

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
CAMPUS LA MORITA

**LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO  
QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA OPERACIONAL  
EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL  
EN EL ÁREA DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR  
EN EL ESTADO ARAGUA**  
**Trabajo Especial de Grado para optar al título de  
Magíster en Ciencias Contables**

Autor: Lcdo. Franklin Benítez Madrid  
Tutor: Msc. Alexi Colmenares

Maracay, Julio 2015

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

**VEREDICTO**

*Nosotros, Miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado*

***“LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL EN EL ÁREA DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR EN EL ESTADO ARAGUA.”***

*Presentado por el/la Lcdo. Franklin A. Benítez M. C.I. 9.645.018 para optar al Título de Magister en Ciencias Contables, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como **Aprobado**.*

Presidente: Martín Buriel

C.I: 12571539

Firma: 

Miembro: Adrián Salas

C.I: 16509167

Firma: 

Miembro: Carol Omaña

C.I: 3841118

Firma: 

Maracay, 20 de Julio de 2.015

## AVAL DEL TUTOR

Dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo en su artículo 133, quien suscribe Msc. Alexi Colmenares, titular de la cédula de identidad No. 3.748.830, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Maestría titulado: “ **LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA OPERACIONAL EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL EN EL ÁREA DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR EN EL ESTADO ARAGUA**”

Presentado por el ciudadano FRANKLIN ALEXANDER BENÍTEZ MADRID, titular de la cédula de identidad No. V- 9.645.018, para optar al título de **MAGISTER EN CIENCIAS CONTABLES**, hago constar que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se le designe.

En Maracay, a los 25 días del mes de Mayo del año 2015.

ALEXI COLMENARES

C.I.Nº. V- 3.748.830

## **DEDICATORIA**

A mi abuela Carmen, sin tu guía en mis pasos iniciales no estaría hoy aquí, que sabios consejos y cuanto amor me diste para hacer de mí un hombre de bien, aunque físicamente no estas conmigo, siempre te siento presente y te llevo en mi corazón, yo se que desde el cielo cuidas mis pasos; bendición mamita.

A mi madre, por darme la vida y llevarme por el sendero del bien y de la educación, sin tu esfuerzo hoy no sería lo que soy; gracias Yudid por tu paciencia y tu entrega, de ti heredé el afán de conseguir mis metas y la humildad en el disfrute del éxito.

A mis hijos Abraham y Gabriel, ustedes son el motor que mueve mi corazón a diario, la razón que da sentido al vivir día a día, cuando muchas veces siento flaquear en mi empeño, ustedes son el incentivo para seguir adelante, que esto sirva de motivación para que ustedes siempre luchen y se esfuercen en conseguir sus metas.

A mis compañeros de la cohorte de Ciencias Contables de la UC La Morita, sin este selecto grupo de amigos, colegas y compañeros no hubiese sido posible llegar al final de la meta, a todos muchas gracias por los momentos compartidos, por las vivencias, los sacrificios y por sobre todo por la amistad cultivada; Dios los bendiga a todos.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por ser mi guía y permitirme recorrer con dignidad y felicidad los caminos que ha dispuesto para mí en esta vida.

A la Universidad de Carabobo y sus profesores, por ser mi alma mater, por formarme no sólo profesionalmente, si no personalmente también, por permitirme estar en sus aulas y obtener la luz del conocimiento, pero también por enseñarme la humildad para compartir lo aprendido.

A mi madre Yudid, por tu continuo sacrificio para sacarme adelante y por enseñarme los valores del respeto, honestidad y bondad, a mi esposa por ser apoyo en todo momento.

A la profesora, colega y amiga; Lcda. Msc. María Zapata, por sus sabios consejos y por su paciencia al brindarme su ayuda.

A mi tutor Msc. Alexi Colemnares, por brindarme su apoyo en todo momento y por compartir su conocimiento y ayudarme a culminar el objetivo planteado.

A todo el personal, administrativo, docente y directivo de la Dirección de Postgrado de la Universidad de Carabobo Campus La Morita, sin quienes hubiese sido imposible llegar a esta meta, gracias por su guía, por su ayuda, por el esfuerzo en llevarnos a conseguir la meta, gracias mil a todos.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA.....	ii
AVAL DEL TUTOR.....	iii
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN METODOLÓGICA.....	iv
ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
INDICE GENERAL.....	viii
INDICE DE FIGURAS.....	x
INDICE DE CUADROS.....	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	12
Justificación de la Investigación.....	13
Alcance de la Investigación.....	14
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	16
Bases Teóricas.....	23
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación.....	39
Unidad de Análisis.....	40
Población.....	43
Muestra.....	44
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
Validez y Confiabilidad del Instrumento.....	46
Técnicas de análisis de Datos.....	48
Operacionalización de las variables.....	50
Operacionalización de las variables.....	52

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Presentación de los resultados.....	54
-------------------------------------	----

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.....	76
-------------------	----

Recomendaciones.....	80
----------------------	----

REFERENCIAS.....	85
------------------	----

ANEXOS.....	88
-------------	----

A. Glosario de términos.....	89
------------------------------	----

B. Cartas de validación de expertos.....	100
--	-----

C. Cuestionario.....	110
----------------------	-----

## ÍNDICE DE FIGURAS

### FIGURA

1. Componentes del control interno según COSO II – ERM..... 26

## ÍNDICE DE CUADROS

### CUADRO

1. Población de las empresas objeto de análisis del control interno.....	46
2. Operacionalización de las variables.....	53
3. Ambiente de control.....	55
4. Evaluación del riesgo.....	56
5. Actividades de control.....	57
6. Información.....	58
7. Comunicación.....	59
8. Supervisión.....	60
9. Respuesta al riesgo.....	61
10. Participación gerencial.....	62
11. Objetivos.....	63
12. Estrategias de control.....	64
13. Asignación de recursos.....	65
14. Variaciones.....	66
15. Actividades operativas.....	67
16. Registro de operaciones.....	68
17. Facturas.....	69
18. Flujo de caja.....	70
19. Gastos varios.....	71
20. Reposición de fondos.....	72
21. Registro de cheques.....	73
22. Conciliaciones bancarias.....	74
23. Información financiera.....	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	
1. Ambiente de control.....	55
2. Evaluación del riesgo.....	56
3. Actividades de control.....	57
4. Información.....	58
5. Comunicación.....	59
6. Supervisión.....	60
7. Respuesta al riesgo.....	61
8. Participación gerencial.....	62
9. Objetivos.....	63
10. Estrategias de control.....	64
11. Asignación de recursos.....	65
12. Variaciones.....	66
13. Actividades operativas.....	67
14. Registro de operaciones.....	68
15. Facturas.....	69
16. Flujo de caja.....	70
17. Gastos varios.....	71
18. Reposición de fondos.....	72
19. Registro de cheques.....	73
20. Conciliaciones bancarias.....	74
21. Información financiera.....	75

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
CAMPUS LA MORITA

**LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA  
EFICIENCIA OPERACIONAL EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO  
INDUSTRIAL EN EL ÁREA DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR  
EN EL ESTADO ARAGUA**

**Autor:** Lcdo. Franklin Benítez Madrid

**Tutor:** Msc. Alexi Colmenares

**Fecha:** Maracay, Mayo 2015

**RESUMEN**

El control interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones registradas en los documentos primarios. Es el sistema nervioso central de una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Conscientes de las debilidades presentes respecto al control interno en las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor, se desarrolló esta investigación para analizar los procesos de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor, en el estado Aragua. La misma se desarrolló bajo un diseño no experimental de campo, con nivel descriptivo. Se apoyó con el uso de la técnica de revisión documental, en el que predominó el análisis de fuentes documentales. Se hizo evidente en las empresas estudiadas la existencia de serias debilidades en relación al control interno y su aplicación, lo que conlleva a desviaciones y dispersión de las actividades operativas y de los resultados obtenidos. Finalmente se presentan una serie de recomendaciones.

**Palabras claves:** Control interno, riesgo, evaluación, operaciones, Supervisión.

**Línea de investigación:** Sistemas de información contable

**Temática:** Control interno.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
CAMPUS LA MORITA

**INTERNAL CONTROL PROCESSES TO OPTIMIZE THE OPERATIONAL  
EFFICIENCY IN INDUSTRIAL MAINTENANCE COMPANIES IN THE  
AREA OF STEAM GENERATORS SYSTEMS  
IN THE STATE ARAGUA**

**Author:** Lcdo. Franklin Benítez Madrid

**Tutor:** Msc. Alexi Colmenares

**Date:** Maracay, May 2015

**SUMMARY**

Internal control is a well thought out plot methods and assembled coordination measures so that work in coordination with fluidity, safety and responsibility, to ensure the objectives of preserving maximum security, control of resources, operations, policies administrative, economic regulations, reliability, accuracy of transactions recorded in the primary documents. It is the central nervous system of a company as it covers the entire organization, serves as a system of two-way communication, and is designed solely to meet the needs of a specific company. Aware of these weaknesses regarding internal control in companies involved in industrial maintenance in the area of steam generating systems, this research was developed to analyze the processes of internal control to optimize operational efficiency in industrial maintenance companies; in the area of steam generating systems, in Aragua state. It was developed under a non-experimental design of field with descriptive level. They support the use of the technique of documentary review, which dominated the analysis of documentary sources. It became clear in the companies there are serious weaknesses in relation to internal control and its application, which leads to deviations and dispersion of operational activities and results. Finally a number of recommendations..

**Keywords:** internal control, risk assessment, operations, supervision.

**Research line:** Accounting Information Systems

**Theme:** Internal Control.

## INTRODUCCION

Las instituciones modernas tienen la necesidad de mejorar constantemente sus operaciones, debido al acelerado crecimiento de los niveles organizacionales, midiendo de esta manera la capacidad productiva y el control interno aplicado a las mismas. Vale destacar, que el control interno se ha conocido desde hace tiempo, como un método indispensable en los procesos administrativos y contables modernos, el cual surgió gradualmente a través de los cambios ocurridos a lo largo de la profesión contable, estos se fueron implementando por medio de la práctica y de la investigación.

El control interno es una trama bien pensada de métodos y medidas de coordinación ensambladas de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones registradas en los documentos primarios. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado de los recursos materiales, financieros y humanos.

De todo lo anterior, se deduce que el control interno es el sistema nervioso central de una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de ventas y auditoría interna. Toda operación lleva implícito el control interno, el trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución, cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él.

En este sentido, el control interno desempeña un papel vital dentro de las organizaciones modernas y sus necesidades, para satisfacer estas necesidades y por consiguiente para obtener las necesarias fuentes de información que permitan efectuar la comparación entre la información financiera y contable de las organizaciones, se ha comenzado a gestar desde hace algunas décadas, un proceso de armonización contable, esto a través de diferentes normativas y lineamientos, con el fin de poder comparar la información contenida en los estados financieros y compararlo con los objetivos estratégicos de las organizaciones, efectuar los correctivos necesarios y elaborar planes a largo plazo que aseguren una posición competitiva y de permanencia de la organización dentro del mercado.

En la actualidad surge la necesidad de organizar adecuadamente el servicio de mantenimiento industrial, con la introducción de programas de mantenimiento preventivo y el control del mantenimiento correctivo, aspectos que hacen, fundamental el objetivo de optimizar la disponibilidad de los equipos productores bienes y servicios. Igualmente, la necesidad de minimizar los costos propios de mantenimiento acentúa la necesidad de la implementación de políticas organizacionales basadas en el control interno.

Igualmente, la exigencia a que la industria está sometida de optimizar todos sus aspectos, tanto de costos, calidad, como de cambio rápido de producto, conduce a la necesidad de analizar de forma sistemática las mejoras que pueden ser introducidas en la gestión de la empresa, resaltando aspectos técnicos y económicos del mantenimiento.

Una organización de mantenimiento puede ser de diversos tipos, pero en todos ellos tienen especial relevancias los aspectos relacionados con los recursos, que comprende personal, insumos y herramientas, con un tamaño, composición, localización y movimientos determinados. La administración, con una estructura

jerárquica de autoridad y responsabilidad que decida que trabajo se harán, y cuando y como debe llevarse a cabo. Finalmente, la planificación del trabajo y el sistema de control, un mecanismo para planificar y programar el trabajo, y garantizar la recuperación de la información necesaria para que el esfuerzo de mantenimiento se dirija correctamente hacia el objetivo definido

En el caso de las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor, la gerencia de estas dependen de varios factores y uno de los mas resaltantes es el contar con un sistema de control interno efectivo y de una administración adecuada de los recursos; de esta manera, un adecuado control interno de las operaciones realizadas por estas organizaciones, permite detectar desviaciones en las operaciones, que por lo general ocasiona incrementos en los costos de producción y ventas, ineficiencia operativa, al igual que la poca confiabilidad en la información financiera presentadas en los estados financieros de la organización.

Consciente de las debilidades presentes respecto al control interno en las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistema generadores de vapor, es que se pretende desarrollar esta investigación que llevará por título: Análisis de los Procesos de Control Interno que Optimicen la Eficiencia Operacional en las Empresas de Mantenimiento Industrial; en el Área de Sistemas Generadores de Vapor, en el Estado Aragua.

La investigación se desarrollará siguiendo el esquema siguiente:

En primer lugar, el Capítulo I, que contiene el planteamiento del problema, donde se detalla la problemática existente, de igual forma acá se encuentran el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación de la investigación, el alcance y las limitaciones de la misma.

En segundo lugar, el Capítulo II, en este se desarrolla el marco teórico, los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que soportan el estudio.

El Capítulo III, donde esta contenido el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación planteada, la población y muestra objeto de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizarán, la técnica de análisis de datos, la validez y confiabilidad del estudio propuesto.

Capítulo IV Comprende el análisis e interpretación de los resultados, en él se analiza la información obtenida a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos.

Capitulo V, presentándose en este las Conclusiones y Recomendaciones que se efectúan una vez de efectuado el análisis de los resultados.

Finalmente, se presentan las referencias que sirvieron de base de apoyo al desarrollo de la investigación y los anexos que son relevantes para el desarrollo del estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

La profesión contable nace con la necesidad del hombre por controlar y registrar las operaciones comerciales que realizaba, estos registros y anotaciones se hacían necesarios en parte porque la capacidad de almacenar estos datos en la memoria sobrepasaban la capacidad misma del hombre; es entonces cuando se recurre a los registros de las operaciones y movimientos realizados.

Igualmente, ya en las épocas romanas y egipcias eran utilizadas técnicas contables para reflejar el movimiento generado por el intercambio comercial entre las sociedades de la época, en culturas milenarias como la China y la Árabe se ha evidenciado el adelanto evidente en el manejo de los registros comerciales y contables, el invento del ábaco y los formularios de entradas y salidas dan constancia que desde aquel entonces se utilizaban artificios contables para el registro y control de sus actos de comercio.

En este orden de ideas, la llegada de la revolución industrial trajo consigo muchos cambios tanto de orden social, político, tecnológicos, económico y financieros, en otras palabras, se marco el camino al cambio de la forma de administrar los recursos, y uno de estos el contable que no estuvo exento de estos cambios, dichos cambios generan la necesidad de la creación de procedimientos contables modernos para el registro de las operaciones en la industria mecanizada del momento, así como la inquietud de la forma de registrar y controlar el creciente comercio internacional.

Cabe destacar, para que un sistema pueda funcionar adecuadamente basado en sus principios, deben primeramente establecerse todos aquellos mecanismos que permitan posteriormente aplicar las diferentes técnicas de control, además de abordar el control con un enfoque integral, o sea, no verlo simplemente como un proceso lineal, sino todo lo contrario, como un conjunto de acciones de dirección estrechamente interrelacionadas, lo que indicaría la factibilidad de combinar lógicamente las distintas técnicas y tipos de control existentes.

Es incuestionable que la responsabilidad fundamental en el control interno recae en el factor humano, de él depende la mayor o menor eficiencia del sistema. Si todos, trabajadores y gerentes, perciben el control interno como parte integrante del trabajo y a la vez se comprende la responsabilidad indiscutible sobre lo que se hace, el control interno podrá ser efectivo y oportuno y convertirse en lo que todos desean, un instrumento que contribuya a la eficiencia y eficacia empresarial.

Sin embargo, en los comienzos del siglo XXI el desarrollo de las profesiones en las áreas administrativas y contables se basa en cuatro aspectos de vital importancia para la profesión contable; estas son, la globalización de la economía, el desarrollo de las ciencias administrativas y contables, la aparición de tecnologías innovadoras y el desarrollo del control, como medida indispensable en toda organización que desee alcanzar los objetivos planteados.

Desatancando lo expresado por Mantilla, S. (2005), en su traducción de: Comité Of Sponsorig Organizations Of The Treadway Comision (COSO), define el control interno como:

Un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la 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.
- Acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables

De acuerdo con lo establecido en el informe COSO, el control interno debe tener una estructura básica dentro de la organización, basándose en los siguientes elementos; tener un ambiente de control, evaluación de riesgos, identificando, analizando y administrándolos para que no desvirtúen los objetivos de la entidad, mediante sistemas de información y comunicación que provoquen una cuantificación de la información, estableciendo procedimientos de control con el fin de proporcionar una seguridad razonable de que los objetivos específicos de la entidad se van a lograr de forma eficaz y eficiente.

Cabe señalar, que la administración y la contabilidad juegan un papel importante, ya que su meta será mantener los controles internos establecidos, esto mediante una vigilancia concreta y cercana, para observar si estos están generando los objetivos establecidos, mediante una operación eficaz en operaciones, evaluando el diseño y los resultados que traen consigo.

