



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**USO DEL SOFTWARE SISCAN CONCESIONARIO COMO  
HERRAMIENTA PARA FORTALECER EL PROCESO DE  
CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RÚSTICOS DE  
ORIENTE, C.A. (TOYOTA), MUNICIPIO BERMÚDEZ,  
CARÚPANO. ESTADO SUCRE, AÑO 2011-2012**

**PRESENTADO POR:**

Br. Brazón M, Rebeca Del V

Br. Olivier O, Flor M

Br. Quijada R, Emilysmar del V

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

**Carúpano, marzo de 2012**



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**USO DEL SOFTWARE SISCAN CONCESIONARIO COMO  
HERRAMIENTA PARA FORTALECER EL PROCESO DE  
CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA RÚSTICOS DE  
ORIENTE, C.A. (TOYOTA), MUNICIPIO BERMÚDEZ,  
CARÚPANO. ESTADO SUCRE, AÑO 2011-2012**

**PRESENTADO POR:**

Br. Brazón M, Rebeca Del V  
Br. Olivier O, Flor M  
Br. Quijada R, Emilysmar del V

**Trabajo de grado APROBADO en nombre de la Universidad de Oriente, por el  
siguiente jurado calificador. En la ciudad de Carúpano a los 06 días del mes de  
marzo de 2012**

**JURADO-ASESOR  
MSc. Nélide Cortez**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>4</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>4</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	4
1.2 Objetivos de la investigación.....	10
1.2.1 Objetivo general.....	10
1.2.2 Objetivos específicos.....	10
1.3 Justificación de la Investigación.....	11
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>13</b>
<b>ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.</b> .....	<b>13</b>
2.1 Reseña histórica.....	13
2.2 Ubicación Geográfica.....	16
2.3 Objetivos de la empresa.....	16
2.3.1 General.....	16
2.3.2 Específicos .....	16
2.4 Políticas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.....	17
2.5 Misión y Visión.....	18
2.6 Estructura Organizativa.....	18
2.7 Organigrama General de la Empresa Rústicos de Oriente, C.A. (TOYOTA) ..	20
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
3.1 Antecedentes de la investigación.....	21
3.2 Bases teóricas.....	23
3.2.1 Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC'S).....	23
3.2.2 Sistemas de Información. Definición.....	24
3.2.3 Siscan Concesionario. Definición.....	26
3.2.4 Ventajas del software Siscan Concesionario .....	28

3.2.5	Objetivos del software Siscan Concesionario.....	30
3.2.6	Control Interno. Definición. ....	30
3.2.7	Características del Control Interno .....	31
3.2.8	Clasificación del Control Interno.....	33
3.2.9	Objetivos del Control Interno .....	34
3.2.10	Elementos del Control Interno.....	35
3.2.11	Elementos aplicados a la empresa .....	35
3.2.12	Elementos del Control Interno por áreas .....	37
3.2.13	Responsabilidad del Control Interno .....	40
3.2.14	Importancia del Control Interno .....	40
3.3	Bases Legales. ....	43
3.3.1	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 5453, 1999) .....	43
3.3.2	Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (Gaceta Oficial N° 38.242, 2010).....	44
3.4	Definición de términos .....	44
	<b>CAPITULO III.....</b>	<b>47</b>
	<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>47</b>
4.1	Nivel de la investigación. ....	47
4.2	Modalidad de la investigación.....	48
4.3	Diseño de la investigación.....	49
4.4	Población. ....	50
4.5	Muestra. ....	51
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
4.6.1	Instrumento. ....	52
4.6.2	Técnica de análisis de los datos. ....	53
4.7	Validación del Instrumento .....	55
	<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>58</b>
	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>90</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>92</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>95</b>
	<b>HOJA DE METADATOS .....</b>	<b>103</b>

## **DEDICATORIA**

A Dios por todo lo que me haces por mi y sígueme guiando y mostrando tu camino, a mis Padres por haberme dado la vida y a mis Hermanos por ser mis cómplices en todo, los amo.

*Rebeca Brazón*

## DEDICATORIA

A DIOS todo poderoso por darme la vida, haberme bendecido y acompañado en este largo camino, por darme salud, fe, esperanza y la sabiduría necesaria para llegar hasta aquí y guiarme en cada paso de mi vida. A ti por ayudarme a levantarme después de cada tropiezo.

A mis padres Nirya de Olivier y Héctor Olivier, que me dieron la vida, por el amor, el cariño, la comprensión y el apoyo que me brindaron, por luchar cada día y por todos los esfuerzos que realizaron para brindarme la mejor educación y sacarnos adelante, por ser unos padres ejemplares y enseñarme los valores y la moral indispensable para convertirme en una persona de bien. DIOS LOS BENDIGA SIEMPRE.

A mi novio César Díaz, por su amor incondicional, su amistad, apoyarme en cada momento de mi vida y por ayudarme a llegar hasta esta etapa tan importante en mi vida.

A mis hermanos, por entenderme y ayudarme cuando necesite de ellos y por darme siempre su apoyo y cariño. Y a mis sobrinos por ser esos ángeles que nos llenan de alegría en los momentos menos esperados y sobre todo cuando estamos.

A mis compañeros de estudio estudios con los cuales compartí durante el periodo de preparación e impulso a seguir adelante y sobre todo a mis compañeras de Cursos Especiales de Grado por ayudarme en todo momento.

A todos los que confiaron en el logro de mis objetivos. GRACIAS!

*Flor Olivier.*

## **DEDICATORIA.**

Le dedico este logro a mi familia que con su ayuda me impulsaron a obtenerlo y a todos los que colaboraron con este triunfo, el cual también es de ustedes.

*Emilysmar Quijada*

## AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por darme fuerzas y energía, por hacerme una mejor persona cada día que pasa, por cuidarme, protegerme, por darme salud y vida. Gracias padres por quererme y aceptarme como soy, con mis defectos y virtudes, y gracias hermanos por estar siempre conmigo.

Gracias a todos los que de alguna u otra manera me ayudaron a llegar hasta donde estoy ahora.

A todos muchas gracias.

*Rebeca Brazón*



## AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso por acompañarme en cada momento de mi vida, darme salud, sabiduría y la fuerza necesaria para alcanzar las metas trazadas.

A la Universidad de Oriente, gracias por los conocimientos obtenidos durante los años de mi formación como futura profesional. Gracias a todo el personal administrativo, docente y obrero que labora en la institución para brindarnos una educación de calidad y las mejores condiciones posibles para nuestro desarrollo como estudiantes.

A las Licenciadas Dilia Gamero y Luisa Gómez por su apoyo tanto moral, como económico y por el cariño que me brindaron durante la realización de mi carrera profesional. También a los profesores Andersson Mota y Franklin Mago por orientarme en mis estudios y prestarme su colaboración en todo momento.

A mis profesores asesores la MSc. Nélide Cortez y el Lcdo. Oliver Márquez por su orientación y colaboración para realizar este trabajo de grado y por su aceptación como tutor académico.

A la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) y a sus trabajadores, por haberme brindado el tiempo, la información y la colaboración necesaria para la realización del trabajo de investigación.

A todos ellos Muchísimas GRACIAS!!!

*Flor Olivier.*

## **AGRADECIMIENTOS.**

Le agradezco primeramente a Dios que con sus bendiciones me permitió vivir para luchar y poder disfrutar este logro.

A los seres más importante de mi vida: A mis padres por sus consejos, preocupaciones, apoyo y trabajo lo cual me sirvió para hacerme la persona que soy hoy en día y a mi hermanas por soportarme.

A mis amigos por contar con su amistad, con ustedes he pasado el mayor tiempo de estos últimos años, los cuales me enseñaron y me ayudaron un mundo, nunca olvidare los momentos de tristezas, de preocupaciones y felicidad que pase con ustedes, se les quiere un universo.

Y a todos los profesores que dedicaron su tiempo y compartieron sus conocimientos, para formarnos en profesionales.

*Emilysmar Quijada*

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Operacionalización de Variables.....</b>	<b>56</b>
<b>Tabla 2. Operacionalizacion de Variables.....</b>	<b>57</b>
<b>Tabla 3. ¿Conoce usted las características del software Siscan Concesionario?..</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 4. ¿Cumple el software con las características especificadas por el proveedor del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabla 5. ¿Conoce usted los objetivos del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabla 6. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa: ¿Cuál es el objetivo principal del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabla 7. ¿Conoce usted los elementos del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla 8. ¿Existe una real integración entre los elementos del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabla 9. ¿El software Siscan Concesionario cumple con los estándares de funcionalidad previstos? .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 10. ¿Cuál considera usted que es la ventaja más importante del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 11. ¿Cuáles fueron las herramientas utilizadas para la comprensión del sistema Siscan Concesionario?.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 12. ¿Está usted de acuerdo con las herramientas utilizadas para la comprensión del software Siscan Concesionario?.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla 13. ¿Los trabajadores de la empresa manejan de forma adecuada el software Siscan Concesionario?.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 14. ¿En la empresa se aplican procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabla 15. ¿La empresa está pendiente de actualizar el software Siscan Concesionario constantemente?.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabla 16. ¿Se aplican adecuadamente los procesos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario en la empresa?.....</b>	<b>74</b>

<b>Tabla 17. ¿Cuál es la frecuencia con que se aplican los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabla 18. ¿Se supervisa con frecuencia la aplicación de los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>76</b>
<b>Tabla 19. ¿El software Siscan Concesionario proporciona beneficios a la empresa en cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios? .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 20. ¿Ha aprovechado la empresa los beneficios que ofrece el software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabla 21. ¿El software Siscan Concesionario permite que los trabajadores realicen las operaciones de forma más efectiva? .....</b>	<b>79</b>
<b>Tabla 22. ¿Conoce las medidas de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota)? .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabla 23. ¿Cree usted que el software Siscan Concesionario influye de forma efectiva en el proceso de Control Interno de la empresa? .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabla 24. ¿Cree usted que el mal uso del software Siscan Concesionario puede provocar desviaciones importantes en el Control Interno de la empresa? .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 25. ¿El software Siscan Concesionario permite la segregación de funciones en la empresa? .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabla 26. ¿El software Siscan Concesionario permite que la empresa pueda tener una mejor protección de sus activos? .....</b>	<b>84</b>
<b>Tabla 27. ¿El software Siscan Concesionario posee herramientas de seguridad para evitar el uso no autorizado de información confidencial de la empresa? ...</b>	<b>85</b>
<b>Tabla 28. ¿Cree usted que el uso del software Siscan Concesionario ha permitido fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa? .....</b>	<b>86</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. ¿Conoce usted las características del software Siscan Concesionario? .....	59
Gráfico N° 2¿Cumple el software con las características especificadas por el proveedor del software Siscan Concesionario? .....	60
Gráfico N° 3¿Conoce usted los objetivos del software Siscan Concesionario? ..	61
Gráfico N° 4. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa: ¿Cuál es el objetivo principal del software Siscan Concesionario? .....	62
Gráfico N° 5¿Conoce usted los elementos del software Siscan Concesionario? .	64
Gráfico N° 6 ¿Existe una real integración entre los elementos del software Siscan Concesionario? .....	65
Gráfico N° 7 ¿El software Siscan Concesionario cumple con los estándares de funcionalidad previstos? .....	66
Gráfico N° 8 ¿Cuál considera usted que es la ventaja más importante del software Siscan Concesionario? .....	67
Gráfico N° 9 ¿Cuáles fueron las herramientas utilizadas para la comprensión del sistema Siscan Concesionario?.....	69
Gráfico N° 10¿Está usted de acuerdo con las herramientas utilizadas para la comprensión del software Siscan Concesionario?.....	70
Gráfico N° 11¿Los trabajadores de la empresa manejan de forma adecuada el software Siscan Concesionario?.....	71
Gráfico N° 12 ¿En la empresa se aplican procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario? .....	72
Gráfico N° 13 ¿La empresa está pendiente de actualizar el software Siscan Concesionario constantemente?.....	73
Gráfico N° 14 ¿Se aplican adecuadamente los procesos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario en la empresa?.....	74
Gráfico N° 15¿Cuál es la frecuencia con que se aplican los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario? .....	75

<b>Gráfico N° 16¿Se supervisa con frecuencia la aplicación de los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>76</b>
<b>Gráfico N° 17¿El software Siscan Concesionario proporciona beneficios a la empresa en cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios? .....</b>	<b>77</b>
<b>Gráfico N° 18¿Ha aprovechado la empresa los beneficios que ofrece el software Siscan Concesionario? .....</b>	<b>78</b>
<b>Gráfico N° 19¿El software Siscan Concesionario permite que los trabajadores realicen las operaciones de forma más efectiva? .....</b>	<b>79</b>
<b>Gráfico N° 20¿Conoce las medidas de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota)? .....</b>	<b>80</b>
<b>Gráfico N° 21¿Cree usted que el software Siscan Concesionario influye de forma efectiva en el proceso de Control Interno de la empresa? .....</b>	<b>81</b>
<b>Gráfico N° 22¿Cree usted que el mal uso del software Siscan Concesionario puede provocar desviaciones importantes en el Control Interno de la empresa? .....</b>	<b>82</b>
<b>Gráfico N° 23¿El software Siscan Concesionario permite la segregación de funciones en la empresa? .....</b>	<b>83</b>
<b>Gráfico N° 24¿El software Siscan Concesionario permite que la empresa pueda tener una mejor protección de sus activos? .....</b>	<b>84</b>
<b>Gráfico N° 25¿El software Siscan Concesionario posee herramientas de seguridad para evitar el uso no autorizado de información confidencial de la empresa? .....</b>	<b>85</b>
<b>Gráfico N° 26. ¿Cree usted que el uso del software Siscan Concesionario ha permitido fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa? .....</b>	<b>86</b>



**Universidad de Oriente**  
**Núcleo de Sucre - Extensión Carúpano**  
**Escuela de Administración**  
**Departamento de Contaduría**

**“USO DEL SOFTWARE SISCAN CONCESIONARIO COMO HERRAMIENTA  
PARA FORTALECER EL PROCESO DE CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA  
RÚSTICOS DE ORIENTE, C.A. (TOYOTA) EN EL MUNICIPIO BERMÚDEZ,  
CARÚPANO – ESTADO SUCRE, AÑO 2011 -2012.”**

**Autores:**

**Br. Brazón, Rebeca**  
**Br. Olivier, Flor**  
**Br. Quijada, Emilysmar**

**Asesor:**

**MSc. Cortez, Nélide**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como propósito analizar el uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota). El Control Interno en toda organización constituye un importante instrumento para segregarse funciones, prevenir fraudes y evitar los posibles errores que se pudieran ocasionar en cualquier organización, es por ello que las empresas en busca de mejoras para poder fortalecer el proceso de Control Interno que estas poseen y para adaptarse a las nuevas exigencias tecnológicas han implementado un sin número de herramientas para agilizar sus operaciones y emplear una información efectiva, veraz, oportuna y exacta, que permitirá una toma de decisiones más acertada y por consiguiente el éxito de la misma, tomando en consideración que los sistemas de información son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas. La investigación fue fundamentalmente de campo y de tipo descriptivo de acuerdo a las características del problema y a los objetivos propuestos. Los datos representativos fueron obtenidos a través de la observación documental, observación participante y la entrevista.

Para el caso de la técnica de la entrevista, se utilizó como instrumento la guía de entrevista dirigida a los informantes clave. La información derivada orienta a afirmar que el sistema administrativo se encuentra desconfigurado en algunos módulos, afectando de manera importante el proceso de Control Interno de la organización y por consiguiente, la información no resulta completamente confiable para la toma de decisiones oportunas.

