al valor agregado de la empresa comercializadora Mariangel C.A.** Universidad José Antonio Páez.

Samuel Mantilla (2005). **Auditoria del control interno.** Ecoe ediciones segunda edición. Colombia

Tamayo y Tamayo (2006). **El proceso de la investigación científica.** Limusa Noriega Editores cuarta edición. México

Rodrigo Estupiñan (2015). **Control interno y fraudes análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales.** Ecoe ediciones tercera edición. Colombia