En este sentido, el control interno existirá en la medida que la gerencia de las organizaciones deseen su aplicación como norma estandarizada en los procesos de la empresa, ese será el punto de partida para el análisis de los procesos de control interno, sea este de tipo administrativo o contable, es decir, la existencia de un adecuado sistema de control interno que cumpla con los principios en los cuales se basa, y a la vez que garantice a la gerencia la prevención de errores y fraudes, así como el eficiente funcionamiento de la organización, contribuyendo a la disciplina y orden que tanto requiere la empresa.

De esta manera, no se debe perder de vista los factores externos, ya que estos influyen de manera significativa el comportamiento interno de la empresa, en este sentido, se debe tomar en consideración el tamaño de la entidad para ver cuales son sus debilidades y fortalezas y las posibilidades que tienen frente a otros mercados, para el fortalecimiento de la calidad de servicio y del producto, que los haga merecedores o competidores, fortaleciendo el desarrollo de la organización y esto lo logra a través de medidas de control que aseguren el buen desarrollo de las metas y la obtención de resultados esperados.

Otro aspectos a considerar, es el tipo de actividad realiza por la organización, así como la estructura, y los sistemas de información que puedan verificar la exactitud y confiabilidad de la información contable para la toma de decisiones, reflejado esto en inversiones y ahorro de costos y en la mejora de los elementos de control establecidos. Mediante los controles incorporados se fomenta la calidad y las iniciativas de delegación de funciones, se evitan gastos innecesarios y permite una respuesta rápida ante las circunstancias cambiantes de esta manera los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes

Al respecto, debe entenderse al control interno como un elemento no restrictivo, si no más bien como un factor que posibilite los procesos, permitiendo y promoviendo el logro de los objetivos establecidos; visto de esta manera el control interno será la más valiosa herramienta con que cuente cualquier entidad para obtener logros significativos y mejoras en el desempeño de sus actividades con eficiencia, eficacia y economía, indicadores estos indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Por lo ante planteado, el control interno constituye la columna vertebral de cualquier organización que se precie de ser competitiva en este complejo mundo comercial e industrial en la actualidad, puesto que deberá englobar la totalidad de las operaciones y procesos empresariales; sirviendo como un sistema de comunicación de dos vías en donde el proceso de retroalimentación será de importancia vital y deberá ser diseñado de acuerdo a las necesidades particulares de cada organización.

Por ello, se hace necesario que el desarrollo de las actividades organizativas empresariales, estén orientadas hacia la conducción ordenada y disciplinada del manejo de sus recursos, pero de igual forma, deben plantearse como objetivo primordial de la organización, la oferta de productos de calidad o de servicios acordes a las exigencias del mercado; por lo tanto el control interno deberá, regir de manera obligante los procesos que conlleven al suministro de la calidad total en el producto final de la organización, sea esta de suministros de productos terminados o de servicios especializados a terceros.

En este sentido, el estado Aragua cuenta con una ubicación estratégica en la geografía nacional, se encuentra enclavado en el corazón mismo del país, su cercanía con los estados Carabobo, Guarico, Miranda, Vargas y con la capital de la República le confieren características especiales para su desarrollo económico, comercial e industrial, esto motivado en gran parte por el acceso a la principal arteria vial del país, a los puertos y aeropuertos con mayor movimiento y desarrollo de la nación.

En esta perspectiva, Aragua ha presentado un crecimiento en el área industrial solamente superado por los estados Carabobo y Zulia, dentro de este contexto se presenta una variante empresarial de tipo industrial que se ha dedicado a el mantenimiento industrial en sus más variadas ramas, tales como el control electrónico y automatizado de procesos, desarrollos de proyectos de ingeniería mecánica,

mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas generadores de vapor y electricidad.

En especial, las empresas dedicadas al mantenimiento de los sistemas generadores de vapor o calderas como comúnmente se les conoce, han experimentado, en los últimos años un incremento en la demanda por los servicios por ellos ofertados, en parte por lo especializado del servicio prestado, por el reducido número de empresas dedicadas a esta área operativa , o tal vez por la crisis económica que cada vez obliga más a las empresas a invertir en el mantenimiento preventivo y correctivo de sus instalaciones y equipos, como alternativa válida de asegurar su permanencia en un mercado cada vez más competitivo y exigente.

Al respecto, los procesos contables - operativos de estas empresas, han sido desbordados por la alta demanda de los servicios por ellas prestados, generando esto una dispersión continua en el manejo de los recursos materiales, humanos y financieros, viéndose perturbados los objetivos primarios de la organización por los constantes errores y omisiones en el desarrollo de las actividades ejecutadas, que ocasiona la toma de decisiones por parte de los gerentes en la adquisición de materiales e insumos sin cumplir con los procedimientos existentes afectando de manera significativa el control financiero de las organizaciones.

Esto, entre otros aspectos, pudiera ser por que, con respecto al control interno se observa una estructura organizacional simple, donde no están claramente establecidas las líneas de autoridad y mando, en donde las tareas son desempeñadas sin designación formal y procedimental, el uso indiscriminado de los recursos materiales y financieros sin apego a normas de control y a la inexistencia de líneas de comunicación efectivas entre los distintos niveles jerárquicos de las organizaciones.

Lo anteriormente planteado, trae como consecuencia que los procesos operativos realizados en el desempeño servicios de mantenimiento prestados a terceros, estén fuera de los estándares de costos programados a tal fin, incrementando los costos tanto a nivel de insumos como de mano de obra directa; se evidencian una serie de aspectos no tomados en cuenta a la hora de la elaboración de sus proyectos comerciales, trayendo como consecuencia en algunos casos que la calidad del servicio ofertado disminuya, y por último el manejo ineficiente de los recursos traerá como consecuencia lógica la consiguiente disminución de las utilidades de la esperadas.

En este sentido, la investigación, pretende analizar los procesos de control interno contable, de las empresas dedicadas al mantenimiento de los sistemas generadores de vapor o calderas, con el objeto de determinar el grado de eficiencia operacional; esto con el fin de que estas empresas puedan establecer las estrategias de control para corregir las desviaciones que causen pérdidas financieras en los periodos económicos.

De esta manera, se plantea como propósito de esta investigación establecer el grado de eficiencia operativa, considerando los elementos del control interno los efectos en la planificación, dirección y control en la ejecución de las distintas actividades y que permita obtener respuestas a las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los componentes que integran el control interno en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

¿Cuál es el proceso de toma de decisiones operacionales que permita optimizar el control interno en las empresas de servicios dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua?.

¿Cuáles son las incidencias contables causadas por las decisiones operativas en las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar los procesos de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

### **Objetivos Específicos**

Identificar los componentes que integran el control interno en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

Evaluar el proceso de toma de decisiones operacionales que permite optimizar el control interno en las empresas de servicios dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

Determinar las incidencias contables causadas por las decisiones operativas en las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

## **Justificación de la Investigación**

La importancia de los controles en las organizaciones modernas a cobrado fuerza en las últimas décadas, la gerencia esta orientada hacia el uso cada vez más eficiente y eficaz de los recursos empresariales, los cuales son cada vez más escasos y costosos, teniendo como objetivo final la gerencia de las organizaciones, altos niveles de exigencia en cuanto a la calidad final de los productos ofertados sean estos bienes o servicios.

Otro aspecto que resalta la importancia de la investigación desarrollada, consiste en la prevención temprana de errores e irregularidades, detectándolas a tiempo y de este modo corregir las posibles desviaciones que se presentaren, promoviendo los registros contables y estadísticos confiables y exactos; que en esencia conllevarán al cumplimiento de uno de los objetivos primordiales de la ciencia contable hoy día, el cual consiste el brindar información veraz y oportuna a la gerencia para que esta a su vez pueda tomar las mejores decisiones para la organización.

En este sentido, vale la pena mencionar que en las universidades del país se han desarrollado innumerables estudios dedicados al control interno, tanto administrativo como contable, sin embargo el presente esta enfocado de una manera directa a un sector específico de la economía, que armoniza dos áreas en franco crecimiento de nuestro parque industrial, como los son las empresas de servicios y el mantenimiento industrial.

La presente investigación, se justifica ya que representa un aporte significativo teórico práctico a las empresas de servicios dedicadas al mantenimiento industrial y a todas las organizaciones en general, por tratarse de una herramienta que permitirá

poner en práctica uno de los procesos de gerencia más usados en la actualidad como lo es el control interno.

Con la realización de la investigación, se pretendió aportar al sector en estudio una serie de informaciones relativas al análisis del control interno como base de la eficiencia operacional, basado en la propia experiencia del investigador en el área y en investigaciones anteriores realizadas, finalmente se estima que los resultados obtenidos sirvan como marco referencial con el fin de que cualquier otro investigador los utilice en estudios posteriores a este.

### **Alcance de la Investigación**

La presente investigación contempló el análisis de los procesos de control interno como base de la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial, específicamente en aquellas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

Sin embargo, sus resultados pueden aplicarse a cualquier otra empresa del ramo de servicios o suministros de bienes, del sector industrial o comercial ubicadas en el estado Aragua o en cualquier otro estado del país, siempre que las condiciones de organización, funcionamiento y operacionalidad sean similares o los usuarios de las recomendaciones acá sugeridas consideren válida su aplicación. Los resultados y conclusiones podrán ser utilizados como marco referencial de consulta para futuras investigaciones que se desarrollen en esta área o en otras afines a la investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es aquel que facilita al investigador profundizar y aclarar el significado del tema objeto de estudio y relacionarlo con otras áreas del conocimiento para consolidar y enriquecer la investigación. En este sentido Hernández, Fernández y Baptista (2003), señalan que el marco teórico: “Implica analizar teorías, investigaciones y antecedentes que se consideren válidos para el encuadre del estudio” (p.63).

Al respecto Delgado, Colombo y Orfila (2003), expresan que:

La elaboración del marco teórico implica y exige un trabajo arduo y organizado de revisión documental sobre los aspectos que están ligados al problema planteado, es decir, implica revisar para responder preguntas tales como: ¿Qué se sabe sobre el problema? ¿Qué se ha investigado? ¿Hasta donde han llegado las investigaciones precedentes? ¿Quiénes han investigado y que han planteado? ¿Cuáles fueron sus objetivos y resultados? ¿Cuál es la definición de algunos términos empleados en el desarrollo de la investigación? (p.33)

Por tanto resulta relevante entonces localizar, obtener y consultar estudios anteriores a la investigación planteada, libros, ensayos, trabajos de ascenso o publicaciones que permitan sustentar la investigación a desarrollar, los cuales deberán obligatoriamente guardar relación con la investigación a desarrollar. El marco teórico va a colocar la investigación en teorías que van a ser la base fundamental para sustentar los resultados esperados.

## **Antecedentes de la Investigación**

Para el desarrollo de toda investigación deben recopilarse aquellos antecedentes investigativos o publicaciones que traten del mismo tema de otros similares al tema objeto de estudio, o aquellos que se consideren contengan aportes relevantes a la investigación misma. Arias (2006), se refiere a los antecedentes como: “Estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guarden alguna vinculación con nuestro proyecto”. (p106)

Estos antecedentes son de mucha importancia ya que permiten la obtención de información útil en el desarrollo de la investigación planteada, en este sentido; luego de una revisión en diferentes fuentes se presentan los siguientes antecedentes con una valorada similitud con el problema de estudio:

En primer lugar se tiene a Prieto, R. (2011), elaboró un trabajo especial de grado que llevó por título: “**Los Sistemas de Información en el manejo del Control Interno Clave para la Toma de Decisiones en Empresas Comercializadoras de Neumáticos en la ciudad de Valencia.**”, para optar al título de Magíster en Ciencias Contables en la Universidad de Carabobo, la investigación citada tuvo como objetivo general analizar de qué forma una acertada administración de los sistemas de información y del control interno constituye los puntos clave de apoyo para la toma de decisiones en empresas comercializadoras de neumáticos en la ciudad de Valencia.

El estudio estuvo fundamentado en una investigación de campo, con apoyo documental. La unidad de estudio estuvo conformada por 20 sujetos de investigación. Los mismos constituyeron poblaciones finitas, dada la cantidad de elementos que la conformaron. Los instrumentos elaborados para recopilar los datos fueron cuestionarios conformados por preguntas dicotómicas y de ordenamiento de rango, la

confiabilidad del instrumento y la consistencia interna, se determinó mediante la utilización de la ecuación de Kuder-Richardson (Kr-20), aplicable en las pruebas de ítems dicotómicos en los cuales existen respuestas correcta e incorrectas; en tal sentido, el procedimiento permitió la correlación a través de proporciones de aciertos, desaciertos y de la varianza del total de aciertos.

En este sentido la investigación concluyó que las empresas conceden importancia preeminente a la información, en su mayoría manejan sistemas de información, reconocen la valía del control interno para la preservación de recursos y no emplean técnicas para elegir los cursos de acción, teniendo como resultado la viabilidad de estrategias para la toma de decisiones.

En referencia a la investigación prenombrada, se establece la relevancia y relación con la investigación propuesta, ya que la misma resalta la importancia de la aplicación de los elementos básicos del control interno en el área operacional empresarial, destacando como el control interno correctamente aplicado y evaluado conlleva a la consecución de los objetivos planteados en las organizaciones empresariales modernas, estableciendo al respecto un sistema de indicadores que estos generan.

Asimismo, Lamenta, P. (2010), presentó un trabajo especial de grado titulado: **“Propuesta de un modelo de Toma de Decisiones Óptimas bajo Estándares Internacionales de Contabilidad dentro de la Contabilidad Estratégica como soporte de los Sistemas de Información Gerencial”** para optar al grado de Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia en la Universidad de Carabobo, el objetivo principal fue proponer a los profesionales que ocupan cargos gerenciales una herramienta que facilite la toma de decisiones ajustadas a las Normas Internacionales de Contabilidad que ya han sido adoptadas por las grandes empresas.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en una investigación de campo de tipo descriptiva y respaldada por un estudio documental, todo lo cual contribuyó a determinar un diagnóstico necesario para poder diseñar el modelo de toma de decisiones y proveer un marco para vincular sistemáticamente los conceptos implícitos en la información financiera elaborada bajo estas normas.

Las conclusiones derivadas de esta investigación permitieron afirmar que el sistema de información contable debe ser parte fundamental en la toma de decisiones financieras y económicas de la empresa, destacando de esta manera la estrecha relación entre las finanzas y la contabilidad en las organizaciones, derivando así las decisiones de inversión, financieras y distribución de utilidades dan cumplimiento al plan financiero, expresión monetaria del plan estratégico, afectando los conceptos de rentabilidad, endeudamiento y liquidez, todos estos términos no son extraños para las empresas comercializadoras de neumáticos, pues también poseen sistemas de contabilidad y están sometidas a la toma de decisiones para su supervivencia.

Esta investigación tiene importancia relacionada con el estudio planteado, ya que en su contenido se desarrolla visión que tiene la investigadora en resaltar la importancia de la toma de decisiones en las organizaciones y su aplicación e incidencia en el aspecto operacional, destacando que las mismas deben tener como punto de partida los planes estratégicos de la empresa; teniendo como objetivo fundamental la maximización de la riqueza y el uso eficiente de los recursos.

De igual manera, Rivas, G. (2010), en su trabajo especial de grado el cual llevó por título: **“Lineamientos Requeridos por los Comité de Auditoria dentro del Sistema de Control Interno en cuanto a su Responsabilidad Sobre la Información Financiera Presentadas por las Empresas Manufactureras de**

**Autopartes**”, que le permitió optar al título de Magíster en Ciencias Contables, en la Universidad de Carabobo.

La metodología empleada fue de tipo descriptiva, documental y de campo. Para recolectar la información documental se utilizó la técnica del fichaje y para la investigación de campo se aplicó un cuestionario dirigidos a la junta directiva de las empresas de autopartes; se seleccionó muestra de catorce (14) empresas manufactureras del sector autopartes ubicados en la Zona Industrial de Estado Carabobo de una población de veintiséis (26), siendo estas representativa.

En este caso, la investigación se fundamentó en plantear lineamientos por el comité de auditoría dentro del sistema de control interno en cuanto a su responsabilidad sobre la información financiera presentada por las empresas manufactureras del sector autopartes.

En este caso, el autor concluyó que, en Venezuela no existe una ley que regule los comités de auditoría, evidenciando carencia de basamentos legales aplicables. Por otra parte mediante el diagnóstico la situación actual de las empresas de autopartes se evidenció que no hay un conocimiento claro en cuanto a la definición de un comité de auditoría, así como que la mayoría de las empresas autopartistas no poseen un Comité de auditoría, que regule y controle la integridad de la información financiera, generándose de esta manera la falta o inexistencia de planes y programas que rijan las actividades del comité y como consecuencia el impedimento para darle prioridad y cumplimiento a las actividades que deben cumplir.

Este trabajo aporta un valor agregado a la investigación desarrollada en el sentido que pone de manifiesto la importancia de los sistemas de control interno y su relación con la información de tipo financiera que manejan las empresas

manufacturas de autopartes, destacando la necesidad de optimizar el control interno en el manejo de las organizaciones del sector en estudio.

Igualmente, Durán, N. (2010), presentó un trabajo especial de grado que llevó por título: “**Modelo para la Evaluación del Cumplimiento del Control Interno para los Municipios del estado Carabobo**”, con el objeto de optar al grado de Magíster en Ciencias Contables en la Universidad de Carabobo, el estudio tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de políticas y procedimientos que permita controlar y verificar el cumplimiento del control interno en los Municipios del Estado Carabobo.

En el aspecto metodológico la investigación se desarrolló como un estudio de campo descriptivo, apoyado en un diseño de investigación no experimental, en cuanto a las técnicas de recolección de datos se utilizó la observación directa y el cuestionario compuesto por preguntas cerradas, Los resultados obtenidos por el instrumento se tabularon en cuadros estadísticos lo cual permitió mayor apreciabilidad conjuntamente con los gráficos. Mientras que la técnica de análisis para el cuestionario fue la descriptiva.