**Palabras claves:** Control Interno, Siscan Concesionario.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el país se encuentra en un entorno mundial orientado principalmente por el avance de las Tecnologías de Información, las que definen nuevos paradigmas de desarrollo, en un escenario en el que se plantean sociedades más integradas, gobiernos más transparentes, mejor educación, salud, y la participación rápida en mercados a nivel regional, nacional o mundial.

La tecnología de la información son las herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. Éstas se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. Representan una herramienta cada vez más importante en los negocios, la implementación de un sistema de información o software en una empresa garantiza que ésta obtenga mejores resultados en sus operaciones diarias. Es por ello que las empresas concesionarias en la búsqueda de adaptarse a las nuevas tecnologías que le permita obtener mejores beneficios ha implementado el uso de los sistemas de información o software.

Es por ello, que la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) ha decidido utilizar un software que se adapte a sus necesidades, como es el caso del sistema Siscan Concesionario, el cual le ha permitido a la empresa agilizar las actividades diarias que en esta se realizan, contribuyendo e influyendo en la mejora del proceso de Control Interno de la empresa y obteniendo resultados más efectivos y proporcionando una herramienta útil para el logro de los objetivos de la organización. El sistema Siscan Concesionario es un software administrativo que integra todos los módulos entre sí, incluyendo Nómina para gestionar de manera On-Line todo el trabajo. Es un software o herramienta de gestión de negocios, que le brinda un diseño



visual de control y organización, con su menú horizontal donde todo se encuentra en su escritorio. Módulos funcionales, flexibles y relacionados entre sí, Repuestos, Servicios, Vehículos, Caja y Bancos, Administración, Contabilidad y Nómina. La integración total de sus departamentos operativos y administrativos. Donde toda transacción se registra y contabiliza en tiempo real.

En virtud del papel esencial que juega el software Siscan Concesionario en el Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), la presente investigación consiste en analizar el Uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) en el Municipio Bermúdez, Carúpano – Estado Sucre, año 2011 – 2012. Para ello, se ha estructurado de la siguiente manera:

**Capítulo I:** En este apartado de la investigación se explica todo lo relacionado con el problema en cuestión y sus generalidades, los objetivos a ser alcanzados y los motivos por los cuales se justifica la investigación.

**Capítulo II:** En esta fase se exponen los aspectos generales de la empresa.

**Capítulo III:** Este comprende todos aquellos aspectos teóricos que fundamentan la investigación: antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco legales.

**Capítulo IV:** está conformado por la metodología aplicada en la investigación, incluyéndose el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y de procesamiento y análisis de los mismos.

**Capítulo V:** En esta fase se presentarán los resultados obtenidos en la investigación, de acuerdo a la información obtenida del instrumento aplicado en la misma.

Al final se presentan las conclusiones y recomendaciones a las cuales se ha llegado, luego de realizar la investigación. Posteriormente se incluye la bibliografía y los anexos.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

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 la operaciones y estimular la adhesión a la prácticas ordenadas por la gerencia”.

Por lo tanto en cualquier organización, el Control Interno reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una información confiable a cerca de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos. Al respecto Catacora (1996) señala que:

El Control Interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del Control Interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no. Una debilidad importante del Control Interno, o un sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.238).

De igual forma, el Control Interno ha carecido durante muchos años de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales. Mantener un adecuado Sistema de Control Interno dentro de una organización es importante para: mantener un eficiente control administrativo, cumplir con exigencias gubernamentales y cumplir con la responsabilidad de presentar información financiera confiable a terceros.

Por consiguiente, el sistema de Control Interno se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y/o alcanza los objetivos que persigue ésta. Los grandes avances tecnológicos aceleran los procesos productivos que indiscutiblemente repercuten en una mejora en los campos de la organización y la administración, pues ésta debe reordenarse para subsistir. En ese sentido, actualmente los administradores disponen de mecanismos de control como los informes financieros y análisis estadísticos para llevar a cabo el control de las operaciones y tomar decisiones. Estos informes permiten a los gerentes conocer el cumplimiento de las políticas institucionales, el apego a la planificación presupuestaria, la observación de los requerimientos de los organismos de control gubernamental, la situación financiera de la empresa respecto a liquidez y endeudamiento, entre otros.

Es por ello, que se han desarrollado un sin número de sistemas de información que permiten planificar, controlar y monitorear los riesgos inherentes y operativos de las organizaciones, permitiendo que tanto gerentes, supervisores y auditores puedan, de acuerdo al enfoque de cada área, tomar los correctivos necesarios en caso de existir desviaciones significativas. Así mismo, gran cantidad de administradores utilizan sistemas administrativos y contables con el fin de procesar la información de manera más rápida para que la misma se convierta en información veraz y relevante para la toma de decisiones.

En tal sentido, los sistemas administrativos y contables de las organizaciones desarrollan y comunican la información generada por estos; para lograr estos objetivos haciendo uso de computadores, como también de registros manuales e informes impresos. Estas funciones pueden ser desarrolladas internamente por la compañía o la organización que lo está utilizando o puede ser adquirido a un tercero, es decir, un software desarrollado por un tercero con modificaciones locales. Según Sommerville (2005) expresa que:

El software son todos los programas asociados y la configuración de datos que se necesitan para hacer que estos programas operen de manera correcta. En algunos casos, el software viene dividido en módulos, que integran a todos los departamentos de la organización, como es el caso del sistema Siscan Concesionario, el cual es un Software administrativo que integra todos los módulos entre sí, incluyendo Nómina para gestionar de manera On-Line todo el trabajo. De igual forma, el sistema Siscan Concesionario es utilizado por las empresas del ramo automotriz, las cuales adquieren programas para registrar y procesar toda la información proveniente de las operaciones diarias de la organización.

Así mismo, las empresas del ramo automotriz son una de las empresas más desarrollada, que han marcado la historia del mundo, no solo por haberse convertido en unas de las principales proveedoras de empleos, sino que han provocado la competencia y rivalidad entre armadores y países. Además, han permitido el desarrollo tecnológico y constituyen una manera segura y eficaz de transporte para la gente. Además ha contribuido de manera contundente al mundo globalizado en el que estamos viviendo.

Igualmente, la industria automotriz venezolana es considerada como uno de los motores de la economía al generar un alto porcentaje de mano de obra, básicamente está compuesta por dos grandes pilares; los fabricantes y los distribuidores. El primero se encarga de tener la mano de obra y material necesario para construir un

número determinado de vehículos. El segundo se encarga de distribuir, dar servicio y reparar cualquier detalle que resulte inherente al funcionamiento del vehículo en representación de la ensambladora.

En el País existe una variada red de concesionarios de las diferentes marcas, entre las cuales se encuentran: Red de Concesionarios Chevrolet, Honda, Kia, Fiat, Hyundai, Renault, Toyota, entre otros. Cada una con sede en la mayoría de los estados venezolanos. En el caso de los concesionarios Toyota que se encuentran en todas las regiones del País, los cuales manejan casi en su totalidad el software Siscan Concesionario como una herramienta de control interno de sus operaciones, el mismo integra todos los módulos que comprenden cada una de las unidades de la empresa, con la finalidad de que la información se distribuya en las dependencias de manera equitativa para que los trabajadores tengan conocimiento de la misma y puedan ejecutar sus actividades de manera eficiente.

Este software funciona en casi todos los concesionarios de la empresa Toyota ubicados en el estado Sucre. Específicamente en el municipio Bermúdez el concesionario **Rústicos de Oriente, C.A.**, utiliza actualmente el software Siscan Concesionario descrito anteriormente como instrumento clave de sus operaciones. El cual se perfila como herramienta de gestión de negocios, que le brinda un diseño visual de control y organización, con módulos funcionales, flexibles y relacionados entre sí, tales como: Repuestos, Servicios, Vehículos, Caja y Bancos, Administración, Contabilidad y Nómina, lo que permite la integración total de sus departamentos operativos y administrativos. Donde toda transacción se registra y contabiliza en tiempo real.

No obstante, según información suministrada por algunos trabajadores que manejan el software Siscan Concesionario en la empresa, este fue adquirido hace dos años aproximadamente con la finalidad de lograr una mayor alineación de los

procesos internos con los objetivos de la empresa, y de esta manera ayudar al fortalecimiento del proceso de control interno de la organización.

Sin embargo, también manifestaron que el mismo actualmente ha presentado inconvenientes debido a que el sistema aunque esté instalado totalmente, no funciona correctamente por falta de configuración en algunos módulos, como es el caso de los módulos de administración, vehículos y repuestos. En el módulo Administración el software procesa los datos suministrados, pero no se obtiene la información cargada por el módulo Vehículo porque el mismo se encuentra desconfigurado, por lo tanto los trabajadores del módulo como los del módulo de administración se ven obligados a utilizar el software anterior para que pueda existir la retroalimentación entre ambos.

Además, en el módulo Repuesto se pudo observar que algunos reportes eran hechos en forma manual, debido a que el software no cuenta con un formato para estos, los cuales son indispensables para la toma de decisiones, lo que evita que el nuevo sistema pueda integrar todos sus módulos de manera eficaz y controlar el registro de las operaciones diarias en toda la organización, en consecuencia, el flujo de información se ve afectada en todos los niveles, impidiendo que el proceso de Control Interno pueda operar en forma eficiente.

En base al conjunto de razones antes señaladas surge la necesidad de realizar una investigación que permita analizar el uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el proceso de Control Interno en la empresa **Rústicos de Oriente C.A** (Toyota) ubicado en el Municipio Bermúdez año 2011-2012, y para dar respuesta a esta situación se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cómo está integrado el software Siscan Concesionario?

¿Funciona correctamente el software Siscan Concesionario en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota)?

¿Conocen los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. el software Siscan Concesionario de manera detallada?

¿Qué procedimientos utiliza la empresa Rústicos de Oriente, C.A. para la verificación y actualización del software Siscan Concesionario?

¿Cómo beneficia el software Siscan Concesionario al Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A.?



## **1.2 Objetivos de la investigación.**

### **1.2.1 Objetivo general.**

Analizar el uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el sistema de control interno en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) ubicada en el municipio Bermúdez año 2011-2012.

### **1.2.2 Objetivos específicos.**

- Describir el software Siscan Concesionario.
- Señalar si el software Siscan Concesionario funciona correctamente en la empresa Rústicos de Oriente, C.A (Toyota).
- Señalar si los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A (Toyota) conocen el software Siscan Concesionario en forma detallada.
- Describir los procedimientos que utiliza la empresa Rústicos de Oriente, C.A. para la verificación y actualización del software Siscan Concesionario.
- Determinar los beneficios que le proporciona el software Siscan Concesionario al control interno de la empresa Rústicos de oriente, C.A.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

El empleo efectivo de una información veraz, oportuna y exacta permite a cualquier organización un Control Interno más efectivo para una toma de decisiones más acertada y por consiguiente, el éxito de la gerencia, en ese sentido los software y los sistemas de información contable son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas.

El estudio del software Siscan Concesionario para el fortalecimiento del Control Interno en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), le permitirá realizar sus actividades con eficiencia, contribuyendo al crecimiento sostenido y ofreciendo bienestar para todos sus trabajadores.

Ante este compromiso, nace la iniciativa de establecer los elementos que deben tomarse en cuenta en el software Siscan Concesionario para que este permita fortalecer el Control Interno, y además contribuir a resolver problemas y poder dar respuesta a las exigencias del entorno en que se desenvuelve.

De igual modo, será de mucha utilidad a los trabajadores de la empresa, debido que, les facilitara la realización de sus actividades. Asimismo, les proporcionará saber qué aspectos deben reforzar para lograr un mejor manejo del sistema Siscan Concesionario.

Además, la elaboración de esta investigación permite cumplir con la asignatura trabajo de grado, requisito indispensable para optar al título de la Licenciatura en Contaduría Pública, también fortalece las habilidades y destrezas de los estudiantes para desarrollar y ampliar los conocimientos y así contar con un mejor perfil profesional y poder desenvolverse de forma eficaz en el campo laboral.

Finalmente, esta investigación servirá de gran utilidad a la Universidad de Oriente porque le proporcionara una guía para próximas investigaciones relacionadas con el fenómeno de estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA.**

#### **2.1 Reseña histórica.**

El 25 de octubre del año 1985 fue fundada Rústico de Oriente, C.A., (RUSTIRICA), por efecto de una concesión de Tocars, C.A. al Señor Heberto Muñoz, nativo del país, socio mayoritario del concesionario Chevrolet Automotriz Oriental, C.A. esta empresa tendría por objeto la adquisición, venta, consignación, distribución y servicio de vehículos de la marca Toyota.

Rustico de Oriente, C.A. queda debidamente registrada en el Juzgado de Primera Instancia del Segundo Circuito de la Circunscripción Judicial del Estado Sucre, bajo el n° 460, folios vueltos del 157 al 162 tomo n° 35; con un capital de bs 2.000.000,00, divididos en DOS MIL (2.000) acciones nominativas e individuales; siendo aportadas de la siguiente manera: Automotriz Oriental, C.A. (AUTORIC), Un Mil Acciones y Sr. Heberto Muñoz, Un Mil Acciones. Los departamentos de ventas de vehículos nuevos, repuestos y administración iniciaron sus operaciones en la sede de Autorica, específicamente en la avenida 2 Carabobo N° 102, pero por separado con la exhibición de los vehículos FJ-45 pick-up y para el departamento de servicio alquila un galpón en la misma avenida, por lo que realiza una contratación inicialmente de 11 personas que se encargarían de ejecutar las actividades.

Para el año 1986, debido a la presión que ejercía el General Motors en el concesionario Autorica por la exhibición de los vehículos de la marca Chevrolet junto a los Toyota, se realizó el traslado del departamento de venta de vehículos con la

exhibición del nuevo Toyota Corolla a cargo del Gerente de ventas señor Carlos Istúriz y el departamento repuestos a un local propiedad del señor Heberto Muñoz ubicado en la avenida 2 Carabobo N° 158; pero la función administrativa y facturación de vehículos continuaba realizándose en la sede de Autorica. Las operaciones de ventas se incrementaron, efectuaban la selección de los mejores clientes a créditos para el financiamiento de vehículos nuevos, a través de Finalven. En algunos casos se tomaban clientes para el financiamiento con capital propio, hasta alcanzar a obtener una excelente cartera.

El 22 de Abril de 1988, se realizó un incremento del capital a Bs. 6.500.000,00, por el superávit acumulado que arrojó el balance general de la compañía a esa fecha. Se realizó la compra de dos viviendas al frente de la exhibición de vehículos nuevos específicamente en la avenida N° 2 Carabobo N° 160, en el que se comienza la construcción del nuevo departamento de servicio.

El 13 de Septiembre del año 1989 muere el fundador de esta empresa Rustico de Oriente, C.A., Señor Heberto Muñoz, dejando inolvidables recuerdos a sus familiares, trabajadores y amigos. En ausencia de señor Heberto se elige una nueva junta directiva conformada por las siguientes personas: Sr. Cesar Muñoz (presidente), Sr. Aroldo Muñoz (vicepresidente) y la Sra. Blanca de Muñoz (vicepresidente), quienes se encargan de la dirección de esta empresa con la ayuda de sus primeros trabajadores fundadores, concededores de la labor realizada día a día en Rustirica. En ese mismo año es inaugurado el departamento de servicio, el cual comenzó sus operaciones en su nueva sede con cuatro mecánicos, un jefe de taller y una secretaria.