Concluye el autor, que existe la necesidad de realizar cambio e implementar mejoras en un modelo de políticas y procedimientos que permita controlar y verificar el cumplimiento del control interno que ayuden a los Municipios del estado Carabobo, igualmente reforzar los sistemas de control existentes haciendo especial énfasis en el control previo o anterior. En este sentido, se elaboró la propuesta y se formularon recomendaciones que garanticen el éxito al lograr una mayor eficiencia en los procedimientos que desarrollen los municipios del estado Carabobo.

La relación de este trabajo con el estudio desarrollado radica en que, se destaca la importancia de la aplicación de los preceptos establecidos en el control interno con

el fin de optimizar los sistemas procedimentales en el manejo de los recursos por parte de los municipios del estado Carabobo.

Por su parte, Ceballos, D. (2010), en su trabajo especial de grado denominado **“Modelo de Control Interno Contable bajo el enfoque Coso para la Preparación y Presentación de Estados Financieros en Empresas Metalmeccanicas agrupadas en las PYMES de la Zona Industrial La Quizanda del estado Carabobo”**, realizado para obtener el grado de Magíster en Ciencias Contables en la Universidad de Carabobo. La investigación se llevó a cabo mediante un trabajo de campo, mediante la aplicación del Modelo de Investigación de proyecto factible.

La investigación tuvo por finalidad mostrar la importancia y participación de las organizaciones publicas y privadas en la implantación de un modelo de control interno contable bajo el enfoque COSO que les permita emitir estados financieros confiables en las empresas metalmeccánicas agrupadas en las PYMES de la zona industrial La Quizanda del estado Carabobo.

Los resultados condujeron a concluir que el grupo de empresas seleccionadas mostró interés por aplicar niveles de control en sus organizaciones, así como a sus asesores externos contables que les permite un mejor resultado en la presentación de sus Estados Financieros.

La relevancia de este estudio con la investigación realizada, radica en el desarrollo de un modelo de control interno según el modelo COSO, y su aplicación práctica para la elaboración de la información financiera presentada por las empresas objetos de estudio, resaltando la importancia del control interno y su incidencia en las actividades financieras y operativas de las empresas y sobre todo su efecto en los objetivos planteados.

Finalmente, García, E. (2009), en su trabajo especial de grado titulado: **“Desarrollo de un Modelo de Manejo y Control de Riesgos en la Gestión de Personas con base a Prácticas Coso de Control Interno, teniendo como Referencia una Organización Productora de Alimentos de Consumo Masivo ”**, realizado para optar al grado de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo, la investigación se desarrolló como una investigación de campo bajo la modalidad de proyecto factible.

El objeto principal del estudio fue elaborar una propuesta metodológica de manejo y control de riesgos en la gestión de personas, con base a prácticas COSO de control interno, teniendo como referencia una organización productora de alimentos de consumo masivo.

Con el desarrollo de esta investigación, el autor concluyó que la aplicación del modelo COSO de control interno identificar las amenazas externas y debilidades internas que afectan a la organización, de igual forma esto permite autoevaluarse y finalmente autocorregirse, adoptando nuevas formas de control o controles mitigantes sugeridos durante la evaluación, y/o reforzando los ya existentes, a fin de garantizar la consecución de sus objetivos específicos como sistema regulador de las relaciones laborales, y ayudar con los objetivos estratégicos de la entidad en su conjunto.

Este trabajo es relevante para esta investigación, ya que señala la importancia del papel de la implementación del control interno basado en el modelo COSO en las organizaciones productoras de alimentos de consumo masivo, destacando especialmente la trascendencia que tiene el papel de los lineamientos operativos a la hora de garantizar el cumplimiento de los objetivos.

## **Bases Teóricas**

Toda investigación que se pretenda desarrollar, requerirá de una sustentación válida en el marco conceptual que la define, esto es posible a través del diseño de las bases teóricas, allí la importancia de establecer claramente los fundamentos teóricos existentes relacionados directamente con la investigación a realizar. Según Arias, F. (2006), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p106); tal como lo define el autor las bases teóricas se definirán como la ampliación de la descripción del problema e integran la teoría con la investigación, es decir conformaran el soporte conceptual y teórico que definen el problema estudiado.

A continuación se describen los distintos elementos teóricos formulados por distintos autores y que permitieron definir y delimitar los aspectos conceptuales involucrados en el desarrollo de esta investigación.

## **Control**

Cepeda, M. (1999), indica que “el control es una comprobación, intervención o inspección, el propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p. 54). De lo anteriormente planteado se puede inferir entonces que el control es una constante interrelación entre los distintos procesos de la organización, con el fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos planteados.

En este sentido se puede afirmar que en la medida que las organizaciones, públicas o privadas, tendrán la posibilidad de contar con información confiable y segura a la hora de tomar sus decisiones y paralelamente contarán con mecanismos

adecuados que le permitan tener a buen resguardo los bienes y patrimonio de la organización, previniendo el manejo inapropiado de sus recursos financieros o materiales, de igual forma estará en capacidad permanente de fomentar la eficiencia en las operaciones que de manera regular realice.

### **Control Interno**

Mira Navarro (2006), establece que:

El control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa con el objeto de proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones y estimular y asegurar el cumplimiento de las directrices emanadas de la dirección. (p.11).

Al respecto, el autor plantea que el control interno será el conjunto de políticas y procedimientos empresariales que tengan como fin la preservación de los activos de la empresa y permitan a su vez, contar con información confiable para la gerencia; trayendo esto como resultado lógico contar con las mejores herramientas a la hora de la toma de decisiones.

En este sentido, Mantilla, S. (2005), establece que:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimar la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. (p.166).

Lo anteriormente expuesto, permite tener una visión un poco mas amplia con respecto a la definición del control interno, la cual nos permite inferir que el control

interno no solo será una actividad limitada a los procesos gerenciales de la empresa, sino que también deberá ser aplicado a las distintas fases operativas, administrativas y contables, de recursos humanos, orientada en todo momento hacia el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos.

Todo lo anteriormente descrito, debe reflejarse en un proceso constante de evaluación y seguimiento que permita corregir las posibles desviaciones que representasen en los procedimientos efectuados atendiendo en todo momento a los criterios de eficiencia y eficacia organizacional.

### **Componentes del control interno**

El Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión, en su informe COSO II – ERM (2004), establece que:

El control interno esta compuesto por siete componentes interrelacionados entre si, se derivan de la forma como la administración dirige el negocio y están integrados a los procesos de la administración, tales componentes son:

Ambiente de control: Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura, enmarca el objeto de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal.

Establecimiento de objetivos: Dentro del marco de la definición de la visión y misión, la gerencia establece las estrategias y los objetivos.

Identificación de eventos: Se identifican eventos potenciales que de ocurrir pueden afectar a la entidad. Es la base para los componentes: evaluación de riesgos y respuesta al riesgo.

Evaluación de riesgo: Permite que una entidad entienda el grado en el cual los eventos potenciales pudieran afectar la consecución de los objetivos.

Respuesta a los riesgos: Evaluará posibles respuestas, en función de alcanzar el riesgo residual y se comparará con los niveles de tolerancia al riesgo.

Actividades de control: Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos, están presentes en todos los niveles y áreas funcionales de la organización para lograr los objetivos de la entidad.

Información y comunicación: La información relevante debe ser capturada, procesada y comunicada en forma adecuada y oportuna.

Monitoreo: Es la supervisión constante del proceso, revisando la presencia y funcionamiento de todos los demás componentes a lo largo del tiempo” (p.32).

**Figura 1**  
Componentes del control interno, según el COSO II – ERM.



Fuente: Informe COSO II – ERM (p.11)

## **Ambiente de Control**

Según lo establecido por el COSO II –ERM, es el elemento sobre el cual se sustentan o basan todos los demás elementos del control interno, e incide en la forma en que se estructuran las actividades de la entidad, como se asigna responsabilidad y se delega autoridad. En este elemento se organiza y se desarrolla el factor humano, se comunican los valores, creencias y filosofía de la empresa y se incentiva al personal a la toma de conciencia de la importancia del control. Dentro de este marco, los elementos asociados con el ambiente de control, según el COSO II – ERM, son:

- **Integridad y valores éticos:** Estos permiten establecer los valores éticos y conductuales que se esperan de los miembros de la organización en el cumplimiento de las funciones asignadas, no se puede esperar que la efectividad de los controles este por encima de la integridad y los valores éticos de los individuos que los practiquen, administren o monitoreen.
- **Estilo operativo y filosofía de la dirección:** Se refiere a la forma como la organización es manejada, incluye aspectos tales como los riesgos normales en el proceso de negocios, las actitudes hacia la información financiera, el procesamiento de la información y los principios y criterios contables utilizados.
- **Estructura organizacional:** Esta proporciona a la entidad la estructura conceptual y organizativa a través de la cual se planifican, ejecutan, controlan y monitorean las actividades necesarias con el fin de conseguir los objetivos planteados. Esta estructura debe adaptarse a las necesidades reales de cada ente en particular, de allí que dependerá del tamaño y naturaleza de las actividades, e incluirá la delimitación de las áreas estratégicas de autoridad y responsabilidad; así como el establecimiento de líneas claras de información.

- **Políticas y prácticas de recursos humanos:** Aquí están contemplados los aspectos del conocimiento y habilidades necesarias para que el recurso humano de la entidad logre cumplir a cabalidad las tareas asignadas. Se incluyen aquí las actividades de mejoramiento y capacitación que sean necesarios impartir al personal de la organización. De igual manera abarca aspectos tales como, la promoción, compensación y acciones disciplinarias destinadas a obtener los niveles esperados de integridad y comportamiento ético.
- **Asignación de autoridad y responsabilidad:** Se busca canalizar las iniciativas de los miembros de la entidad, siempre dentro de los límites establecidos a tal fin; se asignan responsabilidades en las áreas operativas y de supervisión, se implementan las formalidades de autorización.
- **Programa antifraude:** En este aspecto se hace indispensable el concurso del consejo de directores o del comité de auditoría, ya que estos son los órganos encargados de fijar el ambiente de control y de establecer los criterios dentro de los cuales se enmarcará este; es de suma importancia dado lo estratégico del punto, que los miembros de este comité cuenten con la experiencia y dedicación necesaria para tomar los cursos de acción necesarios y de igual manera se requiere su interacción constante con los auditores interno y externos de la organización.

### **Establecimiento de objetivos del control interno**

Definir claramente los objetivos buscados, es de importancia vital para la comprensión y estudio de cualquier proceso empresarial, de allí la relevancia de establecer claramente los objetivos básicos del control interno. En el Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Comisión, en su informe COSO II – ERM (2004), delimita los objetivos del control interno de la manera siguiente:

Estratégicos: Objetivos del mas alto nivel alineados con la misión de la entidad.

Operacionales: Buscan la eficiencia y eficacia en todas las operaciones.

Información financiera: Fiabilidad y veracidad de los informes de la entidad.

Cumplimiento: Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (p.9)

Partiendo en de la clasificación anterior, se puede entonces definir cada uno de ellos.

### **Objetivos estratégicos del control interno**

Son aquellos que se elaboran a largo plazo en la organización, su consecución no se da de manera inmediata, sino más bien, son el resultado de un plan macro de operaciones que estarán directamente relacionados tanto con la misión de la empresa, como con el tamaño mismo de la organización, comprenden aspectos tan amplios como la consolidación del patrimonio de la empresa, crecimiento sostenido, establecimiento de estándares y señalan los lineamientos de acción de la entidad, estos objetivos son usualmente responsabilidad de la alta dirección, los objetivos estratégicos sirven para definir el futuro a largo plazo.

### **Objetivos operacionales del control interno**

Estos objetivos se refieren al uso eficiente y eficaz de los recursos de las organizaciones en las distintas operaciones de la entidad, regirán los distintos procesos a desarrollarse.

En este sentido, Álvarez, Lara, Orozco, Curbelo y Valdés (2006), señalan que los objetivos operacionales del control interno:

Son la razón de ser de las empresas y van dirigidos a la consecución del objeto social, constituyendo de este modo la parte más importante de todo proceso de construcción de estrategias y de la asignación de recursos disponibles. Por ello es de suma importancia que los objetivos operacionales sean coherentes y realistas. La consecución de los objetivos operacionales no siempre está bajo el control de la entidad, el control interno no es capaz de prevenir en algunos casos sucesos externos que puedan evitar el alcance de las metas operativas. (p.7).

### **Objetivos de información financiera del control interno**

El Comité Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission (COSO) (2004), establece que “los objetivos de información financiera abarcan la publicación de estados contables confiables y a toda información que deba ser presentada incluyendo la información de uso interno de interés para la dirección y terceros” (p. 11). La definición anterior permite claramente delimitar el ámbito de los objetivos de información financiera y los circunscribe a toda la información presentada en los estados de situación de las empresas y a los instrumentos conexos que para tal efecto se valgan los profesionales de la contabilidad y las finanzas; sean estos para uso interno o externo de la entidad.

### **Objetivos de cumplimiento del control interno**

Con relación a estos, Álvarez y otros (2006), establecen que “estos se refieren al cumplimiento por parte de la organización, de las leyes y regulaciones a las cuales esta sujeta a cumplimiento la organización” (p.12). Toda entidad desarrolla las actividades propias dentro de un marco de leyes, reglamentos, y otros instrumentos de tipo legal y gremial, que regulan aspectos tales como, laborales, mercantiles, civiles, tributarios, ambientales y de seguridad entre otros.

Al respecto, el incumplimiento de de estas regulaciones, traerá como consecuencia lógica las respectivas sanciones que establecen las normativas respectivas y como consecuencia directa de esto se podrán ver afectados áreas tales como la operativa y financiera, redundando lo anterior en la dificultad del logro de los objetivos.

### **Identificación de eventos**

Un evento es un acontecimiento o incidente, que pudiera ser fortuito o inducido y que puede ser derivado de fuentes externas o internas, cuya realización pudiese afectar la implantación de la estrategia organizacional o la consecución de los objetivos planteados. Estos eventos pueden clasificarse en atención a su impacto o a su naturaleza:

#### **Eventos de acuerdo a su impacto**

- **Eventos con impacto positivo:** Están asociados con las oportunidades de la organización, se deben incluir al momento de fijar estrategias y objetivos.
- **Eventos con impacto negativo:** Estos se asocian directamente al riesgo, exigen la evaluación y respuestas acertadas de parte de la dirección.

#### **Eventos de acuerdo a su naturaleza**

- Eventos originados por factores externos.
- Eventos originados por factores internos.

## **Eventos originados por factores externos**

Son aquellos que su ocurrencia escapa del control de la organización, estos a su vez pueden agruparse de la manera siguiente:

- Factores económicos.
- Factores políticos.
- Factores medioambientales.
- Factores sociales.
- Factores tecnológicos.

## **Eventos originados por factores internos**

Están compuestos por aquellos eventos cuya ocurrencia estará dada dentro de la organización misma y puede ser monitoreada por la dirección de la entidad, estos pueden ser:

- Tecnología.
- Procesos.
- Recursos.
- Infraestructura.
- Personal.

## **Evaluación del riesgo**

Es el tercer componente del control interno según COSO II – ERM, en toda organización se presentan riesgos, como se presentó en el punto anterior estos pueden ser de fuentes externas o internas, en la evaluación de riesgos la gerencia considera

eventos esperados e inesperados y los evalúa a partir de las perspectivas de probabilidad de ocurrencia e impacto del mismo. Este proceso de evaluación servirá de base para determinar la forma en que los riesgos pueden ser mejorados, identificados y manejados.

### **Respuesta a los riesgos**

Este es uno de los nuevos elementos incorporados al estudio del control interno por el informe COSO II – ERM, y se basa en definir los posibles cursos de acción a los riesgos que se presentaren en la entidad, estas respuestas estarán representadas según COSO, en aspectos tales como:

- Evitar el riesgo: A través del rediseño de las operaciones riesgosas o de su eliminación.
- Reducir los riesgos: Optimizar los procedimientos e implantar controles, o mejorar los mismos, en caso de que existan.
- Transferir el riesgo: Si el riesgo es inminente se debe compartir, esto a través de las pólizas de seguro establecidas a tal fin.
- Aceptar el riesgo: Siempre en todo proceso, existirá un nivel de riesgo aceptable o riesgo residual que inevitablemente habrá que aceptar si no se quiere eliminar el proceso que lo genera.

### **Actividades de control**

Otro de los elementos del control interno, según la nueva composición efectuada por COSO II – ERM, son las actividades de control, estas pueden definirse como procedimientos que ayudan a asegurar que las políticas de dirección se lleven

acabo y las mismas deben estar relacionadas con los riesgos que se han determinado y que la dirección a aceptado asumir.

Las actividades de control están presentes en todos los niveles y áreas funcionales de la entidad para asegurarse el cumplimiento de los objetivos planteados, estas tendrán como punto de partida la diagramación de los riesgos y los controles disponibles para enfrentarlos, con el fin de procurar su no ocurrencia o la de minimizarlos de ser posible. Estas actividades de control incluyen aspectos tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
- Verificaciones.
- Conciliaciones.
- Resguardo de activos.
- Seguimiento funcional de las operaciones.
- Segregación de funciones.

### **Información y Comunicación**

La comunicación está estrechamente relacionada con los sistemas de información, los miembros de una organización deben estar al tanto de los aspectos inherentes a su responsabilidad individual y colectiva en las actividades de gestión y control; cada una de las funciones asignadas debe estar claramente establecida y delimitada dentro del ámbito organizacional. En este sentido, la información debe ser transmitida adecuadamente, atendiendo a un proceso de comunicación eficaz, que sea multidireccional; es decir, que sirva de canal de retroalimentación con respecto a todos los niveles de autoridad y operatividad.