Para el año 1992, Tocars, C.A., distribuidora Toyota cambia su razón social a Toyota de Venezuela, C.A., y a partir de ese momento, se introducen cambios fundamentales en la organización, desde sus aspectos físicos y administrativos hasta los institucionales. Uno de los cambios más importantes lo constituye la ampliación

de las instalaciones de su planta; lo que incide radicalmente en el incremento de la venta de vehículos en los concesionarios incluyendo Rustirica, lo que mejoro la capacidad económica de la organización, por la inserción al mercado de nuevos modelos de vehículos.

El 26 de Noviembre del año 1996, se realiza nuevamente un incremento del capital a Bs. 120.000.000,00; por el superávit acumulado que arroja el balance general de la compañía para esta fecha; lo que demuestra un crecimiento firme de la empresa en el transcurrir del tiempo, con la venta de nuevos modelos de vehículos como el starlet, camry, 4runner, prado, hilux y el camión dyna; gracias a los cambios experimentados en la política automotriz con la apertura de la importación de vehículo, completando de esta manera una variada gama de productos.

Para el año 2002, Toyota de Venezuela continuando con el ritmo de los cambios emergentes de las transformaciones e innovaciones económicas, sociales y culturales del País, establece el (TSM) TOYOTA CUSTOMER SERVICE, Mercadeo de Servicio al Cliente Toyota, el cual no es más que una serie de pasos a seguir para la transformación física del área de trabajo y mejora de los procedimientos realizados y el establecimiento de estándares para la atención al cliente. Esta serie de transformaciones y procedimientos estandarizados exigidos por Toyota de Venezuela, C.A., permitió al concesionario realizar una serie de inversiones en transformaciones, mejoras y adiestramiento del personal para cumplir con la meta propuesta por Toyota y así lograr ofrecer un servicio de alta calidad acorde con las exigencias y ubicarse específicamente en el 1º lugar a nivel nacional en cuanto a ensamblaje, distribución y ventas de vehículos en el mercado.

Para el año 2006, luego de una serie de evaluaciones realizadas por supervisores seleccionados por Toyota de Venezuela, C.A. para la comprobación de las transformaciones físicas, mejoras y adiestramiento del personal realizada en el

concesionario, se obtuvo la certificación tan deseada de TSM Básico, después de arduas luchas en pro de mejoras en los beneficios para la buena atención del cliente. Tres años después, en el año 2009 se implementa el software Siscan Concesionario en la empresa para gestionar como una manera de gestionar las operaciones en la empresa y fortalecer los controles internos de la organización.

## **2.2 Ubicación Geográfica.**

La empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), se encuentra ubicada en la avenida N° 2 Calle Carabobo N° 158 y 160 cruce con calle Bolívar en la ciudad de Carúpano, Municipio Bermúdez del Estado Sucre.

## **2.3 Objetivos de la empresa.**

### **2.3.1 General**

Proveer el suministro de vehículos nuevos, servicio autorizado, repuestos originales y accesorios al público en general, ofreciendo una atención de calidad para mantenerse como concesionario Toyota certificado por excelencia en la ciudad de Carúpano por su distribuidor Toyota de Venezuela, C.A.

### **2.3.2 Específicos**

Promover la venta de vehículos nuevos exclusivamente de la marca Toyota.

Proporcionar el servicio automotriz exclusivo, repuestos originales y accesorios que cubra las necesidades de los clientes, siguiendo los lineamientos de estándares proporcionados por el distribuidor Toyota de Venezuela, C.A.

Perfeccionar la calidad técnica, administrativa, operativa y de atención al cliente a través de la capacitación académica y profesional del personal de la empresa en función de la excelencia para mejorar los servicios prestados.

Generar nuevas fuentes de empleo en cada uno de los departamentos y unidades operativas de la empresa en función de compartir y alcanzar altos niveles de desempeño laboral.

#### **2.4 Políticas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.**

Es política de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) conducir sus actividades de manera tal que no dañe a las personas ni al medio ambiente, mediante la implantación del sistema de Gestión en Salud, Seguridad y Medio Ambiente. Los elementos esenciales de la política de salud, seguridad y medio ambiente incluyen:

Objetivos que promuevan el mejoramiento continuo hacia cero incidentes y prevención de la polución.

Compromiso gerencial visible, comunicación efectiva y entrenamiento que asegure la protección del medio ambiente, así como también la salud y seguridad de nuestros empleados y de la comunidad.



Reconocimiento por parte de todos los empleados y subcontratistas, que la seguridad y protección del medio ambiente es una condición del empleo y son responsables de su seguridad y la de aquellos a su alrededor.

Cumplimiento de toda la legislación aplicable, reglamentos y normas relevantes de la industria.

Recursos apropiados para implantar esta política.

Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), es una empresa responsable comprometida con la salud y seguridad de las personas y con la protección del Medio Ambiente. Puesto que ella cree firmemente que este compromiso agrega valor a sus clientes, empleados y accionistas.

## **2.5 Misión y Visión.**

La empresa Rústicos de Oriente, C.A (Toyota) tiene como misión, ofrecer al cliente un servicio de alta calidad, confianza y seguridad que cubra las necesidades del público en cuanto a vehículos de la marca Toyota se refiere y como visión llegar a convertirse en el concesionario Toyota certificado por excelencia en la Ciudad de Carúpano por su distribuidor Toyota de Venezuela, C.A.

## **2.6 Estructura Organizativa.**

La empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) está estructurada de la siguiente manera:

*Gerente General:* encargado del Gerente de Administración, Gerente de Venta de Vehículos, Técnico de Soporte, Gerente de Repuestos, Gerente de Servicio, Gerente de Personal (Jefe de Personal) y Gerente de Atención al Cliente.

*El Gerente de Administración,* encargado de tres Auxiliares Administrativos.

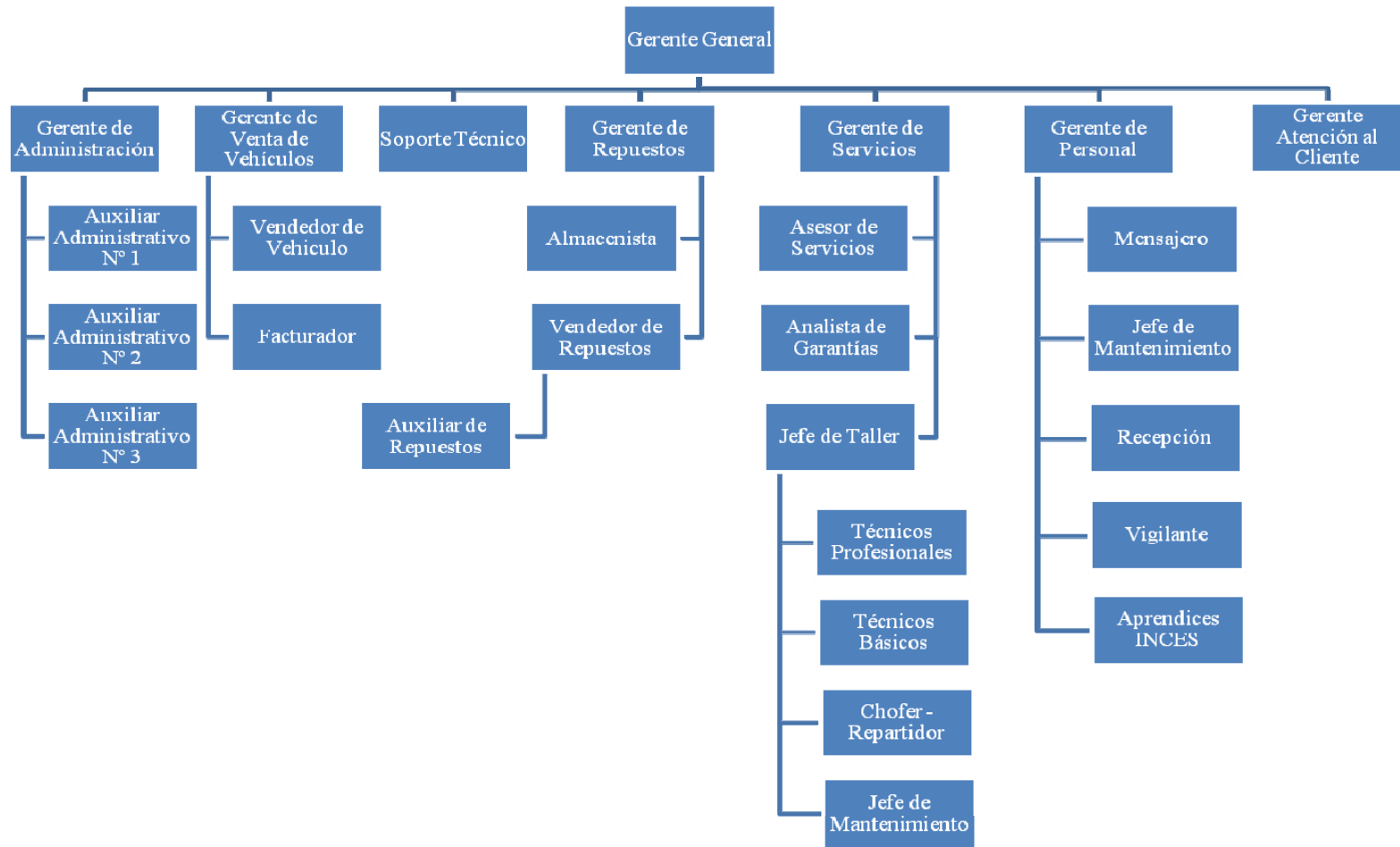
*El Gerente de Vehículos,* encargado del Vendedor de Vehículos y del Facturador.

*El Gerente de Repuesto,* encargado de los Vendedores de Repuestos (encargado de los Auxiliares de Repuestos) y los Almacenistas.

*El Gerente de Servicio,* encargado de los Asesores de Servicio, Analistas de Garantías y del Jefe de Taller (encargado de los Técnicos Profesionales, Técnicos Básicos, Choferes – Repartidores y Mantenimiento de Taller)

*El Gerente de Personal,* encargado del Mensajero, Jefe de Limpieza y Mantenimiento, Recepción, Vigilante y los Aprendices I.N.C.E.S.

**2.7 Organigrama General de la Empresa Rústicos de Oriente, C.A. (TOYOTA)**



*Fuente: Empresa Rusticos de Oriente, C.A. (Toyota), año 2012.*

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es la etapa en la que se reúne información documental para luego confeccionar el diseño metodológico de la investigación, es decir, el momento de establecer cómo y qué información recoger. Así como también, deja en claro la teoría que ordena la investigación, es decir, la teoría a seguir como modelo de la realidad investigada.

El marco teórico incluye: antecedentes de la investigación, bases teóricas y bases legales.

#### **3.1 Antecedentes de la investigación.**

Para los antecedentes se utilizaron los siguientes trabajos de investigación:

Rojas (2004), en su trabajo de grado intitulado “Diseño de un sistema de información para la verificación patrimonial de las empresas. Caso: Registro Mercantil Primero del Estado Mérida” cuyo objetivo consistió en diseñar un sistema de información de verificación del patrimonio de las empresas en el Registro Mercantil Caso: Registro Mercantil Primero del Estado Mérida, bajo la metodología de una investigación de campo enmarcada en el proyecto factible. La investigación se concluye: los sistemas de información son parte fundamental de las organizaciones el conocer y tener un sistema de información bien definido puede significar el éxito o el fracaso de la misma, ya que estos cambian la forma cómo funcionan actualmente. Con el uso de

los sistemas se logran grandes mejoras en la efectividad de los procesos de las organizaciones, facilitando la obtención de información para la toma de decisiones o mejorando procedimientos.

Barrios (2007), en su trabajo especial de grado denominado “El sistema de información financiero para la toma de decisiones y el control de la alcaldía de Barinas” cuyo objetivo fue en el análisis de los procedimientos municipales de la Alcaldía de Barinas en el periodo 2005 – 2006, el cual tuvo como finalidad identificar los requerimientos de información de sus actores, y así generar estrategias que faciliten el diseño de un nuevo sistema municipal, con apoyo tecnológico, la investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño no experimental, transeccional y de campo. Donde se concluyó que el sistema de información es fragmentado y disperso, hay exceso de trabajo, el equipo disponible es insuficiente, la tecnología es obsoleta, los procedimientos son manuales y lentos, se improvisan algunos pasos, la información no llega de forma oportuna, además de que hay información importante que no se genera. Se recomendó mayor dotación de equipos de trabajo, automatización de los procedimientos e implementación de una red de información. El cambio de los procesos implicará además: la generación de reglas y normativas, la redefinición de las funciones entre el personal y redistribución de las responsabilidades, la generación de manuales de normas y procedimientos que orienten al funcionario que participa en la ejecución de un proceso.

Villarroel (2010), en su trabajo especial de grado denominado “Análisis del control tributario a las ventas electrónicas vía internet, en la empresa “Toyota”. Carúpano-Estado Sucre. Año 2009”, el cual tuvo como objetivo analizar el control tributario de las ventas electrónicas vía internet, en la empresa Toyota, Carúpano, Estado Sucre. Año 2009 la metodología fue tipo documental, de campo y de nivel descriptiva enmarcada en el proyecto factible. Y se concluyó profundizar en los aspectos legales de este tipo de comercio que involucra diversos aspectos como validez de la firma

electrónica, legalidad del contrato electrónico, privacidad de la transacción, entre otros que pudieran ocasionar inconvenientes.

### **3.2 Bases teóricas.**

Las bases teóricas constituyen el conjunto de teorías que sustentan la investigación.

#### **3.2.1 Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC'S)**

Las Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC'S) se entienden como un término dilatado empleado para designar lo relativo a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de éstos. Ya que las nuevas tecnologías de la información y comunicación designan a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad; Un buen ejemplo de la influencia de los TIC'S sobre la sociedad es el gobierno electrónico, el cual usa las tecnologías de la información en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculación con la sociedad.

Utilizando eficientemente la tecnología de la información se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

En ese sentido, el sistema de información tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas. El uso creativo de la tecnología de la información puede proporcionar a los administradores una nueva herramienta para diferenciar sus recursos humanos, productos y/o servicios respecto de sus competidores. Este tipo de ventaja competitiva puede traer consigo otro grupo de estrategias, como es el caso de un sistema flexible y las normas justo a tiempo, que permiten producir una variedad más amplia de productos a un precio más bajo y en menor tiempo que la competencia.

### **3.2.2 Sistemas de Información. Definición**

Los sistemas son considerados una serie de elementos los cuales se relacionan entre sí para lograr un fin común, dando lugar a información más elaborada y distribuyéndola de la manera más adecuada posible en una determinada organización en función de sus objetivos. Al respecto, Senn (1997) expresa:

Los sistemas de información son el medio por el cual los datos fluyen de una persona o departamento hacia otros y puede ser cualquier cosa, desde la comunicación interna entre los diferentes componentes de la organización y las líneas telefónicas hasta sistemas de cómputo que generen reportes periódicos para varios usuarios. Los sistemas de información proporcionan servicios a todos los demás sistemas de una organización y enlazan todos sus componentes en forma tal que estos trabajen con eficiencia para alcanzar el mismo objetivo. (p20.)

Los sistemas de información constituyen un medio importante para la transmisión de información entre los diferentes departamentos o personas, utilizando diferentes instrumentos como las computadoras, el internet, los teléfonos, entre otros. Los sistemas deben relacionarse con su medio ambiente con la finalidad de poder

competir en el mundo globalizado de hoy, buscando ser cada día más eficientes, competitivos, rentables y exitosos.