Al respecto, Estupiñán, R. (2008), expresa que “los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control, de manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (p. 33).

Lo anteriormente expuesto, permite inferir que un requisito indispensable, para controlar y dirigir una organización empresarial, orientada hacia un correcto uso y aplicación de los recursos que esta disponga, será necesario entonces contar un sistema de información y comunicación oportuno y adaptado a las necesidades mismas de la organización; que estén interrelacionados y ayuden al personal de la entidad a obtener e intercambiar la información necesaria para manejar, administrar y controlar las operaciones.

## **Monitoreo**

En líneas generales, todos los procesos organizacionales, deben ser monitoreados y considerar, de ser necesario realizar modificaciones y correctivos cuando sea pertinente; de esta manera el sistema podrá reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones los justifiquen.

Al respecto, Estupiñán, R. (2008), define el monitoreo como una “evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario” (p.40).

Asimismo, indica Estupiñán, R. (2008), que el monitoreo es un “proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad” (p.39). En todo caso, el monitoreo irá de la mano con la función

misma de controlar, para poder identificar las desviaciones, en caso de que estas existan y aplicar las medidas necesarias que permitan corregir y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **Clasificación del Control Interno**

El Control Interno, no solo abarca los aspectos relacionados con el entorno financiero y contable, sino también comprende los controles cuya meta esta orientada hacia, el logro de la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial, a este respecto Estupiñán, R. (2008), indica que:

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta la empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable (p.7).

Sin embargo, Aguirre, Fernández, Escamilla y Díaz (2005), establecen que: “el control interno se clasifica en administrativo y contable” (p.189), a través de los cuales se podrá obtener seguridad y establecer un orden respecto a los aspectos financieros, contables, administrativos y de gestión de la empresa.

### **Control Interno Administrativo**

Son los procedimientos que existen en la organización, destinados a asegurar la eficiencia operativa de la empresa, y al mismo tiempo conseguir el cumplimiento de las líneas maestras establecidas por la dirección del ente. En este sentido Mantilla, S. (2005), establece que el control interno administrativo: “Incluye pero no limita, el

plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren al proceso de decisiones conducentes a la autorización de transacciones por la gerencia” (p.166).

Al respecto, Estupiñán, R. (2008), indica que el control interno administrativo esta orientado al logro del cumplimiento de los siguientes objetivos administrativos:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.
- Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:
  - El control del medio ambiente o ambiente de control.
  - El control de la evaluación del riesgo.
  - El control y sus actividades.
  - El control del sistema de información y comunicación.
  - El control de supervisión o monitoreo (p.7).

### **Control Interno Contable**

El control interno contable esta conformado por los controles y los métodos establecidos, con el fin de garantizar la protección de las propiedades de la empresa y a su vez, permitir y asegurar la validez y confiabilidad de los registros y sistemas contables utilizados.

En referencia, a lo anterior Mantilla. S. (2005), establece que:

El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y

consecuentemente están diseñados para suministrar una seguridad que:

Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.

Las transacciones se registran conforme es necesario para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados o, cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y mantener datos relativos a la responsabilidad sobre los activos.

El acceso a los activos solo se permite de acuerdo con autorizaciones de la gerencia.

Los datos registrados relativos a los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas respecto a cualquier diferencia (p.167).

En este sentido, y según el criterio de Estupiñán, R. (2008), una vez que se ha implementado el control interno contable, este estará orientado a la consecución de los siguientes objetivos:

Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el período en que se llevan acabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.

Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.

Que el acceso de los activos se permita sólo de acuerdo con autorización administrativa (p.7).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología en la investigación básicamente conforma el plan integral mediante el cual se desarrolla la investigación en relación al diseño y al nivel que comprende el estudio a realizar; es así entonces como el marco metodológico abarca los tópicos más importantes del estudio; detalla la población y la muestra utilizada, de igual forma las técnicas e instrumentos que se utilizan para recabar los datos de la investigación y la tabulación de esos resultados obtenidos para efectuar el análisis correspondiente. En este sentido Balestrini, M. (2002), establece que:

El marco metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. De allí pues, que se deberá plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporarán en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de los datos (p.126).

Por su parte, Arias, F. (2006), menciona que: “La metodología del proyecto incluye el tipo o los tipos de investigación, las técnicas y los instrumentos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el como se realizará el estudio para responder al problema planteado”. (p.110). De este modo, se comprende que el marco metodológico de una determinada investigación deberá contener; el diseño, tipo, nivel, población, muestra, procedimientos y el análisis de los resultados.

Al respecto, Tamayo y Tamayo (2006), define la metodología como “una serie de procedimientos ordenados, con la finalidad de establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales va dirigido el interés de la investigación” (p 241), en relación a la cita anterior se extrae que los procedimientos utilizados por el

investigador de manera ordenada y sistematizada para el desarrollo del estudio constituyen la metodología que se aplicará en la investigación a desarrollar.

Por consiguiente en este capítulo, se determina la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación respecto al análisis de los procesos de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua..

### **Diseño, Tipo y Nivel de la Investigación**

El diseño de la investigación sirve para designar el esbozo, esquema, prototipo, modelo, pasos y actividades que se debe realizar en una investigación, según Palella y Martins (2006), señalan que: “Se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema dificultad o inconveniente planteado en el estudio para fines didácticos”. (p.96)

En este orden de ideas, Arias, F. (2006), señala: “Es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”.(p.26) El diseño de la investigación se utiliza con el fin de que el investigador observe los hechos, tal como se dan en la realidad, para el caso de la investigación propuesta, se utilizará un diseño no experimental

Al respecto Palella y Martins (2006), argumentan que el diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye internamente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto

en este diseño no se construye una situación específica sino que se observa la que existe (p. 96).

La investigación no experimental es cualquier investigación en la que no se manipulan variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos de las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua, serán observados en su ambiente natural, en su realidad, sin que esta sea modificada por el investigador.

En relación al tipo de investigación, representa el esquema general o marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema y a los objetivos planteados.

Según Palella y Martins (2006), establecen que el tipo de investigación “Se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios”. (p.97), en este sentido, para el caso de la presente investigación “Analizar los Procesos de Control Interno que Optimicen la Eficiencia Operacional en las Empresas de Mantenimiento Industrial; en el Área de Sistemas Generadores de Vapor, en el Estado Aragua”, se utilizó el tipo de investigación de campo, ya que se realizó un estudio en el lugar donde se desarrollan los hechos.

En éste mismo orden de ideas, la investigación de campo se refiere al análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito de describirlos, interpretarlos y entender su naturaleza, explicando sus causas y efectos, así como predecir su concurrencia. Según Arias, F. (2006), define la investigación de campo como: “Aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos

investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos”. (p.31). Es importante mencionar que esta investigación cumplirá con los requisitos del nivel de investigación de campo, ya que los datos que se recopilarán para la realización de la investigación, están ubicados dentro del mismo lugar de los hechos.

Por otro lado, Palella y Martins (2006), definen este tipo de investigación como aquella que: “Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables” (p.97). Este tipo de investigación busca profundizarse en las causas, efectos y demás factores de su naturaleza, tomando los datos y la información directamente de la realidad que rodea el entorno en estudio, como es el caso del Análisis de los Procesos de Control Interno Contables, que Optimicen la Eficiencia Operacional en las Empresas de Mantenimiento Industrial; en el Área de Sistemas Generadores de Vapor, en el Estado Aragua.

Con respecto, al nivel de la investigación, se ubicó en el nivel descriptivo en este sentido, el nivel descriptivo de la investigación según Palella y Martins (2006), “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, mide de forma independiente las variables”. (p.102).

Así pues, a través de la investigación se pudo comprender la disposición, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición de los procesos o fenómenos, donde el enfoque se hace de cómo una persona, grupo o cosa que se conduce o funciona en el presente, como es el caso de las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua, en el cual se describen y detallan los procesos aplicados con respecto al control interno y se analizó la efectividad de los sistemas y planes aplicados anteriormente en las unidades objetos de estudio.

Al mismo tiempo, la investigación se apoyó en una revisión documental, motivado a que el investigador consultó y revisó, textos, trabajos especiales de grado, publicaciones que permitieron al investigador recabar información con respecto al control interno de las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua, en el que se verificaron los registros existentes en relación al control interno en estas organizaciones.

En cuanto, a la investigación documental, el Manual de Trabajos de Grado de Especializaciones, Maestrías y Tesis Doctorales, de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), establece que:

Se entiende por Investigación Documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor (p.20).

Por consiguiente, todo lo observado fue contrastado con la teoría a través del análisis documental percibiendo las debilidades presentes en el control interno en las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor, en el estado Aragua.

### **Unidad de Análisis**

Plantean Hernández, Fernández y Baptista (2003) que:

Para seleccionar una muestra lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (personas, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etcétera). El

sobre qué o quienes se van a recolectar datos depende del enfoque elegido (cuantitativo, cualitativo o mixto), del planteamiento del problema a investigar y de los alcances del estudio. Estas acciones nos llevarán al siguiente paso, que consiste en delimitar la población. (p.301)

Según lo expresado por los autores la unidad de análisis está representada, por los actores que forman parte de la investigación, en concordancia con lo planteado en esta investigación la unidad de análisis estuvo representada por las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua que se encuentran legalmente registradas en el Ministerio del Trabajo, y específicamente ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral (INPSASEL) con credenciales certificadas en el manejo, operación, mantenimiento y fabricación de generadores de vapor industrial, las cuales suman en total cuatro (04) empresas, específicamente en las áreas involucradas con la toma de decisiones, ya que es responsabilidad de la alta gerencia ejecutar y supervisar lo relacionado con el control interno de las áreas operativas.

## **Población**

Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos o de individuos, que concuerdan con ciertas especificaciones, de los cuales se pretende indagar y conocer sus características o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan de la investigación planteada.

En este sentido, Palella y Martins (2006), manifiestan que la población: “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones es decir, conjunto finito o infinito de elementos personas o cosas pertinentes a una investigación”. (p.115). Bajo esta misma perspectiva los

autores, Hernández y otros (2006), plantean que es el: “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.304)

Con respecto, a la población de la investigación; la misma estuvo conformada por el personal de alta gerencia que laboran en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua, conformada por ocho (08) gerentes ubicados en las gerencias de auditoría y administración.

### **Muestra**

Al respecto, Hernández y otros (2006), exponen que la muestra es el “Enfoque cuantitativo, subgrupo de la población del cual se recolectan datos y deben ser representativos de dicha población”. (p.302). En el mismo ámbito, Palella y Martins (2006), indican que la muestra: “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizables a la población”. (p.116)

En este sentido, la muestra, es una parte de la población un número de individuos u objetos seleccionados ciertamente cada uno de los cuales es un elemento del universo de una población. Para la investigación propuesta la población a estudiar será de 08 Gerentes que guardan relación directa con los procesos de administración y auditoría.

A respecto expresan Hernández y otros (2006) “Muestra no probabilística subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p.306). Es decir, para la selección de la muestra el investigador determinó unas características esenciales, como es que los sujetos estén en cargos de autoridad y que estén relacionados con la

el tipo de creación, ejecución y monitoreo del control interno.

En relación a lo antes planteado Palella y Martins (2006) definen muestreo intencional “el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis, las cuales reciben el nombre de tipo” (p.124). Por lo tanto la muestra de la investigación será de 08 gerentes de administración y auditoría de las empresas seleccionadas (ver cuadro N° 2)

**Cuadro 1**  
**Población de empresas objeto de análisis del Control Interno**

Empresa	Sujetos	
	Gerente de Auditoria	Gerente de Administración
Empresa 1	01	01
Empresa 2	01	01
Empresa 3	01	01
Empresa 4	01	01
<b>Total: 4 Empresas</b>	<b>Total: 08 Sujetos</b>	

Fuente: Benítez (2015)

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para cumplir con los objetivos establecidos en la investigación, se necesitaron una serie de informaciones y datos para facilitar al investigador obtener resultados a través del uso de las técnicas de recolección de datos. Para Arias, F. (2006), define la técnica como: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.68).

En relación al instrumento, Arias, F. (2006), establece que: “Un instrumento de

recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69). En este sentido, estas técnicas e instrumentos deberán materializarse y aplicarse dependiendo el tipo de datos que manipularán y teniendo en cuenta la existencia de datos primarios y secundarios.

Al respecto, explica Sabino, C. (2000), que los datos primarios son: “aquellos que surgen del contacto directo con la realidad empírica, las técnicas encaminadas a recogerlos reflejarán, necesariamente, toda la compleja variedad de situaciones que se presentan en la vida real” (p.147). Y a juicio de Arias, F. (2006), los datos secundarios son: “información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento” (p.152). Dicho de otra forma, los datos primarios, son entonces, aquellos que circundan la realidad objeto de estudio y los cuales aún no han sido procesados y los secundarios, aquellos que se encuentran en textos, publicaciones, informes o cualquier otro material impreso.

A este respecto, para el desarrollo de la investigación, con el fin de recabar la información necesaria proveniente de los datos primarios, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos se usó el cuestionario con preguntas de tipo cerrada, con respuestas dicotómicas si o no. En este sentido, Arias, F. (2006), define el cuestionario como: “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p.74).

En relación, a los datos secundarios, los cuales están contenidos en el marco teórico de la investigación; son el resultado del análisis documental, a través de la cual se extraen los conceptos relacionados directamente con la investigación; la observación se apoyó en la técnica de la lectura y del fichaje; para lo cual se

emplearon fichas de tipo bibliográficas, de resumen y de contenido.

Por último, se utilizó la técnica de la observación; a este respecto Arias, F. (2006), conceptualiza la observación como: “una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p.69).

En este orden de ideas, en el desarrollo de la investigación y con respecto a la observación; se utilizó la observación directa, ya que el investigador, observó la realidad circundante sin formar parte de ella, con el fin de verificar los procesos de control interno en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor, en el estado Aragua. Igualmente, se utilizó como instrumento de la técnica de la observación, la lista de cotejo, definida por Arias (2006) como: “un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70), sirviendo de guía para el diagnóstico al principio de la investigación.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Luego de la elaboración de los instrumentos destinados a la recolección de datos, se realizó una revisión detallada, crítica y sistemática de cada una de las preguntas del cuestionario, cuidando que cada pregunta guarde pertenencia con el objetivo propuesto y referido en el marco teórico.

Sobre la validez de un instrumento, estuvo dada por la representatividad de medición de lo que se quiere conocer. De acuerdo a lo anteriormente planteado Pérez S. (2006), explica que: “un cuestionario es válido cuando está demostrado que mide aquello que se suponía o se pretendía midiese” (p.76). Para la validez del instrumento

la técnica que se utilizó se denomina juicio de expertos, la cual según Ruiz, D. (2002), afirma que consiste en “seleccionar dos (02) o mas expertos a los fines de juzgar de manera independiente los ítems del instrumento en tiempo de relevancia o congruencia de los mismos”. (p.80)

En este caso, la misma se obtuvo a través del juicio de tres (03) expertos, para lo cual se seleccionaron a dos (02) Licenciados en Contaduría Pública y a un (01) Especialista en Metodología de la Investigación; con el fin de que juzguen de manera independiente la validez del contenido de los ítems que componen el instrumento; en atención a la relevancia del contenido, la claridad presente en la redacción y la pertinencia respecto al tema a investigar.

Con respecto, a la confiabilidad, esta buscó considerar el grado de consistencia y exactitud de los resultados obtenidos, una vez que se ha aplicado el instrumento de recolección de datos, en palabras de Delgado y otros (2003), establecen que: “La confiabilidad de un test es la cualidad que se logra cuando se obtienen puntuaciones semejantes, aplicándolo dos o mas veces a un mismo individuo o grupo de individuos” (p.67).

En este sentido, la confiabilidad se obtuvo a partir de la aplicación del coeficiente de Kuder y Richardson (KR20), por tratarse de un cuestionario de respuestas dicotómicas; o lo que es igual, tiene dos posibles alternativas de respuestas. Al respecto Palella y Martins (2006) expresan “este coeficiente se aplica para instrumentos cuyas respuestas son dicotómicas; por ejemplo SI o NO” (p.180)

A los resultados obtenidos se les aplicó el coeficiente de Kuder – Richardson, por tratarse de una prueba de ítems dicotómicos; es decir, existen dos (02) posibles alternativas. Este resultado indica el nivel de confiabilidad del instrumento utilizado en la investigación. La fórmula aplicada fue la siguiente:

$$Kr_{20} = \frac{N}{N-1} \left( 1 - \frac{\sum pq}{S^2x} \right)$$

Donde:

$Kr_{20}$  = Es el coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson

$N$  = Es la cantidad de ítems del instrumento

$\sum pq$  = Sumatoria de proporción de resultados positivos por la proporción de los resultados negativos.

$S^2c$  = Varianza

### **Técnicas de Análisis de Datos**

Las técnicas de análisis de datos están relacionadas con la presentación de la información que se recolectará a través de la aplicación del instrumento, a través de las respuestas que aportarán los individuos de la muestra seleccionada para desarrollar la investigación. Al respecto, en el desarrollo de esta fase de la investigación, se utilizará el análisis cuantitativo de los datos, aplicando la estadística descriptiva. Según Hernández y otros (2006), “Estadística descriptiva es aquella que permite agrupar e interpretar datos y la descripción de cada resultado obtenido, valiéndose para ello de tablas de distribución de frecuencia, histogramas, barras o diagramas circulares” (p.26).