Desde los comienzos de la civilización las personas han necesitado los sistemas de información para comunicarse entre ellos mismos, por medio de mecanismos físicos, procedimientos e instrucciones de procesamiento de información, canales de comunicación y datos almacenados.

El Sistema de Información está integrado por una combinación organizada de personas, hardware, software, redes de comunicación y recursos de datos que reúne, transforma y disemina información en una organización. Los sistemas de información gerencial deben proporcionar acceso a la administración a categorías claves de datos relevantes, como son los datos internos creados por la organización, datos globales de la institución, datos externos como información acerca de la competencia, la tasa de cambio del dólar, o la tasa de interés bancario, información que se produce en otros sistemas, como el presupuesto de operación y datos mundiales con el uso de fuentes como Internet. Para los sistemas de información gerencial conviene incluir una variedad de informes ordinarios incorporados, y las herramientas de este sistema deben permitir a los usuarios de administración crear informes especialmente diseñados para la toma de decisión que puedan enviarse a otra estación de trabajo o directamente a una impresora.

En las últimas décadas, como se sabe, se han producido grandes cambios en el entorno de las empresas y organizaciones, como consecuencias de los avances producidos por las nuevas tecnologías de la producción, de la información y de las comunicaciones. En este nuevo ambiente, tan complejo y cambiante para poder desarrollar un sistema de Control Interno más eficiente, es necesario disponer, en todo momento y de una forma rápida de información suficiente, actualizada y oportuna.



Es por esto que se han desarrollado una gran cantidad de sistemas de gestión de negocios, tales como el sistema Siscan Concesionario.

### **3.2.3 Siscan Concesionario. Definición.**

Se perfila como una herramienta de gestión de negocios, que le brinda un diseño visual de control y organización con módulos funcionales, flexibles y relacionados entre sí, (administración, caja y bancos, contabilidad, nomina, repuestos, servicios, vehículos, general) que permite la integración total de sus departamentos operativos y administrativos donde toda transacción se registra y contabiliza en tiempo real.

**Módulo de Administración** el cual está diseñado con la finalidad de concentrar todas las transacciones realizadas en los diferentes departamentos, manejando la parte administrativa del concesionario, organiza y controla todas las transacciones diarias con los clientes y proveedores, todo lo relacionado con las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar, cobros generales o departamentales, transacciones relacionadas con las compras de activos, los historiales de las cuentas por cobrar entre otras.

**Modulo de Caja y Banco:** es donde se registra la cobranza, los anticipos de clientes y proveedores, los movimientos bancarios, disponibilidad bancaria, conciliaciones bancarias, resúmenes de caja y todos los procesos relacionados con el tránsito de dinero.

**Módulo Contabilidad,** está basado en el registro, clasificación, medición y recapitulación de cifras significativas que expresadas básicamente en términos monetarios, muestra el estado de las operaciones y transacciones realizadas. Es decir, resumen de los procesos administrativos y operativos reflejados en las transacciones

económicas, en “SISCAN CONCESIONARIO”, el cual está desarrollado bajo el criterio on-line, eso significa, que todos los procesos se registran y contabilizan al momento de realizarlos, lo que permite contar con una información veraz en un momento determinado permitiendo tomar decisiones con gran confiabilidad.

**Módulo Nómina**, este facilita la gestión de las operaciones de la unidad de Recursos Humanos, permitiendo registrar Datos Personales y Administrativos de los empleados, procesar la información de los sueldos, la entradas/salidas de personal, generar nóminas y prestaciones sociales.

**Módulo de Repuestos**, consta de una variedad de procesos para el control de sus procedimientos, entre estos tenemos: la inclusión de los artículos, proveedores y clientes, configuraciones de ciertos campos y actualizaciones de precios y combos, entre otros. Cuenta con una serie de reportes indispensables para la toma de decisiones, crea en forma automática el reporte de productos reservados y una gama de bondades que le brindan la oportunidad de un control total y la programación de las compras.

**Módulo de Servicios:** conforma una de las partes operativas del concesionario, aquí podemos crear el control de citas de clientes, la recepción del vehículo, los puntos de revisión, se genera la orden de trabajo interna, la N.P.I. automática (Nota de Pedido Interna) y se puede solicitar los trabajos a otros talleres en caso de ser necesario. Todos estos procesos son realizados en tiempo record y en una misma pantalla, todos los servicios son configurables, es decir, puede establecerse los servicios con los precios y artículos a utilizar en la reparación, maneja sus compras de activos, las transacciones para la compra de servicios a otros talleres (cotizaciones, órdenes de compra, compras de servicios), pre-facturación, facturación, etc. Es importante que tenga presente que SISCAN CONCESIONARIO, es el único sistema en el sector automotriz que le permite crear los combos de servicios por catálogos de vehículos.

Para su total funcionamiento mediante el sistema es imprescindible cumplir con una serie de pasos que garantizaran la velocidad de respuesta y el buen servicio. Es importante recordar que la información debe ser la más exacta posible, ya que los procesos automáticos dependen de la veracidad de los datos.

**Modulo Vehículos:** es uno de los módulos integrados, en el podrá registrar todos los datos de los vehículos y de mas objetos que sean necesarios para la ejecución de los procesos internos del concesionario. Además de los procesos este módulo al igual que el resto de ellos, emite una gama de reportes que permiten tomar decisiones confiables en base los datos expuestos en los mismos.

**Modulo General:** se encarga de la configuración de mucho de los datos que serán utilizados continuamente dentro del desarrollo de las actividades diarias, dentro de estos datos podemos encontrar: los correlativos de facturas, cotizaciones, ordenes de compras, notas de entregas externas e internas, I.V.A., I.D.B., tasas de cambios, fórmulas y tasas de financiamiento, los porcentajes y tipos de retenciones, asignación claves de acceso, entre otros...

En consecuencia los sistemas de información, financieros, contables, de planeación y operacionales de una respectiva entidad están estrechamente relacionado con el sistema de Control Interno implementado por esta.

### **3.2.4 Ventajas del software Siscan Concesionario**

- SISCAN CONCESIONARIO, es un sistema flexible que presenta un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de la empresa. Dando oportunidad a expandir sus fronteras.

- El software Siscan Concesionario esta desarrollado bajo el criterio on-line, eso significa, que todos los procesos se registran y contabilizan al momento de realizarlos, lo que permite contar con una información veraz en un momento determinado permitiendo tomar decisiones con gran confiabilidad.
- Permite la integración total de sus departamentos operativos y administrativos donde toda transacción se registra y contabiliza en tiempo real.
- Crea en forma automática el reporte de productos reservados y una gama de bondades que le brindan la oportunidad de un control total y la programación de las compras.
- Garantiza la velocidad de respuesta y el buen servicio.
- Crea los combos de servicios por catálogos de vehículos.
- Los procesos son realizados en tiempo record y en una misma pantalla, todos los servicios son configurables, es decir, puede establecerse los servicios con los precios y artículos a utilizar en la reparación, maneja sus compras de activos, las transacciones para la compra de servicios a otros talleres (cotizaciones, órdenes de compra, compras de servicios), pre-facturación, facturación, etc.
- Posee un modulo general que se encarga de la configuración de mucho de los datos que serán utilizados continuamente dentro del desarrollo de las actividades diarias, dentro de estos datos podemos encontrar: los correlativos de facturas, cotizaciones, ordenes de compras, notas de entregas externas e internas, I.V.A., I.D.B., tasas de cambios, fórmulas y tasas de financiamiento, los porcentajes y tipos de retenciones, asignación claves de acceso, entre otros...

- Uno de los detalles más importantes que posee SISCAN CONCESIONARIO es la integración de la información de las diversas sucursales que posee un concesionario a través de las configuraciones que este presenta.
- También posee la opción Configuración de Sucursales que permite definir las diferentes sucursales que posee el concesionario.

### **3.2.5 Objetivos del software Siscan Concesionario**

- Procesar transacciones con rapidez y eficiencia.
- Ayuda a eliminar la necesidad de cálculos tediosos y comparaciones repetitivas
- Proporciona mayor seguridad de información
- Proporciona un menor margen de error: (mejora de la exactitud y la consistencia)
- Permite la interconexión: (aumento en la comunicación)
- Permite la integración de áreas en las empresas

### **3.2.6 Control Interno. Definición.**

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. De acuerdo a Schlosser (2002):

El conjunto de principios, fundamentos y procedimientos que ordenados relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización pública, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y capacidad de respuestas ante los diferentes públicos o grupos de interés que debe atender (P.63)

De acuerdo a lo antes expuesto, el control interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones que ocurren de manera constante a través del funcionamiento y operación de una entidad pública, debiendo reconocerse como un componente integral de cada sistema o parte inherente a la estructura administrativa y operacional existente en la organización pública, asistiendo a la dirección de manera constante, en cuanto al manejo de la entidad y alcance de sus metas se refiere. Según Catacora (1996) expresa que:

“El control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no. (p.238).

Por lo tanto, el control interno es un conjunto de medidas adoptadas por la Gerencia de la organización, con la finalidad de resguardar los activos y asegurar que las operaciones se realicen de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

### **3.2.7 Características del Control Interno**

- El Control Interno está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, de información de la respectiva organización.

- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o quien funcione como tal, es la encargada de evaluar de forma independiente la eficacia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la respectiva organización las recomendaciones para mejorarla.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de condiciones estén debidamente separadas.
- No mide las desviaciones; permite identificarlas.
- Su ausencia es una de las causas de las desviaciones.
- La auditoría interna es una medida y un elemento del control interno.

Todas estas características se engloban en un sentido más amplio lo que representan los sistemas de Control Interno para las organizaciones. El Control Interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

### 3.2.8 Clasificación del Control Interno

El control interno de acuerdo con su naturaleza se clasifica en:

**Control Interno Contable:** son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Este control contable no sólo se refiere a normas con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación soporte de los registros, conciliaciones de cuentas, existencia de un plan de cuentas, repaso de asientos, etc.) sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando a la situación financiera o al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registro (es decir, autorizaciones de cobros y pagos, conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, entre otros ).

**Control Interno Administrativo:** son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección. Los controles administrativos u operativos se refieren a operaciones que no tienen una incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio.

Estos dos controles se entremezclan muchas veces debido a que ambos son factores comunes en la gestión empresarial. En el sistema de control contable tiene una gran importancia por su veracidad que da lugar a toda la organización contable, pero no hay que olvidar que en la empresa también existe un sistema administrativo que no sólo se apoya en la contabilidad, sino que contempla un total de funciones que contribuyen a la marcha de los distintos sistemas operativos de la misma.



### 3.2.9 Objetivos del Control Interno

Dentro de los objetivos generales que persigue el control interno se pueden encontrar:

- Custodia de los activos.
- Captura y proceso de la información en forma completa y exacta.
- La correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la compañía.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Integridad; los objetivos de integridad permiten asegurar que se registren todas las transacciones en el período al cual corresponden.
- Existencia; los objetivos de existencia permiten asegurar que sólo se registren operaciones que afecten la entidad. El objetivo de existencia de los controles internos minimiza el riesgo de que los registros contables contengan información que no corresponde a transacciones reales de la entidad.
- Exactitud; el objetivo de exactitud establece que las operaciones deben registrarse al valor que realmente se derivan de ellas.
- Autorización; desde el punto de vista de un sistema manual, un objetivo de autorización debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base en políticas y procedimientos establecidos. Las autorizaciones de un sistema contable deben establecerse como una necesidad para sentar las bases de la confiabilidad del sistema como un todo.
- Custodia; los objetivos de custodia se establecen para tratar de controlar el uso o disposición no autorizado de los activos de la empresa. Este objetivo se cumple a través de dos tipos de controles:

*Controles de Custodia Física;* los controles sobre la custodia física de los activos son diseñados para prevenir o detectar el uso no autorizado de los activos durante el periodo en el que se encuentra bajo custodia de un individuo o departamento,

especialmente interesa la custodia física de los activos valiosos y móviles tales como el efectivo, inventario, cuentas por cobrar, vehículos, etc.

*Controles de Existencia Física;* los controles sobre la existencia física están diseñados para detectar si las cantidades o valores mantenidos en custodia coinciden con los registros. Estos controles incluyen conteos periódicos de inventario u otros activos, arqueos de fondos fijos, arqueos de facturas, entre otros.

El objetivo de la conducción del negocio depende de la actitud de la Gerencia y tiene limitaciones para ser evaluado, especialmente porque se refiere a la administración del negocio.

### **3.2.10 Elementos del Control Interno.**

Resulta verdaderamente indispensable, que todo Sistema de Control Interno cuente con una serie de elementos bien definidos, que le garantice alcanzar los objetivos, para los cuales fue propuesto. Estos elementos están enmarcados dentro de los parámetros que las actividades de la empresa permite, es decir, el Sistema de Control Interno debe estar diseñado de acuerdo a las necesidades que para tal efecto tiene cada empresa en particular, su magnitud, complejidad o intensidad varía de una empresa a otra, y diferirán en función de las operaciones que comúnmente realiza la organización del entorno ambiental y de las características del mercado. Se suelen clasificar siguiendo un par de criterios:

### **3.2.11 Elementos aplicados a la empresa**

Todo sistema de control debe estar conformado por una serie de elementos indispensables, tales como:

- **Organizacionales:** Son todos aquellos referidos a la organización de la empresa.

- a) **Dirección:** Diseña, define y supervisa todo lo relacionado a las comunicaciones dentro de la empresa.

- b) **Coordinación:** Dispone en perfecta armonía los distintos elementos de la empresa.

- c) **División del Trabajo:** Fomenta la especialización, el desarrollo de las capacidades individuales, la calidad y el rendimiento de las labores de la empresa, cualquiera que sea su tipo, mediante la separación de actividades.

- d) **Asignación de responsabilidades:** Se refiere a la organización jerárquica de la empresa, y su más clara y típica representación está contenida en el organigrama de la misma.

- **Procedimentales:** Son aquellos que dan cumplimiento a los elementos organizacionales. En una empresa no basta, que la misma tenga una organización bien planificada y estructurada será siempre necesario el establecimiento de una serie de procedimientos, por medio de los cuales se dé cumplimiento a las directrices y disposiciones de la Gerencia, para materializar sus planes y políticas, a fin de alcanzar los objetivos propuestos. El grupo de los elementos Procedimentales del Sistema de Control Interno está formado por:

- a) **Planificación Sistematizada:** Está representada en las empresas por los Manuales de Procedimientos, que sirven de pauta para orientar la realización de las operaciones y tareas.

- b) **Registros y Formularios:** Cumplen la función de anotar y controlar los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos. Dichos formularios deben estar inteligentemente diseñados, de manera que recaben información verdaderamente útil y completa.

- c) **Informes:** Cumplen con la función de mantener las comunicaciones de la organización, la cual debe llegar de manera completa y oportuna a las personas.

- **Del Personal:** Son todos aquellos referidos a la Administración de Recursos Humanos de la organización, los cuales por constituir uno de los recursos más importante, se deben aprovechar de forma racionada e inteligentemente planificada.

- a) **Entrenamiento:** Por medio del entrenamiento del personal, la empresa además de lograr eficiencia en el trabajo, logra que el trabajador se identifique con su labor.

- b) **Eficiencia:** Determina los niveles de producción, productividad y costos.

- c) **Lealtad:** Comprende la moralidad y honestidad del personal en el desempeño de sus funciones.

- d) **Remuneración:** Es recibida por el trabajador para que realice sus labores, con la debida motivación y entusiasmo, por lo tanto, la remuneración debe ser justa y de acuerdo con el trabajo desempeñado.

- **Supervisorios:** Los Sistema de Control Interno de una empresa no marchan por sí solos, es necesario que se implemente un plan de vigilancia y supervisión constantes, para descubrir a tiempo las fallas y desviaciones, para así tomar medidas correctivas.

- a) **Auditoría Interna:** Es aplicada en aquellas empresas de organización muy compleja, que requieren de un departamento de Auditoría Interna, para llevar a cabo las actividades de supervisión, que requieran la gran cantidad de operaciones que se realizan.

### **3.2.12 Elementos del Control Interno por áreas**

Se clasifican en dos grandes áreas tomando en consideración sus campos o áreas de aplicación, según sean inherentes a la contabilidad o asuntos administrativos.

- a) **De Contabilidad:** Se refiere a la preservación de los activos y al registro fiel de las operaciones.

**b) De Administración:** Son aquellos procedimientos y medidas tendientes a mantener la organización, dentro de los planes previstos de eficiencia operativa y en acatamiento de las políticas administrativas.

### **Principios del Control Interno**

El ejercicio del control interno involucra muchos principios de gran importancia. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

**División del Trabajo,** la esencia de éste principio descansa en la separación de funciones de las unidades operativas de actividades de forma tal que una persona no tenga un control completo de la operación, para lo cual se debe distribuir el trabajo de modo que una operación no comience y termine en la persona o departamento que la inició. De esta forma el trabajo de una persona es verificado por otra, que trabaja independientemente, pero que al mismo tiempo está verificando la operación realizada, lo que posibilita la detección de errores u otras irregularidades. Lo esencial es precisar que los procesos de elaboración y aprobación de los documentos primarios, se efectúen por personas distintas a las que los registran y éstos no sean los que elaboran y aprueban los Comprobantes de Operaciones que sirven de base a las anotaciones.

**Fijación de Responsabilidad:** es aquel donde los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración de los documentos pertinentes, permiten determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo. Se parte de la concepción de que las normas y procedimientos estructurados, sobre la base de una adecuada

organización, prevean las funciones de cada área, o sea, que hay que hacer, así como las consecuentes responsabilidades de cada uno de los integrantes de una unidad organizativa, expresando el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo. Es importante que los procedimientos definan quién debe efectuar cada operación y que a su vez se establezca en forma obligatoria que se deje evidencia de quién efectúa cada una de ellas en los documentos y registros.

**Cargo y Descargo:** éste principio está íntimamente relacionado al de la fijación de responsabilidad, pues facilita la aplicación del mismo cuando es necesario. Debe entenderse el máximo control de lo que entra y sale; cualquier operación registrada en una cuenta contraria a su naturaleza debe ser investigada al máximo.

### **Procedimientos de Control Interno**

Los procedimientos de control interno varían en cada compañía. Sin embargo, los principios cardinales del control interno se pueden exponer en la siguiente forma:

- Debe fijarse la responsabilidad. Si no existe una delimitación exacta de ésta el control será ineficiente.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en el que tenga control de la contabilidad y al mismo tiempo, control de las operaciones que ocasionan asientos en la misma.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se lleven en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial. Cualquier persona deliberada o inadvertidamente, cometerá errores, pero es probable que un error se descubra si el manejo de una transacción está dividido entre dos o más personas.

- Las instrucciones de operación para cada puesto deberán estar siempre por escrito. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan errores.
- Los empleados deben tener pólizas de fianzas. La fianza protege a las empresas y actúa como disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación.

### **3.2.13 Responsabilidad del Control Interno**

La responsabilidad del control interno es de todos los integrantes de la organización, sea esta pública o privada, los cuales son responsables directos del sistema de control interno, esto es lo que garantiza la eficiencia total. Cepeda (1997), expresa que “El control interno es, fundamentalmente, una responsabilidad gerencial desarrollada en forma autónoma que para que rinda verdaderos frutos, debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización.”

La responsabilidad por las actuaciones recae en el gerente y sus funcionarios delegados, por lo cual es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una seguridad razonable de que sus actuaciones administrativas se ajustan en todo a las normas aplicables a la organización.

### **3.2.14 Importancia del Control Interno**

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de

verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Según Catacora (1996). La importancia del control interno dentro de la organización se basa en lo siguiente:

- Proteger sus recursos contra el desperdicio, despilfarro, el fraude y la ineficiencia.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- Asegurar la exactitud y confiabilidad de la información contable y operativa.
- Evaluar el nivel de rendimiento de los distintos departamentos de la empresa.

Es decir, una empresa que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

## **Empresa**

La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía. Para tratar de alcanzar sus objetivos, la empresa obtiene del entorno los factores que emplean en la producción, tales como materias primas, maquinaria y equipo, mano de obra y capital. Mochón (1995), “La empresa es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos de publico la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía” (p. 86).



Toda empresa engloba una amplia gama de personas e intereses ligados entre sí mediante relaciones contractuales que reflejan una promesa de colaboración. Desde esta perspectiva, la figura del empresario aparece como una pieza básica, pues es el elemento conciliador de los distintos intereses.

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

**Recursos Materiales:** son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como: instalaciones (edificios, maquinarias, oficinas, herramientas, etcétera) y materias primas (materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados).

**Recursos Técnicos:** son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos, Pueden ser: sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, formulas, patentes, marcas.

**Recursos Humanos:** estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los

Recursos Humanos poseen las siguientes características: posibilidad de desarrollo, ideas, imaginación, creatividad, habilidades, sentimientos, experiencias, entre otras. Estas características los diferencian de los demás recursos, según la función que desempeñan y el nivel jerárquico en que se encuentren pueden ser: obreros, oficinistas, supervisores, técnicos, ejecutivos, gerentes.

**Recursos Financieros:** son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo.

Debido a la complejidad de las empresas estas se clasifican desde distintos puntos de vista tomando en consideración la actividad a la que se dedican, se clasifican en: agropecuarias, mineras, industriales, comerciales y de servicios.

### **3.3 Bases Legales.**

Las bases legales conforman todo el conjunto de leyes o legislaciones que dan un soporte legal al trabajo de investigación. Por tratarse en esta investigación de los sistemas de información y el Control Interno, las bases legales que sustentan la misma están vinculadas con la Constitución Bolivariana de la República de Venezuela (C.R.B.V), Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, entre otras que se presentan a continuación.

#### **3.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial N° 5453, 1999)**

**Artículo 110.** De acuerdo a este artículo el Estado reconoce la tecnología como patrón fundamental para el desarrollo de la economía, de las ciencias y de la sociedad, y así mismo establece que tanto el mismo estado como el sector privado proporcionaran todos los instrumentos y los fondos necesarios para el desarrollo de la misma. Además velara el cumplimiento de los principios impuestos por este.

**Artículo 112.** Las personas pueden dedicarse a cualquier actividad económica en particular siempre y cuando se encuentre dentro de las leyes impuestas y que no afecten la salud, seguridad, protección del ambiente en que se desarrolla dicha actividad. El estado ayudará a la iniciativa privada con el fin de distribuir la riqueza que hay en el país, así como también la producción de bienes y servicios.

### **3.3.2 Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (Gaceta Oficial N° 38.242, 2010)**

**Artículo 2°.** Expresa que todas las actividades que regula la presente Ley han sido desarrolladas en beneficio de todas las personas.

**Artículo 3°.** Señala que las personas que forman parte del sistema de ciencia, tecnología e innovación, las cuales deberán enmarcarse dentro de lo establecido por la esta Ley.

**Artículo 5°.** Indica que el objetivo principal es formular políticas, coordinar, impulsar y promover el desarrollo y el uso de las nuevas tecnologías.

**Artículo 23°.** Señala que aportarán para el desarrollo de la tecnología las de personas jurídicas, entidades privadas o públicas, domiciliadas o no en la República que realicen actividades económicas en el territorio nacional.

**Artículo 24°.** Expresa que los recursos de los aportes entregados por los entes públicos y privados irán a un fondo llamando fondo nacional para la ciencia, la tecnología y la innovación.

### **3.4 Definición de términos**

**Software:** es el conjunto de los programas de cómputo, procedimientos, reglas, documentación y datos asociados que forman parte de las operaciones de un sistema de computación.

**Hardware:** consiste en los equipos, dispositivos y medios necesarios que constituyen la plataforma física mediante la cual, el sistema de información puede funcionar. Se

incluyen aquí, por supuesto, los que permiten las comunicaciones y los enlaces de red. Estos recursos son, por ejemplo, computadoras, monitores, impresoras, disquetes o componentes de almacenamiento de información externos, disco óptico, papel de impresión, cableado de red, y otros.

**Equipo Computacional:** está conformado por el hardware, software, y redes de comunicación siendo estas partes fundamental para que el sistema de información pueda operar.

**Datos o Información:** son las entradas necesarias para generar como resultado la información que se desea.

**Siscan Concesionario:** es un software administrativo que integra todos los módulos entre sí, incluyendo Nómina para gestionar de manera On-Line todo el trabajo. Es un software o herramienta de gestión de negocios, que le brinda un diseño visual de control y organización, con su menú horizontal donde todo se encuentra en su escritorio. Módulos funcionales, flexibles y relacionados entre sí, Repuestos, Servicios, Vehículos, Caja y Bancos, Administración, Contabilidad y Nómina. La integración total de sus departamentos operativos y administrativos. Donde toda transacción se registra y contabiliza en tiempo real

**Módulo:** es una porción de un programa de computadora, que recibe como entrada la salida que haya proporcionado otro módulo o los datos de entrada al sistema (programa) si se trata del módulo principal de éste; y proporcionará una salida que, a su vez, podrá ser utilizada como entrada de otro un módulo o bien contribuirá directamente a la salida final del sistema (programa), si se retorna al módulo principal.

**Tecnología:** es el conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio

ambiente y satisfacer tanto las necesidades esenciales como los deseos de las personas.

**TIC`S:** agrupan los elementos y las técnicas usadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, internet y telecomunicaciones.

## CAPITULO III

### MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es una herramienta necesaria en toda investigación para definir el desarrollo de la misma; debido a que brinda una serie de técnicas que conducirán a los objetivos propuestos en la investigación. En este capítulo se presentara la metodología que permitió desarrollar el presente Trabajo. Donde se muestran aspectos como: nivel de investigación, modalidad, diseño, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de análisis de los datos.

#### **4.1 Nivel de la investigación.**

Este se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. En el nivel de la investigación se indicará si se trata de una investigación exploratoria, descriptiva o explicativa.

La investigación tiene un nivel descriptivo, debido a que busca caracterizar un hecho o fenómeno, ofreciendo una percepción de su estructura o comportamiento, que permitan destacar y describir los elementos básicos del comportamiento del sistema Siscan Concesionario de la empresa Rústicos de Oriente, C.A., con respecto al control interno de la misma. Sánchez y Guarisma (1990), definen el estudio descriptivo como “aquel que se dedica a indagar características de la población, describirla y analizarla” (p. 9). Es decir, la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas, para lo cual se valen de instrumentos de

recolección de datos relacionados con el caso de estudio para el posterior análisis de la información obtenida.

#### **4.2 Modalidad de la investigación.**

Es la forma mediante la cual se precisa como se obtienen los datos o la clase de medios utilizados para obtenerlos.

De igual manera la investigación se apoya en un estudio de campo por cuanto estuvo basada en el análisis de información obtenida de la realidad, es decir; a través del contacto directo con las personas que elaboran en los distintos departamentos que manejan el sistema Siscan Concesionario, como lo son los departamentos de venta, servicio, administración, vehículo, repuesto y el medio donde se desarrollo el fenómeno de estudio, por ello se garantiza que la información fue real. Y también se apoya en un estudio documental porque se utilizo documentos escritos en sus diferentes formas: documentos impresos, electrónicos y audiovisuales. Al respecto Arias (1999), manifiesta que:

“La investigación documental es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos (P.47), y la investigación de campo “es la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”. (P.48)

De acuerdo a lo anterior la investigación documental representa el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente en trabajos previos, informaciones y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. Y la investigación de campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea

de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia. Tamayo (1997), expresa: “La investigación difícilmente se presenta pura; generalmente se combina entre si y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación”. (p. 31).

#### **4.3 Diseño de la investigación.**

Se refiere a los métodos utilizados para la obtención de los datos que serán sometidos a objeto de estudio en esta investigación. Al respecto según Balestrini (2006) define el diseño de investigación como: El plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos. El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma. (p. 131). En este sentido, el diseño de investigación constituye el plan general del investigador, mediante el cual se obtienen respuestas a las interrogantes y se comprueban las hipótesis de investigación.

El estudio se caracterizó por tener un diseño no experimental-transaccional, debido a que se centra en analizar cuál es el nivel o estado de una o diversas variables en un momento dado, o bien en cuál es la relación entre un conjunto de variables en un punto en el tiempo. Es decir no hay manipulación de las variables por parte del investigador. Al respecto Balestrini (2006), los diseños no experimentales:

Son aquellos donde se ubican los estudios exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, los causales e incluimos a los proyectos factibles, donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en un ambiente natural, y en este sentido, no se manipulan de manera intencional las variables. (p. 131-132)



Dentro de los diseños no experimentales atendiendo a su dimensión temporal o al número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos, se encuentran los diseños transeccionales, que según Balestrini (2006) “Son aquellos que se proponen la descripción de las variables, tal como se manifiestan y el análisis de estas, tomando en cuenta su interrelación e incidencia” (p. 133). En este sentido los diseños no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Y los diseños transeccionales es donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.

#### **4.4 Población.**

La población se refiere al conjunto de elementos o unidades que pueden ser personas, documentos, instituciones, entre otros, que conforman el objeto de estudio. Para Tamayo y Tamayo (2002), “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de la población poseen unas características comunes, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación” (p. 92). Por lo tanto la población está conformada por la cantidad de elementos que son objetos de estudio.

En la investigación la población estuvo conformada por siete (07) trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A (Toyota), situados en los distintos departamentos, los cuales son: Gerente Administrativo, Gerente de Ventas, Gerente de Repuestos, Gerente de Servicios, Jefe de Personal, Asesor de Sistemas y Secretaria del departamento de Servicios, los cuales manejan el sistema Siscan Concesionario para la realización de sus actividades diarias.

#### **4.5 Muestra.**

Es una porción o una parte de la población que es objeto de estudio. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Según Balestrini (2006), “La muestra es una parte representativa de un población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible” (p. 142). Es decir, la muestra representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Debido a que la población estuvo representada por un número pequeño de sujetos, que es inferior a 90 sujetos, se tomara en cuenta la totalidad de la población para realizar la investigación. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2006), expresa que: “Cuando la amplitud de la población es inferior a 90 sujetos, el investigador recabó la información de la clase integra en relación con el problema, ya que la clase forma una sola unidad de análisis” (p. 69). Por consiguiente, la muestra cuando sea menor a 90 sujetos se deberá consultar a todos los sujetos involucrados en el estudio.

#### **4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Para todo proceso de investigación se requiere el uso de diversas técnicas que le permite al investigador obtener toda la información o datos que requieren para el desarrollo del mismo. En tal sentido Arias (1999) expresa: “Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información” (p. 53). De acuerdo a lo antes señalado las técnicas a utilizar para el desarrollo del trabajo de investigación son: La observación directa y la entrevista no estructurada.

*La observación directa* es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos.