Así pues, a través de la estadística descriptiva es posible presentar la información en forma conveniente, útil y comprensible de los datos a obtener en el desarrollo de la investigación. Por otra parte, para analizar los datos y presentarlos de manera clara, evitando confusión, se utilizaron las tablas de frecuencia, ordenando los datos en filas y columnas de acuerdo a las especificaciones respecto a la naturaleza de los mismos.

Igualmente, para graficar los datos, se utilizaron diagramas circulares, mediante este tipo de gráficos, es posible visualizar la información que obtenida de una manera más práctica, la cual ofrece mayor posibilidad de comparación entre las respuestas obtenidas; todo esto permitió la aplicación de un proceso de análisis de cada una de las interrogantes, con lo cual se obtuvo una visión global del control interno en las empresas de mantenimiento industrial, en el área de sistemas generadores de vapor; en el estado Aragua.

Para Sabino, C. (2002), el análisis cuantitativo “se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación” (p. 134). Es decir, esta es la información que se tabuló para el cálculo de los porcentajes, evaluando el comportamiento de las variables en cada uno de los casos.

En este mismo orden de ideas, Sabino, C. (2002) opina que el análisis cualitativo “se refiere al que procedemos a hacer con la información de tipo verbal que de un modo general, se ha recogido mediante fichas de uno u otro tipo” (p. 135), esta fue la información que se analizada cotejando los resultados de acuerdo al aspecto desarrollado, para de esta manera evaluar la fiabilidad de la información.

Señala Tamayo y Tamayo (2006), que la representación tabular: “es una parte del proceso técnico en análisis estadístico de los datos. La operación esencial en la tabulación será el recuento para determinar el número de casos que encajan en las distintas categorías” (p.104). En relación a la presentación mediante gráficos circulares, Valera, P. (2005) establece que “se presenta bajo la forma de un círculo dividido en sectores, en el que el hecho considerado en totalidad se considera equivalente a los trescientos sesenta grados (360°) de la circunferencia y cada una de las partes tendrá su sector con ángulo” (p.65).

## **Operacionalización de las variables**

Una variable en su esencia es todo aquello que pretende ser medido en el desarrollo de una investigación, estas variables son poseedoras de diversas características, condiciones y cualidades, en relación directa a los objetivos que se plantean en el desarrollo del estudio, en este sentido, Arias, F. (2006), define variable como la “característica o cualidad, magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación” (p. 57). De lo anterior se concluye que, la variable es la característica que es susceptible de ser analizada en relación al problema de la investigación.

En este sentido, Balestrini, M. (2002) plantea en relación al proceso de operacionalización de las variables es aquel que esta relacionado “con los enunciados relativos a las propiedades (dimensiones) consideradas esenciales del objeto o hecho referido en la definición. Se trata aquí de descomponer el concepto original en las dimensiones que lo integran” (p. 103). A continuación se presenta la tabla de operacionalización de las variables utilizada para desarrollar la investigación.

**Cuadro 2**  
**Operacionalización de variables**

<b>Objetivo General:</b> Analizar los Procesos de Control Interno que Optimicen la Eficiencia Operacional en las Empresas de Mantenimiento Industrial; en el Área de Sistemas Generadores de Vapor en el Estado Aragua.					
<b>Objetivo Especifico</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Ítems</b>
Identificar los componentes que integran el control interno en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.	Situación actual del proceso de control interno	Control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente de control</li> <li>- Evaluación del riesgo</li> <li>- Actividades de control</li> <li>- Información</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Supervisión</li> <li>- Respuesta al riesgo</li> </ul>	Cuestionario	1 - 7
Evaluar el proceso de toma de decisiones operacionales que permite optimizar el control interno en las empresas de servicios dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.	Proceso de toma de decisiones que optimice el control interno	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación Gerencial</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Estrategias de Control</li> <li>- Asignación de Recursos</li> <li>- Variaciones</li> <li>- Actividades Operativas</li> </ul>	Cuestionario	8 - 13
Determinar las incidencias contables causadas por las decisiones operativas en las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.	Incidencias Contables	Incidencias en los resultados financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros de las Operaciones</li> <li>- Facturas</li> <li>- Documentos Legales</li> <li>- Flujo de Caja</li> <li>- Gastos Varios</li> <li>- Reposición de Fondos</li> <li>- Registro de Cheques</li> <li>- Conciliaciones Bancarias</li> <li>- Información Financiera</li> </ul>	Cuestionario	14 - 22

**Fuente:** Benítez (2015)

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

#### **Presentación de los Resultados**

El análisis e interpretación de los resultados, no es más que las diferentes operaciones que puedan realizar con los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos, aplicados a las personas que directamente tienen relación y conocimiento en el área de estudio, los cuales permiten comprobar de una manera cuantitativa, la verdadera apreciación y estimación de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Por consiguiente, en este caso el propósito fundamental es analizar los procesos de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua. En tal sentido, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL (2006), describe que analizar es “descomponer en todas sus partes constitutivas, para profundizar el conocimiento de cada uno de ellos” (p.183), por lo tanto, el análisis se realizó de una manera clara y precisa de modo que permitió al investigador, alcanzar los objetivos planteados a lo largo del desarrollo del estudio.

Los resultados de la información obtenida mediante el instrumento aplicado a la muestra seleccionada, fueron cuantificados a través de tablas de frecuencias presentando los resultados en valores absolutos y valores relativos, siendo graficados por mediante diagramas circulares o de pastel ya que es uno de los métodos que permiten una mejor observación de los resultados obtenidos, posteriormente se interpretaron para orientar así las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

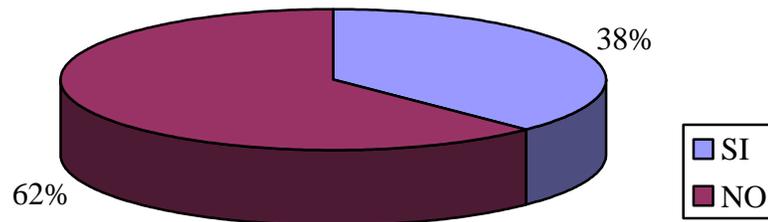
**Objetivo 1.** Identificar los componentes que integran el control interno en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

**Ítem 1.** ¿Existe una estructura organizacional mediante la cual se planifiquen y ejecuten las actividades bajo un ambiente de control?

**Cuadro 3.** Ambiente de control

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	3	38%
No	5	62%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 1.** Ambiente de control

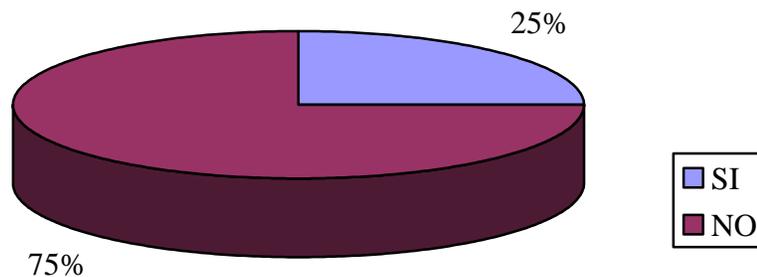
**Análisis:** El 62% de los encuestados respondió de manera negativa, mientras que el 38% restante respondió afirmativamente. Lo que permite inferir al investigador que la mayoría de los encuestados objeto de estudio consideran que no existe una estructura organizacional mediante la cual se planifiquen y ejecuten las actividades bajo un ambiente de control.

**Ítem 2.** ¿Se realizan evaluaciones constantes en los niveles de riesgo tanto externos como internos, que permitan valorar adecuadamente la probabilidad de ocurrencia de los mismos?

**Cuadro 4.** Evaluación del riesgo

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 2.** Evaluación del riesgo

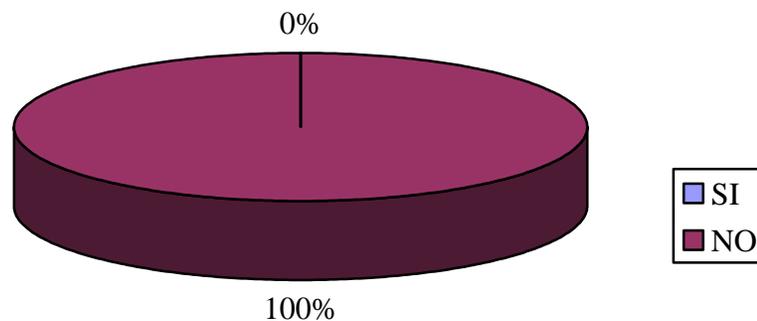
**Análisis:** Una vez tabulados los resultados obtenidos, y de acuerdo a lo presentado en el gráfico, el 75% de los encuestados respondió que no se realizan evaluaciones constantes en los niveles de riesgo tanto externos como internos, que permitan valorar adecuadamente la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Mientras que el 25% restante considera que dichas evaluaciones sí se realizan. Lo que permite inferir al investigador que hay ausencia de dichas evaluaciones y esto repercute de manera negativa en la administración del riesgo operacional.

**Ítem 3.** ¿Se planifican las actividades de control en los niveles medios y bajos de la organización?

**Cuadro 5.** Actividades de control

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	0	0%
No	8	100%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 3.** Actividades de control

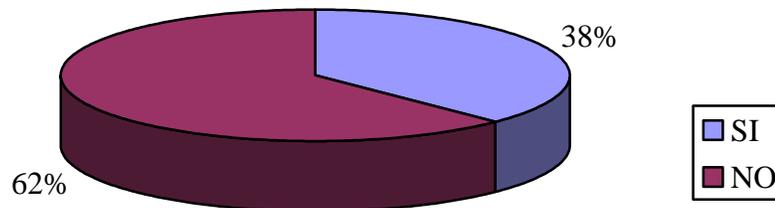
**Análisis:** En relación a la interrogante planteada, el 100% de los encuestados concuerdan en responder que no se planifican las actividades de control en los niveles medios y bajos de la organización negativamente, lo que pone en evidencia la ausencia total de planificación en los niveles medios y bajos aspecto que permite la dispersión en las actividades de control.

**Ítem 4.** ¿La información es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización?

**Cuadro 6.** Información

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	3	38%
No	5	62%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 4.** Información

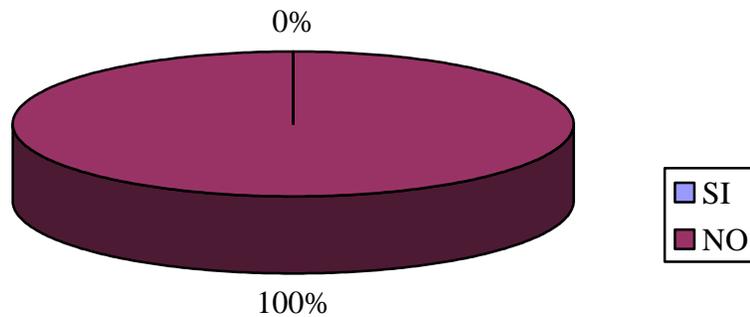
**Análisis:** En referencia a la identificación, captura y proceso de la información, las opiniones de los encuestados se encuentran divididas; ya que el 62% respondió negativamente considerando que la información no es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización y el otro 38% lo hizo de manera afirmativa, esto permite ver claramente al investigador la divergencia de las opiniones de los encuestados en relación al tema de la información y la existencia de debilidades en el manejo de la misma.

**Ítem 5.** ¿Existen canales abiertos que permiten que la comunicación fluya desde los niveles inferiores hacia la gerencia media y alta?

**Cuadro 7.** Comunicación

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	0	0%
No	8	100%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 5.** Comunicación

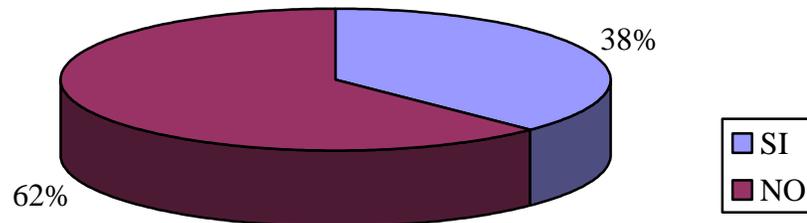
**Análisis:** En relación al ítem anterior, el 100% de los encuestados contestó que no existen canales abiertos que permiten que la comunicación fluya desde los niveles inferiores hacia la gerencia media y alta. Como se puede evidenciar en las respuestas anteriores existe una debilidad en los canales comunicacionales.

**Ítem 6.** ¿Existe una adecuada supervisión en relación al control interno?

**Cuadro 8.** Supervisión

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	3	38%
No	5	62%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 6.** Supervisión

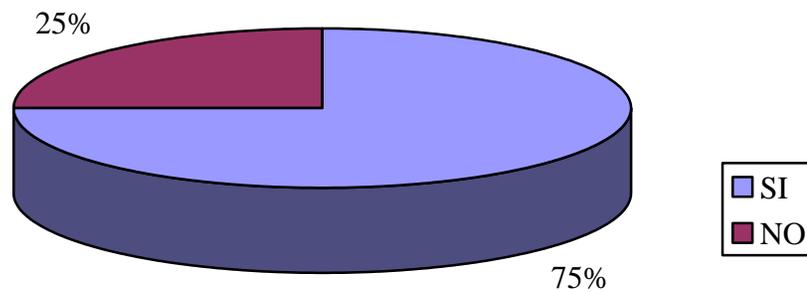
**Análisis:** En esta interrogante el 62% de los encuestados manifestaron la ausencia de una adecuada supervisión en relación al control interno, mientras que el 38% restante considera que la supervisión del control interno es satisfactoria. Con estas respuestas se puede indicar que la falta de una adecuada supervisión disminuye la efectividad del control interno.

**Ítem 7.** ¿Existen debilidades en el procesamiento de la información que se constituyan en factores de incertidumbre en la identificación y respuesta al riesgo?

**Cuadro 9.** Respuesta al riesgo

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	6	75%
No	2	25%
<b>Totales</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 7.** Respuesta al riesgo

**Análisis:** El 75% de las personas encuestadas considera que existen debilidades en el procesamiento de la información que se constituyan en factores de incertidumbre en la identificación y respuesta al riesgo, mientras que el 25% restante respondió negativamente. En este sentido se reafirma la tendencia presentada en las interrogantes anteriores en relación a debilidades presentes en la identificación y manejo de riesgo y control interno.

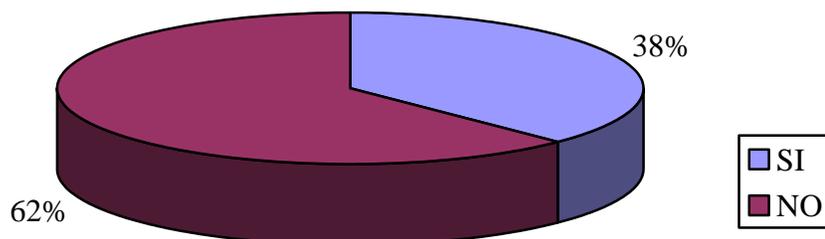
**Objetivo 2.** Evaluar el proceso de toma de decisiones operacionales que permite optimizar el control interno en las empresas de servicios dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

**Ítem 8.** ¿La participación gerencial en la toma de decisiones se realiza de acuerdo a la planificación estratégica de la organización?

**Cuadro 10.** Participación gerencial

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	3	38%
No	5	62%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 8.** Participación gerencial

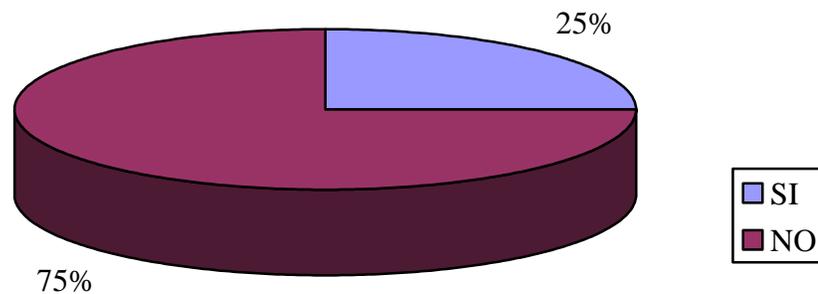
**Análisis:** El gráfico demuestra que el 62% de los encuestados consideran que la participación gerencial en la toma de decisiones no se realiza de acuerdo a la planificación estratégica de la organización, mientras que el 38% restante contestó de manera positiva. Las respuestas obtenidas permiten inferir al investigador las carencias existentes en relación a la toma de decisiones y planificación.

**Ítem 9.** ¿Los objetivos de la organización están claramente definidos y expresados de manera que todos sus integrantes los comprendan?

**Cuadro 11.** Objetivos

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 9.** Objetivos

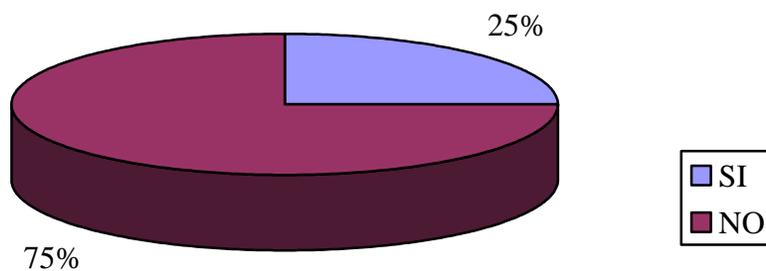
**Análisis:** En relación a la interrogante anterior el 75% de los encuestados consideró que los objetivos de la organización no están claramente definidos y expresados de manera que todos sus integrantes los comprendan, mientras que el restante 25% respondió afirmativamente. En este sentido se pone en evidencia la falta de claridad en relación a los objetivos organizacionales lo cual conlleva a que los miembros de la organización no ejecuten efectivamente las actividades en relación a los objetivos.

**Ítem 10.** ¿La empresa cuenta con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?

**Cuadro 12.** Estrategias de control

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 10.** Estrategias de control

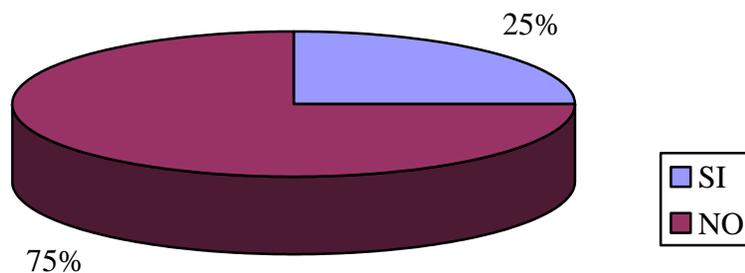
**Análisis:** En este ítem, el 75%, de los encuestados respondió que la empresa no cuenta con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, mientras que el restante 25% respondió de manera positiva. Al respecto se pone de manifiesto una vez más las reiteradas debilidades en relación al control interno y sus estrategias.

**Ítem 11.** ¿En el proceso de asignación de recursos se toma en consideración los informes de desempeño y cumplimiento de los distintos departamentos?

**Cuadro 13.** Asignación de recursos

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 11.** Asignación de recursos

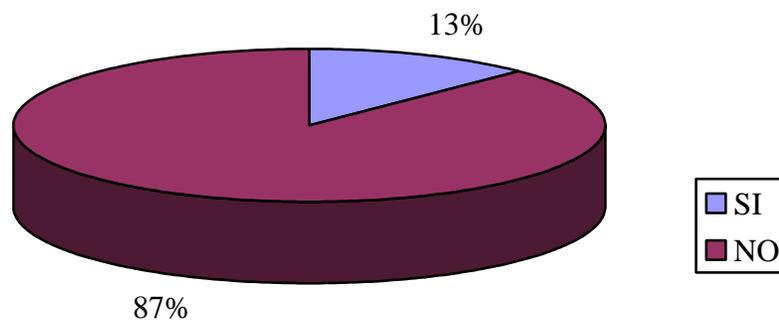
**Análisis:** Respecto a esta interrogante el 75% de los encuestados considera que en el proceso de asignación de recursos no se toma en consideración los informes de desempeño y cumplimiento de los distintos departamentos, mientras que el 25% restante respondió de manera afirmativa. Con relación a los resultados obtenidos se pone en evidencia la falta de aplicación de las evaluaciones de desempeño para la asignación de recursos; ya que la mayoría de las organizaciones objetos de estudio carecen de este instrumento.

**Ítem 12.** ¿Se analizan constantemente las variaciones entre los objetivos planificados y los resultados obtenidos?

**Cuadro 14.** Variaciones

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	1	13%
No	7	87%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 12.** Variaciones

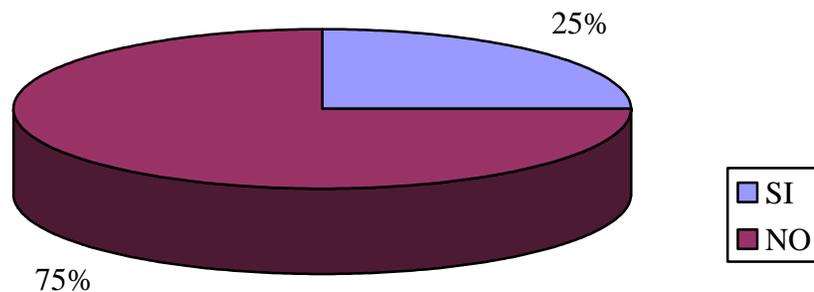
**Análisis:** De acuerdo a lo presentado en este ítem, el 87% de los encuestados respondió que no se analizan constantemente las variaciones entre los objetivos planificados y los resultados obtenidos, mientras que el 13% consideró que si realizan dichas evaluaciones. En este sentido, se pone en evidencia la falta del análisis de medición de las variaciones entre lo planificado y los resultados obtenidos.

**Ítem 13.** ¿Las actividades operativas constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno?

**Cuadro 15.** Actividades operativas

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 13.** Actividades operativas

**Análisis:** El 75% de los encuestados respondieron que consideran que las actividades operativas no constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno, por su parte el 25% restante respondió de manera afirmativa. El investigador, una vez tabulados y analizados los resultados del ítem anterior, determina que esto constituye uno de los aspectos resaltantes en relación a las debilidades presentes en el control interno; ya que las actividades de control deben tener como punto de partida las operaciones de la organización.

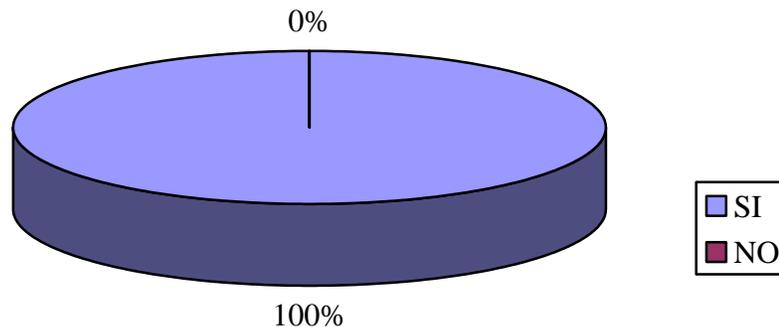
**Objetivo 3.** Determinar las incidencias contables causadas por las decisiones operativas en las empresas dedicadas al mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua.

**Ítem 14.** ¿Existe un registro cronológico y detallado de las operaciones realizadas por la organización?

**Cuadro 16.** Registro de operaciones

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	8	100%
No	0	0%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 14.** Registro de operaciones

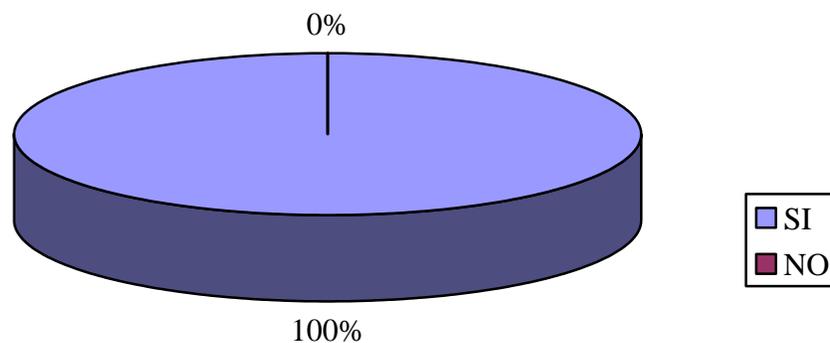
**Análisis:** En este ítem, el 100% de los encuestados respondieron de manera afirmativa en relación a la existencia de un registro cronológico y detallado de las operaciones realizadas por la organización. En este sentido se evidencia por parte del investigador que existe fortaleza en el aspecto contable, relacionada al registro de las operaciones.

**Ítem 15.** ¿La empresa emite facturas por todas sus operaciones y solicita el respectivo soporte por todas las adquisiciones realizadas?

**Cuadro 17.** Facturas

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	8	100%
No	0	0%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 15.** Facturas

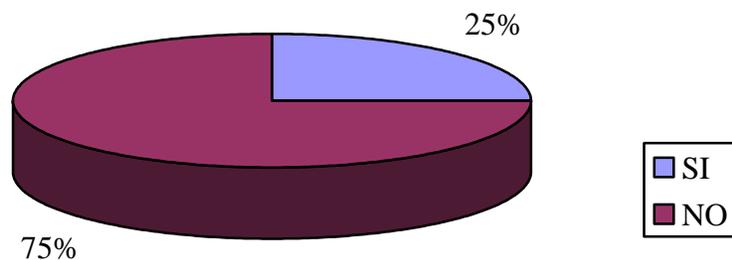
**Análisis:** En este ítem, el 100% de los encuestados respondió de manera afirmativa en relación a la emisión de facturas por todas las operaciones y solicita el respectivo soporte por todas las adquisiciones realizadas. El investigador concluye que todas las actividades de ventas están debidamente soportadas por su respectiva factura; de igual forma las adquisiciones cuentan con los soportes de compras.

**Ítem 16.** ¿El flujo de caja refleja la disponibilidad real de recursos monetarios de la organización?

**Cuadro 18.** Flujo de caja

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 16.** Flujo de caja

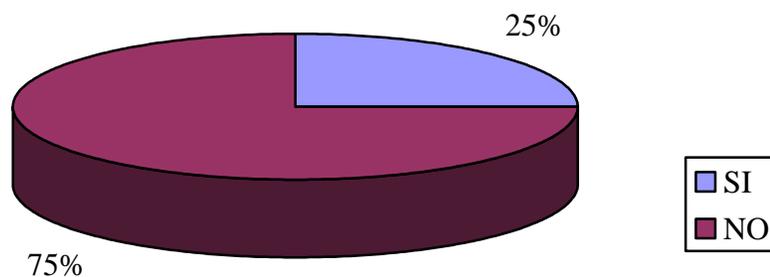
**Análisis:** El 75% de los encuestados consideran que el flujo de caja no refleja la disponibilidad real de recursos monetarios de la organización, mientras que el 25% restante respondió de manera afirmativa. Al respecto el investigador infiere que se desconoce la disponibilidad real de los recursos monetarios en el momento que son requeridos para el cumplimiento de obligaciones.

**Ítem 17.** ¿Existen límites establecidos para las erogaciones monetarias en partidas calificadas como gastos varios?

**Cuadro 19.** Gastos varios

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	2	25%
No	6	75%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 17.** Gastos varios

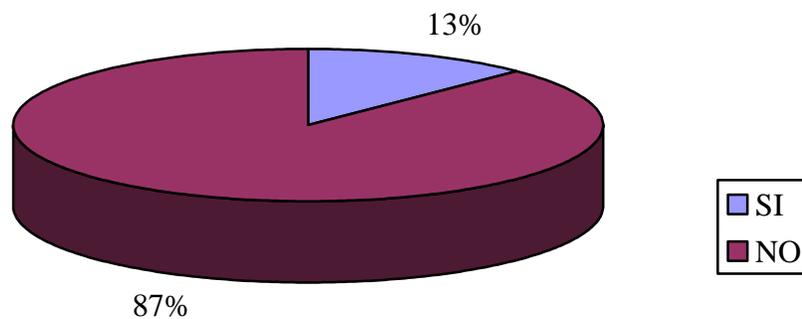
**Análisis:** En relación a la interrogante anterior el 75% respondieron que no existen límites establecidos para las erogaciones monetarias en partidas calificadas como gastos varios, mientras que el 25% contestó que si existen limites en los gastos varios. El investigador concluye que la ausencia de limites para las erogaciones calificadas como gastos varios; se constituye en una debilidad fundamental del control en relación al manejo de los recursos financieros de la organización.

**Ítem 18.** ¿Al solicitar la reposición de fondos, se presentan los comprobantes de gastos respectivos a fin de ser inspeccionados antes de la elaboración del cheque?

**Cuadro 20.** Reposición de fondos

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	1	13%
No	7	87%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 18.** Reposición de fondos

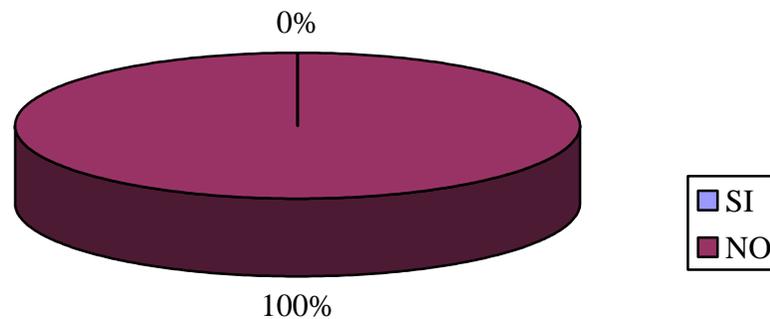
**Análisis:** En este ítem, el 87% de los encuestados considera que al solicitar la reposición de fondos, no se presentan los comprobantes de gastos respectivos a fin de ser inspeccionados antes de la elaboración del cheque, el 13% restante consideró lo contrario. El investigador infiere un manejo inadecuado en relación a los recursos de fondo fijo o caja chica ya que, un aspecto fundamental en el control del efectivo lo constituye los soportes de las erogaciones realizadas.

**Ítem 19.** ¿La emisión y registro de cheques esta supervisada de manera tal que evite que personas no autorizadas puedan hacer uso indebido de los mismos?

**Cuadro 21.** Registro de cheques

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	0	0%
No	8	100%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 19.** Registro de cheques

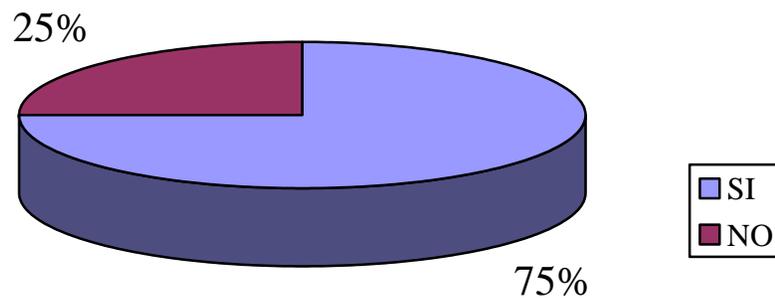
**Análisis:** En este ítem, el 100% de los encuestados considera que la emisión y registro de cheques no esta supervisada de manera tal que evite que personas no autorizadas puedan hacer uso indebido de los mismos. En este sentido el investigador considera que se pone en evidencia de manera clara, la ausencia de estándares de control en el manejo de los recursos financieros de la organización.

**Ítem 20.** ¿Las conciliaciones bancarias son preparadas por trabajadores que guardan relación directa con la elaboración de cheques o que manejen dinero de la empresa?

**Cuadro 22.** Conciliaciones bancarias

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	6	75%
No	2	25%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 20.** Conciliaciones bancarias

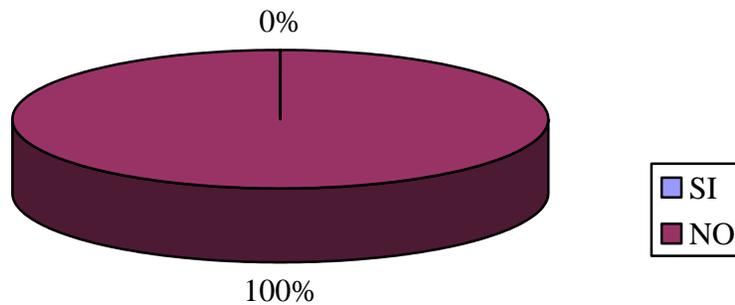
**Análisis:** En relación a la interrogante anterior el 75% contestó que las conciliaciones bancarias son preparadas por trabajadores que guardan relación directa con la elaboración de cheques o que manejen dinero de la empresa, mientras que el 25% restante respondió lo contrario. Al respecto el investigador considera que esto representa una desviación del control interno.

**Ítem 21.** ¿La información financiera de la organización se presenta de acuerdo a lo establecido en los principios VEN-NIF?

**Cuadro 23.** Información financiera

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Sí	0	0%
No	8	100%
<b>Totales</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Benítez (2015)



**Gráfico 21.** Información financiera

**Análisis:** Tal y como se observa en el gráfico precedente el 100% de los encuestados considera que la información financiera de la organización no se presenta de acuerdo a lo establecido en los principios VEN-NIF. A juicio del investigador esto representa una debilidad contable del control interno, ya que la información financiera de la organización es poco confiable al no cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Venezuela.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES**

#### **Conclusiones**

Una vez concluida la investigación y terminado el proceso de recolección y procesamiento de los datos obtenidos en la investigación desarrollada, se procedió a la compilación de la información necesaria para efectuar el análisis de los procesos de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial; en el área de sistemas generadores de vapor en el estado Aragua, efectuado como fue el análisis de los resultados, permitió presentar las conclusiones y recomendaciones, las cuales están presentadas de manera que guarden relación directa con las interrogantes del estudio realizado.

Al respecto de la identificación de los componentes que integran el control interno, específicamente en relación a la existencia de una estructura organizacional que permita planificar y ejecutar las actividades bajo un ambiente de control; se pone en evidencia la inexistencia de dicha estructura lo que conlleva a que la influencia de control en la estructuración de las actividades de la organización sea casi imperceptible.

En relación a la evaluación del riesgo, se concluye que la ausencia de evaluaciones constantes en los niveles de riesgos externos como internos afectan la habilidad de las organizaciones para sobrevivir en un mercado cada vez más riesgoso y competitivo, ya que se afectan de manera directa las fortalezas financieras, operativas, de gestión y afectan de manera directa la calidad de los servicios prestados.

De igual forma se concluye que no existe una planificación de las actividades de control en los niveles medios y bajos de la organización; esto trae como consecuencia directa la dispersión del control en la gerencia media de las organizaciones que es donde se desarrollan las actividades operativas y de ejecución de actividades con el entorno; esto trae como consecuencia directa la distorsión de aprobaciones de actividades, verificaciones de eventos, medición de desempeño de trabajadores, segregación de responsabilidades y la seguridad de los activos de la entidad.

Otro aspecto importante en señalar es la debilidad presente en relación a la información y comunicación y la manera en que esta fluye desde los niveles inferiores hacia la gerencia; existe una interrupción en el flujo de la información y la comunicación desde la base de la pirámide organizacional hacia los niveles de dirección; esto trae como consecuencia la dispersión de la información e impide a los trabajadores el cumplimiento de sus funciones; se debe identificar de manera sencilla la información y la misma debe ser comunicada de forma oportuna.