Esta técnica permitió recoger información a través de la observación del personal que labora en los distintos departamentos que manejan el sistema Siscan Concesionario en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), para indagar de manera directa como funciona el sistema y así poder recopilar información que permita el desarrollo de la investigación. Arias (2006), define la observación directa como “Una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno y situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69).

*La entrevista no estructurada:* esta permitió obtener en forma directa y precisa la información por parte del personal involucrado. Según Sánchez y Guarisma (1990) define la entrevista como: “Un procedimiento de la investigación social y se caracteriza en que el encuestador solicita información a otra persona para obtener datos sobre un problema determinado”. Esta entrevista se aplicó a los jefes y los trabajadores de las distintas áreas relacionadas con el sistema en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota).

#### **4.6.1 Instrumento.**

En el estudio se utilizó el cuestionario el cual consistió en la aplicación de un conjunto de preguntas, a través de las cuales se pudieron conocer las opiniones del personal que labora en los distintos departamentos los cuales están relacionados con la situación o problemática estudiada, permitiendo este obtener información

fundamental que ayuda a lograr los objetivos propuestos. Al respecto Arias (2006) expresa: “El cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74).

Es decir, el cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa.

#### **4.6.2 Técnica de análisis de los datos.**

Una vez que los datos son recolectados a través del cuestionario, se analiza por el investigador la información obtenida y esta le sirve como herramienta para la toma de decisiones confiables de acuerdo a los resultados. De acuerdo con Arias (1999), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (P.53).

En ese sentido, las técnicas de análisis de los datos permiten monitorear el comportamiento del fenómeno a través del agrupamiento de la información recopilada, que permite determinar y conocer su distribución. Las técnicas de análisis de los datos constituye la manera como será procesada la información acumulada, y esta se puede hacer de dos maneras: cualitativa y cuantitativamente. Según Sampieri, Fernández y Baptista (2003):

El análisis cuantitativo consiste en registrar sistemáticamente comportamientos o conductas a los cuales, generalmente, se les codifica con números para darle tratamiento estadístico. Y el análisis cualitativo se define como: “un método busca obtener

información de sujetos, comunidades, contextos, variables o situaciones en profundidad, asumiendo una postura reflexiva y evitando a toda costa no involucrar sus creencias o experiencia: (p 450-452).

#### **4.7 Sistema de operacionalización de variables.**

Se habla de operacionalización de variables cuando se define o conceptualiza una variable; esto significa pasarlo de un concepto abstracto a un concepto cuantificable. También se deben definir sus dimensiones, es decir, el ámbito de valores que puede tomar; en cierta forma, esa variable abstracta se transforma en algo tangible. A la vez se define el mejor tipo de cuantificación para esa variable. Al respecto Korn (1973), expresa:

En el proceso lógico de operacionalización de las variables se han de seguir los siguientes procedimientos: (i). Definición nominal de la variable a medir; (ii). Definición real: enumeración de sus dimensiones y (iii). Definición operacional: selección de indicadores.

**La definición nominal**, se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está contenida la hipótesis en cuestión o la variable en estudio.

**La definición real**, dentro del proceso de operacionalización de las variables, está relacionado con los enunciados relativos a las propiedades (dimensiones) consideradas esenciales del objeto u hecho referido en la definición.

**La definición operacional** de una variable, implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio (p. 9).

En este sentido se deduce que la definición nominal es en pocas palabras es el nombre de la variable que le interesa al investigador, la definición real consiste en determinar las dimensiones que contienen las variables nominales y la definición

operacional o (indicadores) es la base para su medición y la definición de los indicadores que constituyen los elementos más concretos de una variable y de donde el investigador derivará los ítems o preguntas para el instrumento con que recolectará la información.

#### **4.7 Validación del Instrumento**

La validación del instrumento estuvo a cargo de un juicio de expertos conformados por el MSc. Marcos Berroteran, el Lcdo. Oliver Marquez y la Lcda. Dilia Gamero, los cuales lo han revisado e hicieron sugerencias y posteriormente lo aprobaron para su respectiva aplicación al personal que labora en la empresa Rusticos de Oriente, C.A. (Toyota), en ese sentido Balestrini (2002) define el juicio de experto como “aquel que se efectúa con jueces o testigos, es decir, con personas de gran experiencia en investigación o largo tiempo de servicio y conocedores del área inherente al problema estudiado” (Pág. 167). Es por ello, que se sometió al juicio de tres expertos cuyas habilidades metodológicas y prácticas verificaron que las preguntas poseen consistencia, aplicación y responden a los objetivos de la investigación.

**Tabla 1. Operacionalización de Variables.**

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Describir el sistema Siscan Concesionario.	Describir el sistema Siscan Concesionario	Descripción	Características del sistema.	1-2
			Objetivos del sistema.	3-4
			Elementos del sistema.	5-6
Señalar si el sistema Siscan Concesionario funciona correctamente en la empresa Rústicos de Oriente, C.A (Toyota).	Funcionalidad del sistema	Situación o estado actual	Nivel de funcionalidad del sistema.	7
			Ventajas	8
Señalar si los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A (Toyota) conocen el sistema Siscan Concesionario en forma detallada.	Conocimiento del sistema.	Comprensión	Herramientas utilizadas para la comprensión del sistema.	9-10
			Manejo del sistema.	11

**Tabla 2. Operacionalización de Variables.**

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
Describir los procedimientos que utiliza la empresa Rústicos de Oriente, C.A. para la verificación y actualización del sistema Siscan Concesionario.	Procedimientos de verificación y actualización del sistema	Descripción	Aplicación de procedimientos de verificación y actualización.	12-14
			Frecuencia de aplicación de procedimientos.	15
			Control de la aplicación de procedimientos.	16
Determinar los beneficios que le proporciona el sistema Siscan Concesionario al control interno de la empresa Rústicos de oriente, C.A.	Beneficios del sistema.	Tipos de beneficios	En cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios.	17-19
			Control Interno	20-26



## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

La investigación se centra en la presentación y análisis de los datos obtenidos por medio del instrumento diseñado para el estudio. El cual se hizo de manera cuantitativa donde se tomo en cuenta las frecuencias absolutas y porcentuales. En este se tomaron en cuenta las variables que se consideran primordiales para realizar el proceso de investigación y también los objetivos propuestos en la misma. Los datos se darán a conocer a través de cuadros y gráficos para realizar las deducciones concernientes al trabajo de investigación.

Una vez aplicada las técnicas de recolección de datos y vaciada en los respectivos instrumentos, se pudo observar que la situación actual del software Siscan Concesionario con respecto al proceso de Control Interno en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), en el Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre presenta diversas fallas, específicamente en lo que respecta a los módulos de administración, vehículo y repuesto, los cuales presentan niveles importantes de desconfiguración, afectando directamente todo el sistema, lo que impide que el proceso de Control Interno de la empresa pueda operar en forma efectiva y que el software pueda procesar correctamente los datos cargados por los trabajadores, por lo que la información que genera el software se convierte en una información poco confiable.

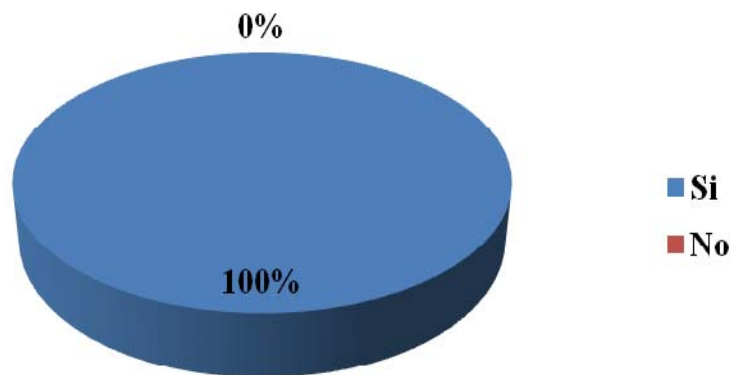
Basándose en los objetivos específicos antes propuestos, así mismo se busca desarrollarlos y analizar cada uno de ellos de acuerdo a la metodología planteada.

**Tabla 3. ¿Conoce usted las características del software Siscan Concesionario?**

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 1. ¿Conoce usted las características del software Siscan Concesionario?**



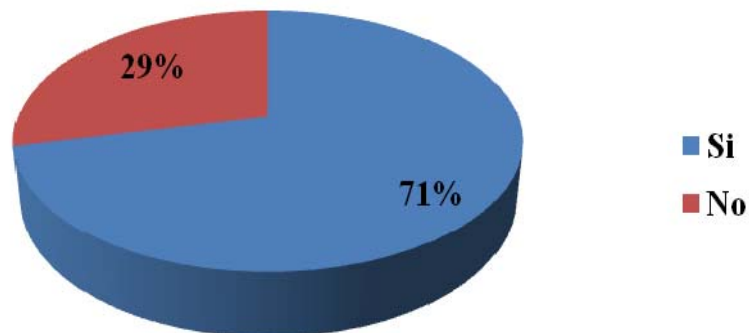
De acuerdo con la información presentada en la tabla y el gráfico, se puede observar que el 100% del personal que labora en la empresa Rústicos de Oriente, C.A., del municipio Bermúdez, manifestó que si conocen las características que posee el software Siscan Concesionario. Esta situación constituye para la empresa una fortaleza debido a que sus trabajadores conocen a fondo el sistema que utilizan para realizar sus labores diarias, por lo tanto, permite agilizar las operaciones que se realizan y disminuir los errores en la ejecución de sus actividades.

**Tabla 4. ¿Cumple el software con las características especificadas por el proveedor del software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 2: ¿Cumple el software con las características especificadas por el proveedor del software Siscan Concesionario?**



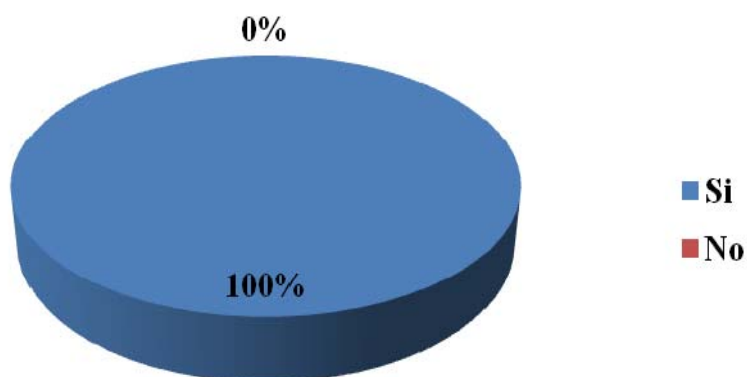
La tabla y el grafico reflejan que el 71% de los trabajadores de la empresa Rustico de Oriente C.A. (Toyota) señalan que el software Siscan Concesionario utilizado en la empresa si cumple con las características establecidas por el proveedor de software, y un 29% manifiesta que no, lo que quiere decir que el software Siscan concesionario aunque se halla implementado en su totalidad todavía existen detalles que repercuten en su manejo eficiente en los distintos departamentos de la empresa, esto se puede observar por los diferentes inconvenientes que se han presentado en su configuración, dando como resultado de que exista información que el sistema no proporciona a los demás departamentos.

**Tabla 5. ¿Conoce usted los objetivos del software Siscan Concesionario?**

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 3; ¿Conoce usted los objetivos del software Siscan Concesionario?**



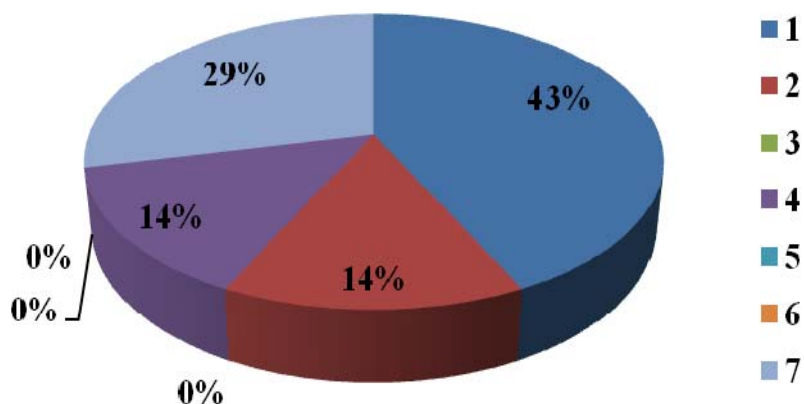
Según la información presentada el 100% de los trabajadores que laboran en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) del Municipio Bermúdez poseen el conocimiento sobre los objetivos del software Siscan Concesionario. Por lo tanto, los trabajadores tienen una visión más clara de los beneficios que le puede proporcionar el sistema en cuanto al manejo de sus actividades, ahorro de tiempo y mayor confiabilidad de los resultados obtenidos, siendo esto de provecho tanto para el personal como para la institución.

**Tabla 6. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa: ¿Cuál es el objetivo principal del software Siscan Concesionario?**

	Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
1	Procesar transacciones con rapidez y eficiencia.	3	43%
2	Permite contar con una información veraz.	1	14%
3	Ayuda a eliminar la necesidad de cálculos tediosos y comparaciones repetitivas.	0	0%
4	Proporciona mayor seguridad de información.	1	14%
5	Proporciona un menor margen de error: (mejora de la exactitud y la consistencia).	0	0%
6	Permite la interconexión: (aumento en la comunicación).	0	0%
7	Permite la integración de áreas en las empresas.	2	29%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 4. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa: ¿Cuál es el objetivo principal del software Siscan Concesionario?**



En lo que se refiere al objetivo más importante del software Siscan Concesionario de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), el 43% piensan que

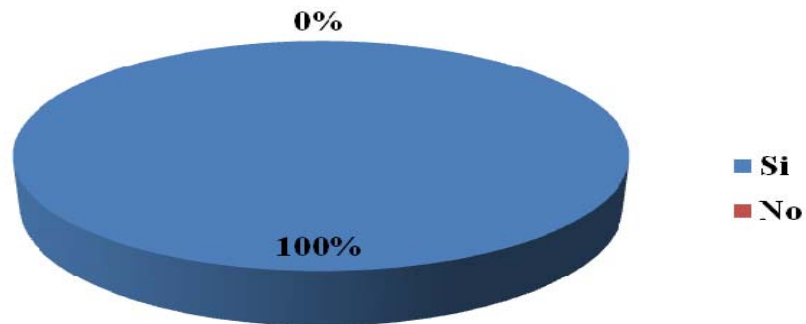
el sistema se tiene como objetivo principal procesar transacciones con rapidez y eficiencia, el 29% dice que el software permite la integración de áreas en la empresa el 14% dice que el software permite contar con información veraz, y otro 14% piensa que proporciona mayor seguridad de información. De estos resultados se puede inferir que, existe variabilidad en las opiniones emitidas por los trabajadores, pero la mayoría concuerda con que el objetivo más importante del software es que este permite procesar transacciones con rapidez y eficiencia y a la vez ayuda a la integración de las áreas de la empresa, aunque la minoría manifieste que permite contar con una información veraz y proporcione una mayor seguridad de la información, pensamos que todos estos aspectos son importantes para el mejor funcionamiento del sistema.

**Tabla 7. ¿Conoce usted los elementos del software Siscan Concesionario?**

<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Si</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>
<b>No</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 5 ¿Conoce usted los elementos del software Siscan Concesionario?**



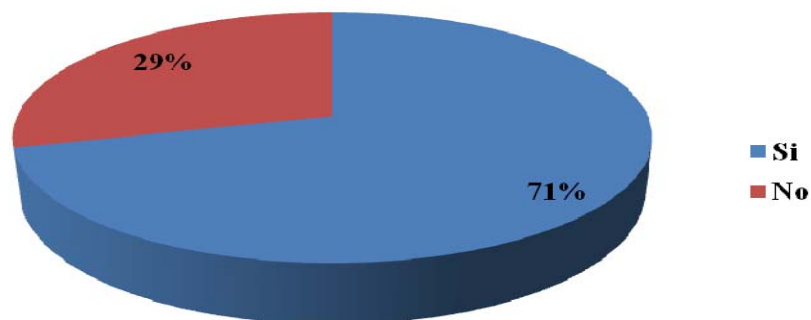
De acuerdo con la información obtenida a los encuestados en la empresa Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, se determinó que el 100% de los trabajadores de la empresa conocen los elementos que integran el sistema Siscan Concesionario, lo que permite al personal tener un mejor manejo del sistema, facilitando el desarrollo de sus actividades.

**Tabla 8. ¿Existe una real integración entre los elementos del software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 6 ¿Existe una real integración entre los elementos del software Siscan Concesionario?**



Según, la información proporcionada, el 71% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) que utilizan el software Siscan Concesionario opinaron que si existe una real integración entre los elementos del software. En cambio, un 29% mencionaron que no existe tal integración entre los elementos del software. Por lo tanto, se puede decir, que los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) que respondieron de manera afirmativa, laboran en un departamento donde no se presentan inconvenientes con el software, mientras que en los departamentos restantes presenta deficiencias, lo que no permite integrar de manera completa la información y por ende tener un mayor rendimiento.

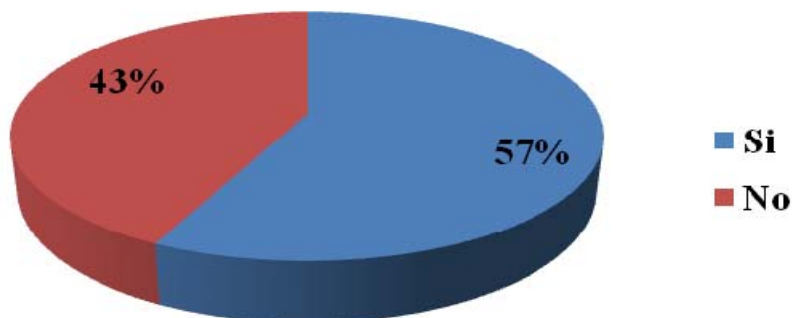


**Tabla 9. ¿El software Siscan Concesionario cumple con los estándares de funcionalidad previstos?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	57%
No	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 7 ¿El software Siscan Concesionario cumple con los estándares de funcionalidad previstos?**



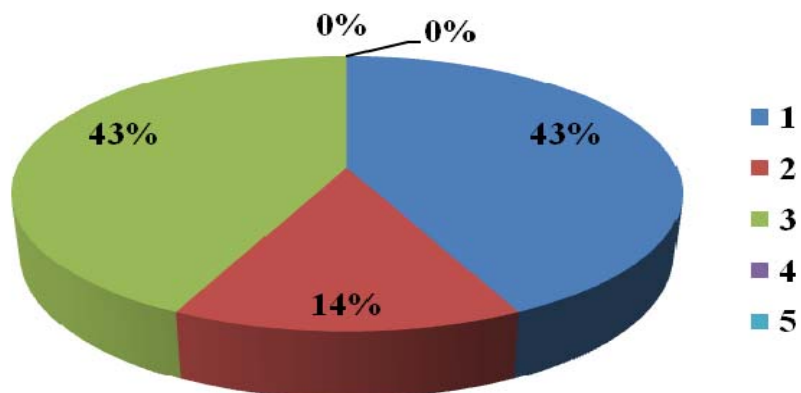
Los resultados obtenidos muestran que más de la mitad de los trabajadores representados por el 57% de los trabajadores encuestados encuestada opinan que el software cumple con los estándares de funcionalidad previstos. No obstante, el 47% opina que el software no funciona correctamente debido que cuentan con un software un poco deficiente, lo que dificulta la realización eficaz de las actividades en la empresa.

**Tabla 10. ¿Cuál considera usted que es la ventaja más importante del software Siscan Concesionario?**

	<b>Ítems</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje %</b>
1	Permite la integración total de sus departamentos.	<b>3</b>	<b>43%</b>
2	Crea varios reportes en forma automática.	<b>1</b>	<b>14%</b>
3	Garantiza la velocidad de respuesta y el buen servicio.	<b>3</b>	<b>43%</b>
4	Crea combos de servicios por catálogos de vehículos.	<b>0</b>	<b>0%</b>
5	Permite definir las diferentes sucursales que posee el concesionario	<b>0</b>	<b>0%</b>
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 8 ¿Cuál considera usted que es la ventaja más importante del software Siscan Concesionario?**



De acuerdo con la información obtenida por parte de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), el 43% manifestaron que el software permite la integración total de sus departamentos, otro 43% piensan que garantiza la velocidad de respuesta y el buen servicio, y el 14% dicen que la ventaja más

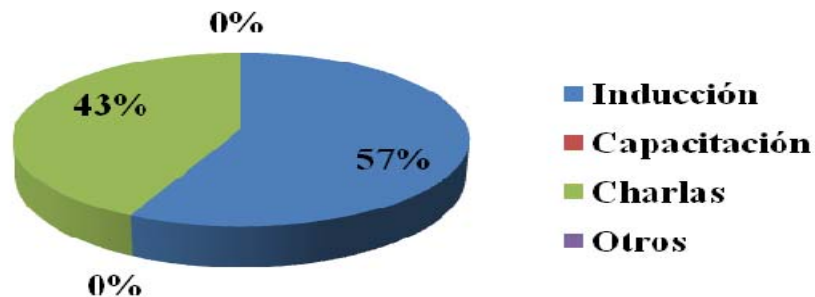
importante del software es que éste crea varios reportes en forma automática. Por lo tanto, el software representa una herramienta eficaz que proporciona información veraz y relevante para la toma de decisiones para la mayoría de los trabajadores de la empresa. Siscan representa una herramienta que permite integrar todas las unidades de la empresa a través de sus diferentes módulos, proporcionando información a cada una de ellas teniendo los departamentos una visión general de los que sucede en las diferentes áreas, lo cual resulta provechoso a la hora de dar respuesta y ofrecer un buen servicio aunque una minoría piensa de manera personal que su importancia es otra por que quizás solo lo relaciona en su actividad sin tomar en cuenta las demás.

**Tabla 11. ¿Cuáles fueron las herramientas utilizadas para la comprensión del sistema Siscan Concesionario?**

	Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
1	Inducción	4	57%
2	Capacitación	0	0%
3	Charlas	3	43%
4	Otros	0	0%
	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 9 ¿Cuáles fueron las herramientas utilizadas para la comprensión del sistema Siscan Concesionario?**



En función de la información obtenida por parte de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), se pudo observar que un 57% aseguro que usaron como herramienta la inducción para comprender el manejo del software Siscan Concesionario, mientras que el otro 43% señalo que recibieron charlas para la comprensión del software. Desde esta perspectiva la empresa utiliza varias vías para dar a conocer el sistema Siscan Concesionario al personal utilizando especialistas en el área como una forma de tener mayor probabilidad de que la información se proporcione de acuerdo a lo que realmente son las características y ventajas del

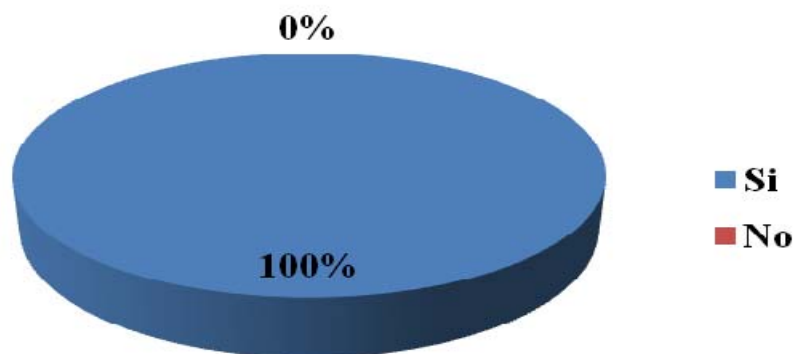
sistema sin desvirtuar el objetivo, ocasionando mayor confianza y seguridad a los trabajadores para su utilización.

**Tabla 12. ¿Está usted de acuerdo con las herramientas utilizadas para la comprensión del software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 10 ¿Está usted de acuerdo con las herramientas utilizadas para la comprensión del software Siscan Concesionario?**



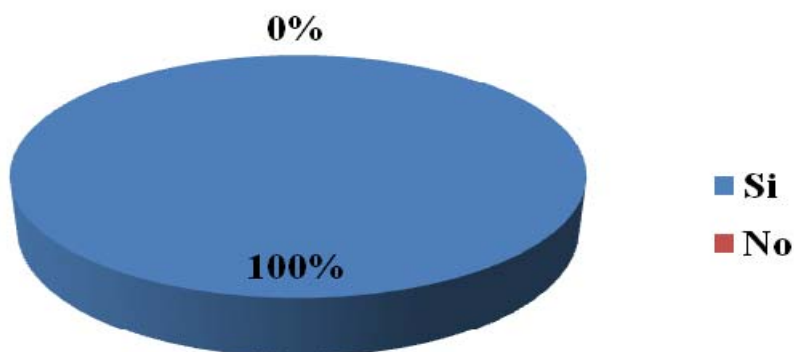
Según los resultados obtenidos, la totalidad de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), indicaron estar de acuerdo con las herramientas utilizadas para la comprensión del software Siscan Concesionario.

**Tabla 13. ¿Los trabajadores de la empresa manejan de forma adecuada el software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 11¿Los trabajadores de la empresa manejan de forma adecuada el software Siscan Concesionario?**



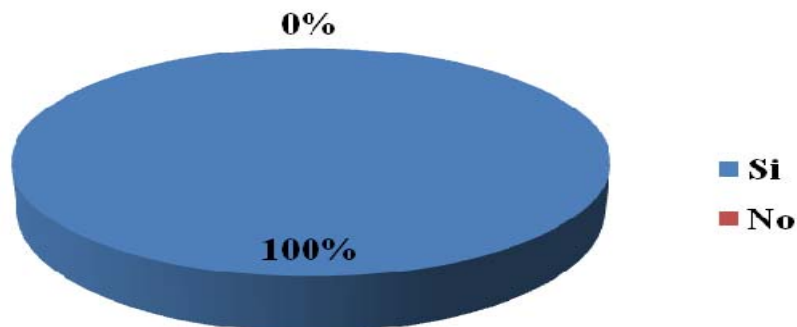
Con base a la información proporcionada en la tabla un 100% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), aseguro que manejan de forma adecuada el software Siscan Concesionario. De acuerdo con lo anterior, se puede decir que los trabajadores se encuentran realmente capacitados para el manejo del software, por lo que no deberían tener ningún tipo de inconveniente a la hora de realizar cualquier actividad que amerite su uso. Pero si llegara a ocurrir alguna falla no será por la mala utilización del sistema sino por problemas técnicos del mismo.

**Tabla 14. ¿En la empresa se aplican procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 12 ¿En la empresa se aplican procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?**



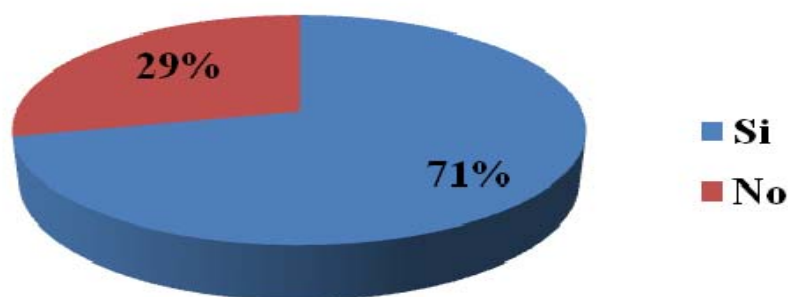
Los resultados reflejado en la tabla muestran que el 100% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) opinan que si se aplican procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario, lo que implica que la empresa ha establecido normas para que el software se mantenga en la mas optimas condiciones y así obtener los mejores beneficios.

**Tabla 15. ¿La empresa está pendiente de actualizar el software Siscan Concesionario constantemente?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 13 ¿La empresa está pendiente de actualizar el software Siscan Concesionario constantemente?**



En base a la información recopilada, el 71% de los trabajadores opinan que la empresa está pendiente de realizar las actualizaciones del software constantemente, mientras que un 29% de los trabajadores de la empresa consideran que no se realizan actualizaciones constantes del software. Por consiguiente, aunque existan procedimientos de actualización aplicables al software, quizás para otros trabajadores no se hacen en el tiempo requerido. No obstante la gran mayoría opina que la empresa actualiza en software en el tiempo requerido, una minoría piensa que no, quizás porque ha tenido algunas dificultades al momento de realizar sus actividades.



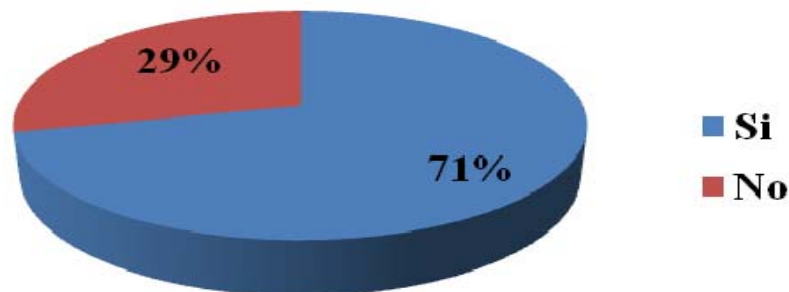
Por lo tanto se deben tomar en cuenta estas opiniones como una forma de prevenir algunas dificultades.

**Tabla 16. ¿Se aplican adecuadamente los procesos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario en la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 14 ¿Se aplican adecuadamente los procesos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario en la empresa?**



De acuerdo a los resultados obtenidos, el 71% de los trabajadores de la empresa encuestados expresan que existe una aplicación adecuada de los procesos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario, mientras que el 29% restante indica que no se aplican adecuadamente tales procesos de verificación y actualización. Por lo tanto, se deduce que se están cumpliendo con los procedimientos establecidos para que el software funcione correctamente pero existen módulos donde este proceso no se lleva adecuadamente ocasionando inconveniente y por ende que la

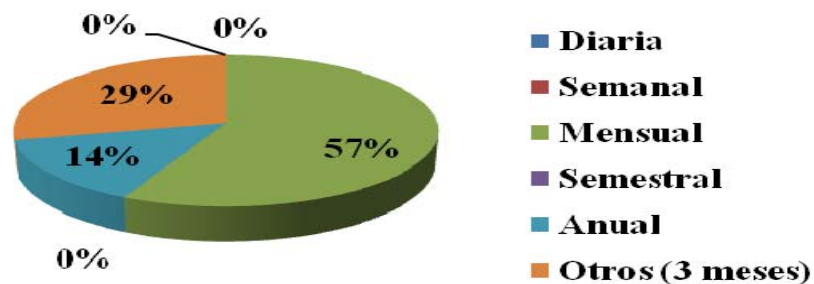
información no se obtenga en su totalidad, repercutiendo de manera directa en otros procesos.