En el desarrollo de la investigación se observó la carencia de una adecuada supervisión en relación al control interno y la falta de respuestas efectivas al riesgo, lo que trae como consecuencia la disminución en la efectividad de los controles aplicados y en algunos casos la inexistencia de dichos controles; así como también las respuestas a los riesgos asociados a las actividades, en muchos casos es tardía y poco efectiva ya que no existe un procesamiento adecuado de la información y la identificación de factores de riesgo.

En relación a la evaluación del proceso de toma de decisiones operacionales que permite optimizar el control interno, específicamente en la participación gerencial en la toma de decisiones, se concluye que la toma de decisiones no se realiza de acuerdo a la planificación estratégica de la organización; ya que se constató la falta de

planificación organizacional a nivel estratégico, el proceso de planificación se desarrolla de manera sectorizada y no atiende a planes futuros de envergadura, esto se debe en gran parte a que los objetivos de la organización no están claramente definidos y expresados de manera que todos sus integrantes los comprendan; esto trae como consecuencia directa que los miembros de las organizaciones objetos de estudio realicen sus actividades sin responder a objetivos específicos.

Igualmente, se concluye que las organizaciones estudiadas no cuentan con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos; esto en consonancia con la debilidad en la comunicación de objetivos, se hace reiterativa la necesidad de comunicar efectivamente los objetivos de la organización y de igual forma implementar estrategias de control en las distintas áreas de la entidad, ya sean operativas, de gestión, administrativas o financieras.

Un aspecto importante de señalar en la investigación desarrollada es el concerniente a la asignación de recursos, en este sentido el investigador concluye que en el proceso de asignación de recursos no se toma en consideración los informes de desempeño y cumplimiento de los distintos departamentos; esta asignación es realizada sin tomar en consideración la relación asignación – beneficio que reporta cada departamento. Esto trae como consecuencia que algunos casos puntuales se asignen recursos en mayor cuantía a departamentos que si bien es cierto que presentan necesidades financieras o materiales; también es cierto que los mismos departamentos no reportan beneficios en manera proporcional a los recursos asignados.

De igual forma, se concluye que las actividades operativas no constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno, lo cual denota una vez más la debilidad del control interno en las organizaciones objeto de estudio, ya que el punto

de partida del control interno una vez que se ha planificado; parte de la ejecución de las actividades operativas que son las que conllevan al cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.

Al respecto de las incidencias contables causadas por las decisiones operativas y específicamente en relación a la existencia de un registro cronológico y detallado de las operaciones realizadas por la organización, se concluye que el mismo existe y representa una fortaleza en relación al aspecto contable relacionado con el registro de las operaciones, de igual forma otro aspecto que se constituye en fortaleza del control interno contable, es la emisión de facturas por todas las operaciones de prestación de servicios y venta de bienes realizadas; igualmente este control se ve reforzado al exigir por todas las adquisiciones de bienes materiales el respectivo soporte de compra o factura.

En relación al flujo de caja, se concluye que el mismo no representa la disponibilidad real de recursos monetarios y financieros de las organizaciones en un momento determinado; esto trae como consecuencia el desconocimiento de la capacidad real de realizar erogaciones monetarias para la adquisición de bienes o servicios, o para el cumplimiento de obligaciones contraídas con proveedores o instituciones financieras.

El investigador concluye que en las organizaciones objeto de estudio no existen límites para las erogaciones monetarias clasificadas en la partida de “gastos varios”, esto representa una debilidad fundamental en el control interno del manejo de recursos financieros e indica que las personas autorizadas a realizar dichas erogaciones lo hacen de manera discrecional y sin contar con líneas de regulación en ese sentido: Igualmente se concluye que al momento de realizar la reposición del fondo fijo o caja chica no , se presentan los comprobantes de gastos respectivos a fin de ser inspeccionados antes de la elaboración del cheque; esto es una grave violación

del control interno contable, esto se constituye en una practica inadecuada en el manejo de los fondos asignados a caja chica.

En relación al manejo y registro de cheques el investigador concluye que este proceso no cuenta con la supervisión adecuada y se pone en evidencia de manera clara, la ausencia de estándares de control en el manejo de los recursos financieros de la organización, no existe una política de supervisión en la emisión de cheques, en algunos casos los mismos son emitidos por personas ajenas al departamento de tesorería o administración; de igual forma las conciliaciones bancarias en muchos casos son preparadas por los mismos trabajadores que emiten los cheques, esto viola el principio de segregación de responsabilidades en el control interno contable y hace factible el riesgo de fraude en el manejo de los recursos financieros.

Finalmente y en relación a la presentación de la información financiera de las organizaciones objetos de estudio de acuerdo a los principios de contabilidad establecidos en VEN-NIF, se concluye que dicha información no esta presentada de acuerdo a dichos principios, esto trae como consecuencia que la información de los estados financieros no cumpla con los estándares de presentación exigidos por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV).

### **Recomendaciones**

Una vez que se han efectuado las conclusiones de la investigación desarrollada, se hace necesario, la elaboración de una serie de recomendaciones que tiendan a mejorar las situaciones y aspectos determinados y presentados en las conclusiones, en este sentido, una vez efectuadas las conclusiones de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

El ambiente de control establece el tono de las organizaciones en el que estas influenciarán a sus miembros para desarrollar la conciencia de control, este es el aspecto fundamental para que puedan desarrollarse de manera efectiva todos los demás componentes del control interno; mediante él se desarrolla la disciplina y fortaleza de la entidad. Para fortalecer el ambiente de control se debe fortalecer la forma como la gerencia delega la autoridad, establece responsabilidades y la forma en como se direcciona a los integrantes de la organización.

Otro aspecto importante en señalar, es el concerniente a la evaluación del riesgo, deben implementarse programas de evaluación constantes que midan las probabilidades de ocurrencias de eventos que se constituyan en factores de riesgo hacia la organización; se debe identificar y analizar los riesgos relativos que se constituyan en obstáculos para la consecución de los objetivos. Es un hecho que las situaciones de operación, económicas, industriales y reguladoras seguirán cambiando de allí la importancia de la identificación de estos aspectos y la implementación de mecanismos para la administración a los riesgos asociados a dichos eventos.

Se debe implementar la planificación de actividades en los niveles medios y bajos de la organización, esto devendría en el abandono a estructuras centralizadas y burocráticas; la implementación de indicadores de desempeño, la segregación de responsabilidades, la realización de controles físicos y el procesamiento de la información de los niveles medios y bajos de la organización.

Un aspecto fundamental en toda organización moderna es la captura de la información, su procesamiento de manera adecuada y su posterior comunicación, esta es una de las formas más sencillas de cumplir con los objetivos planteados. En este sentido debe darse una comunicación de órdenes y objetivos de manera clara y que fluya de forma expedita de formas bidireccional tanto desde la gerencia hacia los niveles inferiores como viceversa, todos los miembros de la organización deben

percibir el mensaje de forma clara de sus administradores; una solución para ello sería la implementación de reuniones o mesas de trabajos periódicas para evaluar la eficiencia en el procesamiento de la información y su posterior comunicación.

En relación a la respuesta al riesgo se tiene que tomar como punto de partida la identificación y análisis de los eventos tanto externos como internos, que se constituyan en amenazas a la entidad; para llegar allí se tiene que contar con un sistema de procesamiento efectivo de la información, calidad del personal encargado de realizar las supervisiones respectivas, identificación de las necesidades operativas reales de la organización, evaluación constante de los aspectos regulatorios oficiales y una planificación adecuada a los objetivos de la entidad.

Los objetivos de la entidad deben ser establecidos en atención a una planificación estratégica que procure la supervivencia de la organización en un mercado cada vez más competitivo y riesgoso, de igual forma estos deben ser comunicados de manera efectiva a todos los integrantes de la organización sea cual fuere el nivel en que éstos se encuentren de forma tal que todos los conozcan y de esta manera desarrollen sus actividades en relación directa al cumplimiento de los mismos. La visión, misión y objetivos de la entidad deben estar a la vista de todos y procurar que todos practiquen la filosofía empresarial en relación al cumplimiento de los objetivos.

En relación a la asignación de recursos, se debe poner en práctica un plan que evalúe la relación asignación – beneficio por cada departamento y de esta manera priorizar la distribución de los bienes materiales o financieros de la organización y optimizar la obtención de beneficios. Esto podría hacerse en primer lugar implementando informes de desempeño y cumplimiento de actividades, seguidos por un proceso de evaluación constante de los resultados obtenidos; es decir aplicar en su esencia el control interno.

Se debe implementar un plan de seguimiento constante a las actividades operativas realizadas por la entidad, a través de informes de gestión y evaluación de desempeño, los cuales permitan monitorear de manera efectiva las operaciones de la organización y detectar de forma temprana cualquier desviación en las políticas de control previamente establecidas. La rotación del personal y la medición de logros y cumplimientos de tareas en cada sector, es un punto de partida hacia la optimización de la ejecución de actividades por parte de los trabajadores.

Al respecto del flujo de caja y la disponibilidad real de recursos de la entidad, se debe poner en práctica de manera inmediata una conciliación que determine los saldos reales y disponibles con que cuenta la organización para llevar a cabo sus actividades; al respecto es recomendable realizar los ajuste financieros y contables necesarios a fin de obtener los saldos reales de los recursos monetarios. A tal fin existen en el mercado una innumerable cantidad de programas y software administrativo, financieros y contables que pueden servir de apoyo. Igualmente capacitar al personal encargado del manejo de los recursos financieros y realizar las evaluaciones de control interno contable de manera sistemática.

Se deben establecer claramente límites a las erogaciones monetarias clasificadas como gastos varios, esto con el fin de contar con un manejo adecuado del efectivo y segregar las erogaciones monetarias de consideración para que las mismas cuenten con la aprobación del personal adecuado para que puedan efectuarse de acuerdo a las necesidades de la entidad. El efectivo representa el activo de una empresa que por diversos aspectos fácilmente puede emplearse en usos o aplicaciones no autorizados, una forma de prevenir eso; es mediante el uso apropiado de los fondos de caja chica, se deben presentar todos y cada uno de los soportes respectivos a la hora de solicitar la reposición de dichos fondos, se recomienda la contratación de fianzas a favor de quien maneja el fondo fijo.

La emisión de cheques debe ser supervisada por las personas designadas a tal fin, en este proceso se debe realizar la verificación previa del compromiso adquirido o de la adquisición de bienes o servicios antes de proceder a emitir el pago respectivo, en relación a las conciliaciones bancarias; las mismas deben ser realizadas por personas distintas a quien emite el cheque, esto con el fin de preservar el ciclo de control interno en el manejo del efectivo. Deben evaluarse y verificarse periódicamente los datos de impuestos, los saldos de las diversas cuentas de efectivo, inversionistas, deudas de capital y actividades de transacciones relacionadas y que generen la emisión de cheques.

En relación a la presentación de la información financiera bajo VEN-NIF, se recomienda hincar el proceso de adopción, ya que ello redundaría en beneficios en el manejo de la información financiera de las entidades objetos de estudio; esto facilitaría la comparabilidad de la información, trae una mejora sustancial en la calidad y oportunidad de la información, elimina las reconciliaciones y ajustes manuales a cifras de los estados financieros, facilita la obtención de financiamiento en el mercado financiero.

## REFERENCIAS

- Aguirre, J., Fernández, A., Escamilla, J. y Díaz, C. (2005), **Auditoria y Control Interno**, Ediciones INMAGRAG, S.L., Madrid, España.
- Alvarez, E., Lara, M., Orozco, M., Curbelo, I. y Valdés, L., (2009), **El Control Interno en la Economía Empresarial**, [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com>. [Consulta: 2009, Julio 06].
- Arias, Fideas (2006), **El Proyecto de Investigación, Introducción de la metodología científica**, Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
- Balestrini, Mirian (2002), **Como se Elabora el Proyecto de Investigación**. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial, Caracas, Venezuela.
- Ceballos, Dario (2010), **Modelo de Control Interno Contable bajo el Enfoque COSO para la Preparación y Presentación de Estados Financieros en Empresas Metalmeccánicas Agrupadas en las PYMES de la Zona Industrial La Quizanda del estado Carabobo**, Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Cepeda, Marcos (1999), **Auditoria y Control Interno**, Editorial McGraw-Hill, Mexico.
- Comité Of Sponsorig Organizations Of The Treadway Comision (2004), **Internal Control (ERM)**, Ediciones ECO Santa Fe de Bogotá, Colombia..
- Delgado, Y., Colombo, L., y Orfila, R. (2003), **Conduciendo la Investigación**, Ediciones Comala.com, Caracas, Venezuela.
- Durán, Nohelia (2010), **Modelo para la Evaluación del Cumplimiento del Control Interno para los Municipios del estado Carabobo**, Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Estupiñán Gaitan, Rodrigo (2008), **Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II**, Ediciones ECOE, Bogota, Colombia.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV) (2005), **Publicación Técnica N° 2**, Fondo Editorial del Contador Público, Caracas, Venezuela.

- García, Eduardo (2009), **Desarrollo de un Modelo de Manejo y Control de Riesgo en la Gestión de Personas con Base a Prácticas COSO de Control Interno, teniendo como Referencia una Organización Productora de Alimentos de Consumo Masivo**, Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, Pilar. (2006), **Metodología de la Investigación**, Editorial McGraw-Hill, Mexico.
- Mantilla, Samuel Alberto (2005), **Control Interno, Informe COSO; traducción del Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission**, Ediciones ECOE, Bogota, Colombia.
- Mira Navarro, Juan (2006), **Apuntes de Auditoria**, [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.iesmarenostm.com>, en el Departamento de Administración, Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas, módulo de Auditoría, o también a través del curso de Auditoría en la plataforma del IES <http://www.iesmarenostm.net> [Consulta: 2015, Febrero 14].
- Lamenta, Paola. (2011), **Propuesta de un Modelo de Toma de Decisiones Óptimas Bajo Estándares Internacionales de Contabilidad dentro de la Contabilidad Estrategica como Soporte de los Sistemas de Información Gerencial.**, Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula
- Palella, S. y Martins, F. (2006) **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, FEDUPEL. Caracas, Venezuela.
- Pérez, S. (2006) **Metodología de la Investigación**. Editorial Fundaca, Los Teques Venezuela.
- Prieto, Raquel (2011), **Los Sistemas de Información en el Manejo del Control Interno Clave para la Toma de Decisiones en las Empresas Comercializadoras de Neumáticos en la ciudad de Valencia**. Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Rivas, Gladys (2010), **Lineamientos Requeridos por los Comité de Auditoría dentro del Sistema de Control Interno en cuanto a su Responsabilidad sobre la Información Financiera Presentadas por la Empresas Manufactureras de Autopartes** . Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.

Ruiz, Dario (2002), **Técnicas Efectivas para Tutoría de Trabajos de Investigación**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Sabino, Carlos (2002), **El Proceso de Investigación**, Editorial Pananapo, Caracas, Venezuela.

Tamayo y Tamayo, Mario (2007), **El Proceso de la Investigación Científica**, Editorial Limusa, Mexico.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), **Manual de Trabajos de Grado de Especializaciones, Maestrías y Tesis Doctorales**, Fondo Editorial UPEL, Caracas, Venezuela.

Valera, Porfirio (2005), **Proceso de Investigación**, Ediciones Burgos, Santiago, Chile.

## **ANEXOS**

## (ANEXO A)

### Glosario de términos

**ACTIVIDAD:** Grupo de tareas que forman parte de los requerimientos de un puesto o de un proceso.

**ACTIVOS:** Constituyen todas las cuentas representativas de los bienes, derechos y pertenencias, tangibles e intangibles, del ente.

**ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:** Conjunto de decisiones y operaciones que emanan de las autoridades administrativas cuando se ocupan, mediante el ejercicio de su potestad de mando, de cumplir los cometidos, prestar satisfactoriamente los servicios y hacer efectivos los derechos e intereses legalmente reconocidos a los administrados.

**ADAPTAR:** Acción de ajustar o apropiar el sistema de control interno a las condiciones particulares de cada entidad.

**ADOPTAR:** Reconocimiento y aceptación formal del sistema de control interno.

**AMBIENTE DE CONTROL:** Es el elemento sobre el cual se sustentan o basan todos los demás elementos del control interno, e incide en la forma en que se estructuran las actividades de la entidad, como se asigna responsabilidad y se delega autoridad.

**AMENAZAS:** Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que son potencialmente dañinos para la posición competitiva presente o futura de una organización.

**AUDITOR INTERNO:** Persona que realiza las labores de auditor a y que forma parte de la estructura orgánica de la entidad objeto de la misma.

**AUDITORIA INTERNA:** Actividad de evaluación independiente, dentro de una organización, destinada a la revisión de las operaciones contables, financieras y administrativas de una entidad, de las políticas, planes y procedimientos que utiliza, de los controles establecidos en ella y del sistema de información vigente, con el propósito de asesorar y efectuar recomendaciones a los m s altos niveles de la dirección.

**CALIDAD:** Conjunto de cualidades que reúne un bien o servicio para satisfacer los requerimientos o necesidades de la comunidad.

**COMPROBANTES DE CONTABILIDAD:** Son los documentos de origen interno y externo, los cuales resumen las operaciones financieras, económicas y sociales del ente público y sirven de fuente para registrar los movimientos en el libro correspondiente. Se elaboran con base en los documentos soporte, su codificación se hará de acuerdo con el catalogo de cuentas del ente

**COMUNICACIÓN:** Transferencia de información comprendida de una a otra persona. Proceso por el cual se muestran unos resultados y son conocidos por otras personas, permitiendo compartir e intercambiar ideas y opiniones con el objeto de mejorar la ejecución de una actividad que sea juzgada y evaluada.

**CONSOLIDACIÓN:** Proceso mediante el cual se prepara la combinación de las cuentas que aparecen en los balances generales separados de la compañía matriz y de la subordinada. En el proceso de combinación se hacen ciertos ajustes para eliminar

la duplicidad de cuentas y para reflejar los activos, los pasivos, el patrimonio, los ingresos, los gastos y costos como pertenecientes a una sola entidad económica.

**CONTABILIDAD:** Sistema de registro ordenado y sistemático de todas las transacciones de una entidad con el fin de estructurar y presentar estados financieros que muestren los resultados de un período y su estado económico en una fecha determinada.

**CONTROL CONTABLE:** Proceso mediante el cual la administración asegura la incorporación de todos los registros de las operaciones financieras, la correcta cuantificación de los activos, pasivos y patrimonio y la confiabilidad de la información contable.

**CONTROL INTERNO:** Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, afecta a todas las partes de la empresa a través del flujo de efectivo. La efectividad de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción.

**CONTROL SELECTIVO:** En desarrollo del control fiscal es la selección mediante un procedimiento técnico de una muestra representativa de recursos, cuentas, operaciones o actividades para obtener conclusiones sobre el universo respectivo.

**CORRECTIVOS:** Acciones tendientes a neutralizar las causas de las desviaciones de un proceso, una actividad o un resultado.

**CULTURA DE CONTROL CULTURA ORGANIZACIONAL:** Es el conjunto de presunciones básicas que desarrolla un grupo dado, a medida que va aprendiendo a enfrentarse con sus problemas de adaptación externa e integración interna, y que han

ejercido la suficiente influencia como para que puedan considerarse válidas y en consecuencia puedan enseñarse a los nuevos miembros de una organización, como el modo correcto de percibir, pensar, sentir y actuar y que estos puedan reforzarlos.

**DEBILIDADES:** Ausencia de condiciones internas representadas en recursos humanos, físicos y axiológicos que limitan o dificultan el éxito de la organización, son características internas importantes para la operación de poco desarrollo o inexistentes y que limitan o inhiben el éxito general de una organización.

**DELEGACIÓN:** Otorgamiento de funciones a una autoridad, trabajador o funcionario.

**DELEGACIÓN DE AUTORIDAD:** El proceso de conferir a varias personas la responsabilidad de varias funciones. Requiere que el dirigente asigne deberes, garantice autoridad, cree un sentido de responsabilidad y pida informes.

**DESARROLLO:** Dinámica que acompaña al control interno para su mejoramiento permanente.

**DESARROLLO ORGANIZACIONAL:** Estrategia que utiliza procesos de grupo para centrarse en la totalidad de la organización a fin de producir cambios planeados.

**EFICACIA:** Grado con el que se logran de manera oportuna los resultados esperados, en relación con los objetivos y metas.

**EFICIENCIA:** Relación entre resultados y uso de recursos disponibles. En otras palabras es la maximización de resultados (productividad) con el mejor uso de recursos.

**ENTORNO:** Todos aquellos factores externos positivos o negativos que rodean una entidad y que influyen en su comportamiento.

**EQUIDAD:** Es la forma como las entidades distribuyen los costos y beneficios entre los receptores de su acción económica.

**ESTADOS FINANCIEROS:** Son producto del proceso contable y en cumplimiento de fines financieros, económicos y sociales, estén orientados a revelar los estados de situación, de actividad y de flujo de recursos, físicos y monetarios, a una fecha y período, respectivamente. Estos pueden ser de naturaleza cualitativa o cuantitativa y poseen la capacidad de satisfacer necesidades comunes de los usuarios.

**ESTRATEGIAS:** Se refiere a tácticas sobre como lograr los objetivos propuestos; por consiguiente se refleja en planes, programas y proyectos. Opciones o maneras elegidas por la entidad para utilizar sus recursos y dirigir los esfuerzos hacia el logro de los objetivos, considerando sus propias fortalezas y debilidades y las oportunidades y amenazas que caracterizan su entorno.

**ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA:** Denominada como esquema de organización dentro del concepto de sistema de control interno.

**ESTUDIOS DE TIEMPOS:** Medición de las necesidades de tiempos para llevar a cabo una tarea determinada.

**EVALUACIÓN:** Proceso propio y espontáneo de la estructura del pensamiento, mediante el cual se emite juicios sobre acontecimiento y fenómenos, con base en la comparación con normas o estándares explícitos o implícitos.

**FACILITADOR:** Persona que proporciona ayuda a un proceso o rea para identificar y solucionar problemas.

**FACTORES DE MOTIVACIÓN:** Elementos que provocan el impulso que conduce a la acción del individuo.

**FORTALEZAS:** Conjunto de cualidades hacia el interior de una organización, representadas en la disponibilidad de recursos humanos, físicos y axiológicos, que puedan ser puestos al servicio del cumplimiento de los objetivos planificados.

**FUNCIÓN:** Grupo de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de la dependencia. También puede definirse como la parte de un proceso. Por ejemplo, la función de planeación, la función de control interno.

**GESTIÓN:** Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en la intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.

**IGUALDAD:** Condición en la cual las actividades de la entidad se orientan efectivamente al interés general sin privilegios a grupos especiales.

**IMPACTO:** Cambio observado en la situación general de la población como resultado de un programa, subprograma o proyecto.

**IMPARCIALIDAD:** Condición en la cual las actuaciones de la entidad se realizan objetivamente sin que se afecten tendenciosamente los intereses de los administrados.

**IMPLANTAR:** Establecer, instaurar o poner en ejecución actividades, procesos y en general el sistema de control interno.

**INDEPENDENCIA:** Característica fundamental de la labor del departamento encargado del control interno, al no intervenir en la ejecución de los procesos y fundamentar sus observaciones en elementos objetivos. Se convierte en una cuestión relativa al fuero interno al referirse a la independencia mental.

**INDICADOR:** Cociente que compara características determinadas de un proceso. Es útil para analizar rendimientos y puede expresar relaciones de causa y efecto, entre los insumos que intervienen en un proceso o actividad y los resultados del mismo.

**INDUCCIÓN:** Proceso de conocimiento y sensibilización del cargo, de las funciones y de la entidad de que es objeto el trabajador al momento de asumir sus nuevas responsabilidades.

**INTERIORIZAR:** Inclusión de externalidades. Proceso mediante el cual una entidad busca el éxito adaptando su política a la doctrina oficial de la entidad.

**LIBROS DE CONTABILIDAD:** Documento donde se realiza los registros de las operaciones, que forman parte integral de la contabilidad y podrán ser diligenciados, ya sea en forma manual o sistematizada.

**MANUAL:** Documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo.

**META:** Rango de valores que permite determinar el grado de cumplimiento de un objetivo, en términos de tiempo, cantidad y calidad según sea el caso. Es la expresión tangible de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos.

**MÉTODO:** Modo o forma razonada de obrar.

**MÉTODOS:** Manera de desarrollar un proceso ordenadamente y bajo ciertos principios.

**MISIÓN:** Formulación de un propósito duradero que distingue a la entidad de otras y le confiere identidad. Incorpora las estrategias, revela su principal producto y las necesidades de la población objetivo a quien se debe satisfacer. Unificar una organización en torno a su razón de ser y al logro de sus objetivos y metas. Describe sus valores y prioridades. Expresa el verdadero sentido de la institución proyectando a la vez una imagen clara de sus actividades esenciales.

**MONITOREO:** Acción de seguimiento permanente que se realiza con el fin de advertir oportunamente cualquier desviación que afecte el resultado esperado.

**MORALIDAD:** Relación o conformidad entre la conducta de un funcionario con los principios ticos y morales de la sociedad.

**NIVELES DE AUTORIDAD:** Grado que identifica la participación y responsabilidad en el ejercicio de las funciones en el esquema de organización.

**NORMAS DE AUDITORIA:** Conceptos básicos de aceptación general que se deben observar en la aplicación de las técnicas de auditoría.

**OBJETIVO:** Resultado que una entidad o institución aspira lograr a través del cabal discernimiento de su misión. Es una descripción de resultados que deben ser alcanzados. Finalidad a la que se orientan las acciones de un plan, programa, subprograma o proyecto. El objetivo debe ser de amplio alcance organizacional, enfocado a lograr resultados realistas y posibles. Debe ser un reto, claro y definido, en el corto, mediano y largo plazo y tener capacidad para ser priorizado. Los objetivos deben ser comprendidos por todos los miembros del grupo de quienes se

espera contribuyan a lograrlos. Define lo que se pretende hacer. Están directamente relacionados con la misión, visión y valores.

**OPERACIÓN:** Acción o labor de hacer una cosa como componente de un todo.

**OPERACIONALIZAR:** Acción de instrumentar el control interno en una entidad.

**OPORTUNIDADES:** Tendencias económicas, sociales, políticas, tecnológicas y competitivas, así como hechos que podrán de forma significativa beneficiar a una organización en el futuro. La sociedad presenta cambios permanentes en sus diferentes frentes, dichos cambios generan distintos tipos de consumidor y como consecuencia de ello, la necesidad de diferentes productos, servicios y estrategias.

**PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD:** Constituyen las reglas de procedimiento, conceptos básicos y pautas generales que orientan e ilustran el proceso contable, para el análisis e interpretación de la información relativa a los asuntos y actividades del ente.

**PROCEDIMIENTO:** Sistema, en todo o forma de llevar a cabo una actuación, solucionar un problema o alcanzar un resultado correcto.

**PROCESO:** En general, cualquier conjunto o secuencia de operaciones o actuaciones destinadas a la obtención de un determinado resultado.

**PROCESO CONTABLE:** Es un sistema ordenado de pasos que permiten validar una serie de datos de tipo financiero y económico, y que suministra información para tomar decisiones de tipo económico.

**PRODUCTO:** El producto constituye el primer nivel de resultados dentro del ciclo de maduración de un proyecto. Se refiere a la prestación de servicios y producción de bienes.

**PROGRAMA:** Previa declaración de actividades y acciones a seguir en la consecución de un objetivo. Estrategia de acción cuyas directrices determinan los medios que articulados gerencialmente, apoyan el logro de uno o varios objetivos de la parte general del Plan. En su formulación, un programa establece los criterios y condiciones para la definición de la población objetivo.

**PROYECTO:** Planta y disposición que se forma para un tratado o para la ejecución de una obra o empresa, anotando y extendiendo todas las circunstancias principales que deben concurrir para su logro. Unidad operacional que vincula recursos, actividades y productos durante un período determinado y con una ubicación definida para enfrentar una de las causas críticas y específicas del problema que da origen al subprograma de gestión.

**REPORTE:** Informe que se emite o presenta con base en la realización de una actividad o tarea.

**RESULTADO:** Expresa el cambio real de la situación inicial medidos en términos de los productos, efectos o impactos generados, a partir de los objetivos definidos. Cambio real de la situación inicial medio en términos de los productos o impactos generados, a partir de los objetivos definidos.

**RIESGO:** Probabilidad de ocurrencia de un hecho no deseado o eventualidad que pueda afectar las actividades, operaciones, procesos y en general el resultado esperado.

**SEGUIMIENTO:** Observación posterior a las recomendaciones o asesoría brindada por la unidad control interno, con el fin de asegurar el adecuado cumplimiento de correctivos.

**SISTEMA:** Conjunto de principios reunidos entre sí , de modo que formen un cuerpo de doctrina. Sucesión de elementos que ordenadamente relacionados y secuencialmente dispuestos contribuyen en un todo al logro de fines determinados.

**VALOR AGREGADO:** Remuneración de los factores e insumos por su contribución al mejoramiento del proceso productivo.

**VALORES:** Son los cimientos de la organización que tienden a tener carácter de permanencia. Es la búsqueda de un bien absoluto que le da significado y sentido a las cosas, as mismo se busca que el sistema de valores soporte la razón de ser, la misión y le brinde dinámica a los comportamientos institucionales y a la visión de lo que se espera en el futuro.

**VALORIZACIÓN:** Representa el aumento neto del valor de los activos, determinados mediante aval os con criterios y normas de reconocido valor técnico.

**VISION:** Es la descripción de como se verá la institución si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial. Al interior de esta descripción se deben encontrar la misión, las estrategias básicas, los criterios de desempeño, las m s importantes normas para la toma de decisiones y los estándares técnicos que se esperan de todos los miembros de la organización.

**(ANEXO B)**

**CARTAS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
CAMPUS LA MORITA



CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, ALEXI COLMENARES  
Magister en: CIENCIAS CONTABLES hago constar  
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de  
datos: QUESTIONARIO desde el punto de vista  
TÉCNICO-CONTABLE diseñado por: Franklin Benítez Madrid, portador  
de la cédula de identidad: V-9.645.018, que será aplicado a la muestra seleccionada  
en la investigación del Trabajo de Grado titulado: LOS PROCESOS DE  
CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA OPERACIONAL  
EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL EN EL ÁREA  
DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR EN EL ESTADO ARAGUA.

Constancia que se expide en La Morita estado Aragua a los 04 días del mes de  
MAYO de 2.015

x Cell. Ref.  
Firma.

Cédula de identidad: V-3.740.830



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
CAMPUS LA MORITA



CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, ELENA MARÍA SQUOPPO SANDOMENICO  
Magister en: CIENCIAS CONTABLES hago constar  
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de  
datos: CUESTIONARIO desde el punto de vista  
diseñado por: Franklin Benítez Madrid, portador  
de la cédula de identidad: V-9.645.018, que será aplicado a la muestra seleccionada  
en la investigación del Trabajo de Grado titulado: **LOS PROCESOS DE  
CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA OPERACIONAL  
EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL EN EL ÁREA  
DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR EN EL ESTADO ARAGUA.**

Constancia que se expide en La Morita estado Aragua a los 20 días del mes de  
MAYO de 2015

  
Firma.

Cédula de identidad: 15.274.445



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES  
CAMPUS LA MORITA



CARTA DE VALIDACIÓN

Yo, MARÍA EUGENIA ZAPATA  
Magíster en: EDUCACIÓN, MENCIÓN INVESTIGACIÓN hago constar  
mediante la presente que he revisado y aprobado el instrumento de recolección de  
datos: CUESTIONARIO desde el punto de vista  
METODOLÓGICO diseñado por: Franklin Benítez Madrid, portador  
de la cédula de identidad: V-9.645.018, que será aplicado a la muestra seleccionada  
en la investigación del Trabajo de Grado titulado: LOS PROCESOS DE  
CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN LA EFICIENCIA OPERACIONAL  
EN LAS EMPRESAS DE MANTENIMIENTO INDUSTRIAL EN EL ÁREA  
DE SISTEMAS GENERADORES DE VAPOR EN EL ESTADO ARAGUA.

Constancia que se expide en La Morita estado Aragua a los 05 días del mes de  
MAYO de 2015

Firma.

Cédula de identidad: V-7.215.237

**(ANEXO C)**  
**CUESTIONARIO**

## CUESTIONARIO

Nº	Indicador	Pregunta	SI	NO
1	Ambiente de Control	¿Existe una estructura organizacional mediante la cual se planifiquen y ejecuten las actividades bajo un ambiente de control?		
2	Evaluación del riesgo	¿Se realizan evaluaciones constantes en los niveles de riesgo tanto externos como internos, que permitan valorar adecuadamente la probabilidad de ocurrencia de los mismos?		
3	Actividades de control	¿Se planifican las actividades de control en los niveles medios y bajos de la organización?		
4	Información	¿La información es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización?		
5	Comunicación	¿Existen canales abiertos que permiten que la comunicación fluya desde los niveles inferiores hacia la gerencia media y alta?		
6	Supervisión	¿Existe una adecuada supervisión en relación al control interno?		
7	Respuesta al riesgo	¿Existen debilidades en el procesamiento de la información que se constituyan en factores de incertidumbre en la identificación y respuesta al riesgo?		
8	Participación gerencial	¿La participación gerencial en la toma de decisiones se realiza de acuerdo a la planificación estratégica de la organización?		
9	Objetivos	¿Los objetivos de la organización están claramente definidos y expresados de manera que todos sus integrantes los comprendan?		
10	Estrategias de control	¿La empresa cuenta con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?		
11	Asignación de recursos	¿En el proceso de asignación de recursos se toma en consideración los informes de desempeño y cumplimiento de los distintos departamentos?		

12	Variaciones	¿Se analizan constantemente las variaciones entre los objetivos planificados y los resultados obtenidos?		
13	Actividades operativas	¿Las actividades operativas constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno?		
14	Registro de operaciones	¿Existe un registro cronológico y detallado de las operaciones realizadas por la organización?		
15	Facturas	¿La empresa emite facturas por todas sus operaciones y solicita el respectivo soporte por todas las adquisiciones realizadas?		
16	Flujo de caja	¿El flujo de caja refleja la disponibilidad real de recursos monetarios de la organización?		
17	Gastos varios	¿Existen límites establecidos para las erogaciones monetarias en partidas calificadas como gastos varios?		
18	Reposición de fondos	¿Al solicitar la reposición de fondos, se presentan los comprobantes de gastos respectivos a fin de ser inspeccionados antes de la elaboración del cheque?		
19	Registro de cheques	¿La emisión y registro de cheques esta supervisada de manera tal que evite que personas no autorizadas puedan hacer uso indebido de los mismos?		
20	Conciliaciones bancarias	¿Las conciliaciones bancarias son preparadas por trabajadores que no guardan relación directa con la elaboración de cheques o que manejen dinero de la empresa?		
21	Información financiera	¿La información financiera de la organización se presenta de acuerdo a lo establecido en los principios VEN-NIF?		