**Tabla 17. ¿Cuál es la frecuencia con que se aplican los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Diaria	0	0%
Semanal	0	0%
Mensual	4	57%
Semestral	0	0%
Anual	1	14%
Otros (3 meses)	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 15; ¿Cuál es la frecuencia con que se aplican los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?**



Como se puede observar en los resultados obtenidos, el 57% opinan que los procedimientos de verificación y actualización se aplican mensualmente, el 29% asegura que se aplican trimestralmente, mientras que el 14% señala que anualmente

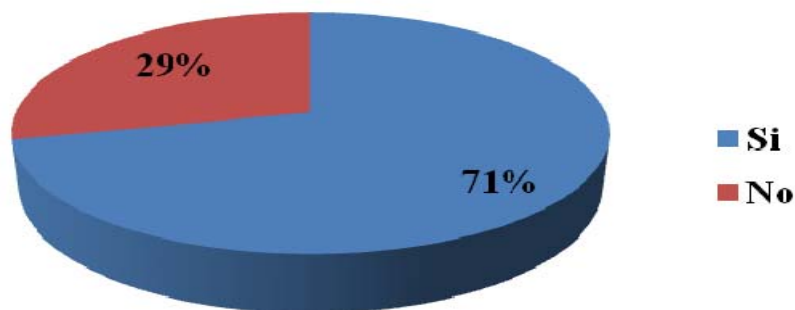
se realizan dichos procedimientos. Por consiguiente, se deduce que existe variabilidad en la aplicación de los procedimientos antes mencionados, es decir, no existe un criterio único para la aplicación de éstos, por lo que existe el riesgo de que la información pueda distorsionarse.

**Tabla 18. ¿Se supervisa con frecuencia la aplicación de los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 16: ¿Se supervisa con frecuencia la aplicación de los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?**



La investigación realizada refleja que el 71% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), señalan que si se supervisan con frecuencia los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario, por el contrario un 29% de los trabajadores opinan que no es frecuente dicha supervisión. de acuerdo a lo antes señalado, se puede inferir que

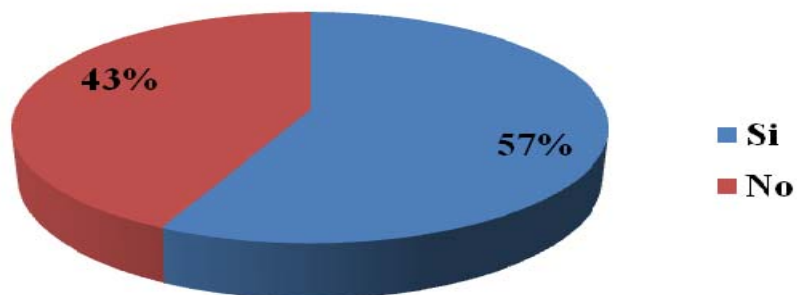
cuando se realizan los procedimientos de verificación y actualización siempre deben estar pendientes de que se están llevando a cabo de manera correcta, ya que las personas quizás saben de la parte técnica pero no tienen noción completa de cuál es la importancia que tiene para la empresa la información que se manejan en cada una de las áreas pudiéndose omitir información que sea de relevancia a la hora de ejecutar sus actividades a trabajadores.

**Tabla 19. ¿El software Siscan Concesionario proporciona beneficios a la empresa en cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	57%
No	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 17 ¿El software Siscan Concesionario proporciona beneficios a la empresa en cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios?**



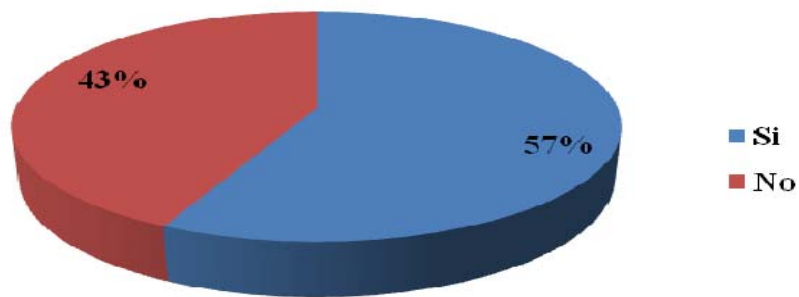
El 57% de los encuestados expresaron que el sistema proporciona beneficios en cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios, mientras que el 43% señalan que el sistema no es tan beneficiosos en cuanto a los procesos antes mencionados, lo que indica que el sistema no aporta en su totalidad los beneficios estimados, por lo que los trabajadores pierden tiempo utilizando otras herramientas que no son proporcionadas por el software tales como: obtener información y realizar sus actividades para el logro de los objetivos deseados.

**Tabla 20. ¿Ha aprovechado la empresa los beneficios que ofrece el software Siscan Concesionario?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	57%
No	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 18 ¿Ha aprovechado la empresa los beneficios que ofrece el software Siscan Concesionario?**



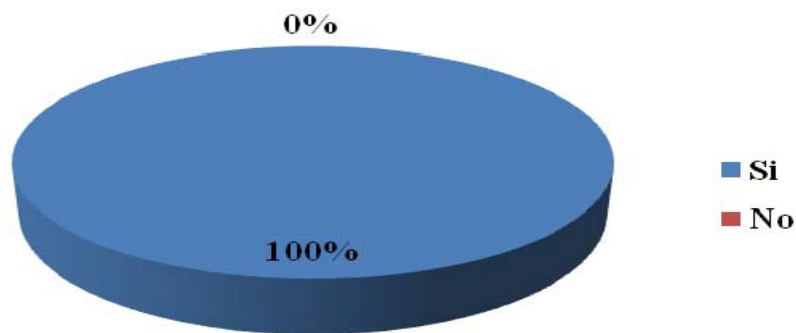
De acuerdo a los resultados obtenidos, un 57% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) señalaron que la empresa si ha aprovechado los beneficios que aporta el sistema y un 43% expresa que no ha aprovechado dichos beneficios, lo que implica que según la opinión de estos trabajadores la empresa no se ha beneficiado en su totalidad de las herramientas de trabajo brindadas por el software.

**Tabla 21. ¿El software Siscan Concesionario permite que los trabajadores realicen las operaciones de forma más efectiva?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 19 ¿El software Siscan Concesionario permite que los trabajadores realicen las operaciones de forma más efectiva?**



El 100% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), expresan que el software Siscan Concesionario les permite realizar las operaciones de forma más efectiva, es decir, el software representa una herramienta útil en el

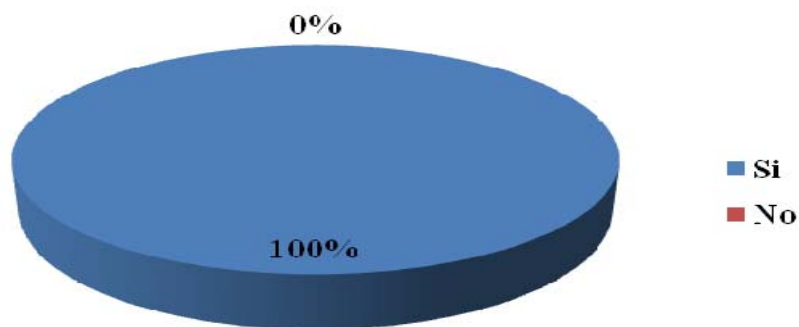
desarrollo de las actividades diarias de los trabajadores, contribuyendo de esta manera a agilizar los procesos de la empresa.

**Tabla 22. ¿Conoce las medidas de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota)?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 20¿Conoce las medidas de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota)?**



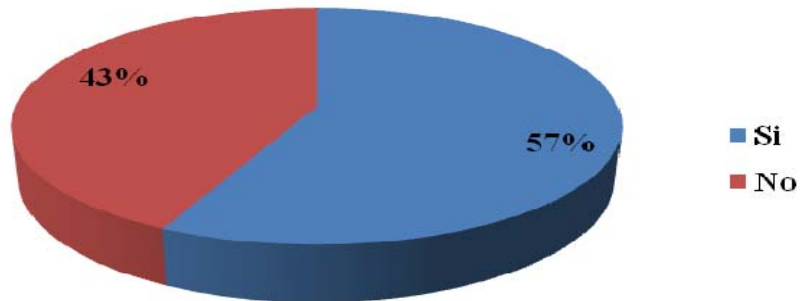
De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla, la totalidad los encuestados representados por el 100%, expresan que si conocen las medidas de Control Interno establecidas en la empresa. Por consiguiente, los trabajadores están al tanto de las normas que ha establecido para evitar riesgos inherentes a la protección de sus activos, la segregación de funciones, entre otros.

**Tabla 23. ¿Cree usted que el software Siscan Concesionario influye de forma efectiva en el proceso de Control Interno de la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	4	57%
No	3	43%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 21 ¿Cree usted que el software Siscan Concesionario influye de forma efectiva en el proceso de Control Interno de la empresa?**



De la población encuestada, el 57% señala que el software Siscan Concesionario influye de forma efectiva en el proceso de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), mientras que el 43 % indica lo contrario, es decir, que el software no tiene una total influencia en el proceso de Control Interno de la empresa, lo que puede ocasionar un riesgo en la estabilidad financiera de la misma.

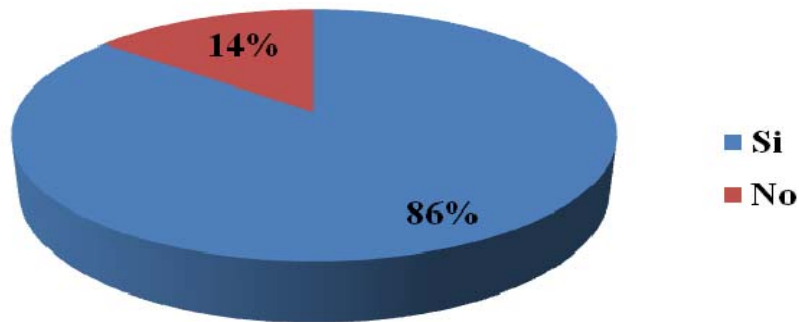


**Tabla 24. ¿Cree usted que el mal uso del software Siscan Concesionario puede provocar desviaciones importantes en el Control Interno de la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	6	86%
No	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 22 ¿Cree usted que el mal uso del software Siscan Concesionario puede provocar desviaciones importantes en el Control Interno de la empresa?**



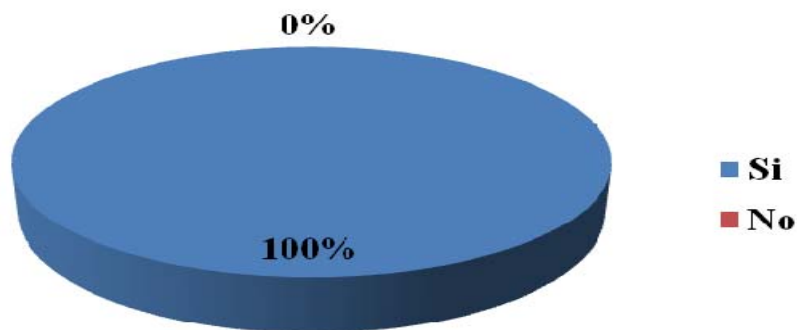
De acuerdo a la información obtenida, el 86% de los trabajadores consideran que el mal uso del software Siscan Concesionario si puede provocar desviaciones importantes en el Control Interno de la empresa, mientras que el 14% restante opina lo contrario. De esta manera se deduce que si el software es manipulado por personas que no están capacitadas o que no conocen el funcionamiento del mismo, puede provocar un desvío de información importante u ocasionar desconfiguraciones en el software y por consiguiente el Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) se vería seriamente afectado.

**Tabla 25. ¿El software Siscan Concesionario permite la segregación de funciones en la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 23 ¿El software Siscan Concesionario permite la segregación de funciones en la empresa?**



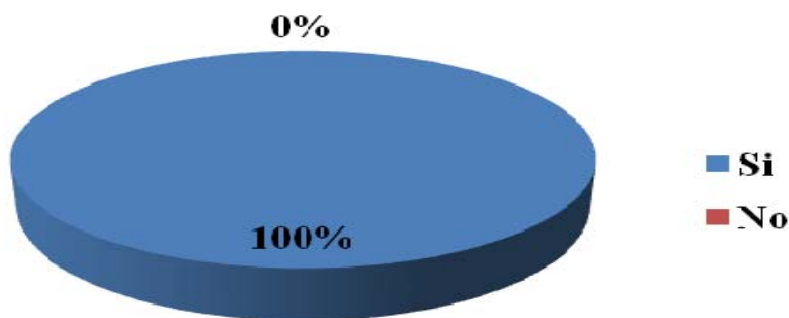
La investigación realizada refleja que el 100% de los encuestados en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) consideran que el software Siscan Concesionario si permite la segregación de funciones, lo que implica que el software no presenta ningún tipo de inconveniente en lo relacionado con la distribución de las tareas, es decir, permite asegurar que un individuo no pueda llevar a cabo todas las fases de una operación, reduciendo el riesgo de errores o irregularidades, y en especial el fraude interno en la empresa.

**Tabla 26. ¿El software Siscan Concesionario permite que la empresa pueda tener una mejor protección de sus activos?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 24 ¿El software Siscan Concesionario permite que la empresa pueda tener una mejor protección de sus activos?**



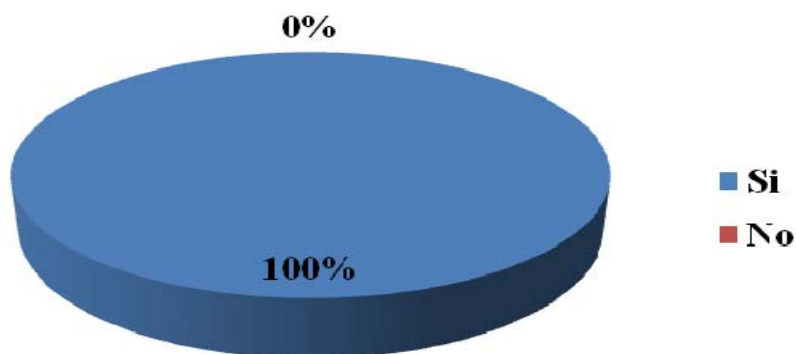
Los datos señalados reflejan que el 100% de los trabajadores de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) coinciden en que el software Siscan Concesionario permite que la empresa tenga una mejor protección de sus activos, por lo tanto, este software representa una herramienta fundamental en el proceso de Control Interno, evitando el riesgo de que se puedan generar acciones fraudulentas o irregularidades en la empresa.

**Tabla 27. ¿El software Siscan Concesionario posee herramientas de seguridad para evitar el uso no autorizado de información confidencial de la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	7	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 25 ¿El software Siscan Concesionario posee herramientas de seguridad para evitar el uso no autorizado de información confidencial de la empresa?**



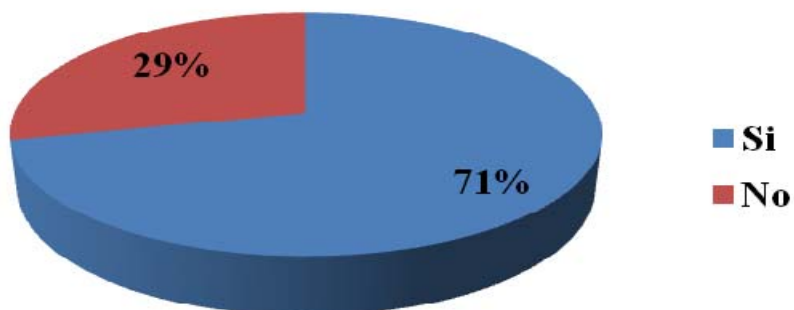
Según los resultados obtenidos en la tabla, el 100% de los trabajadores encuestados opinan que el software Siscan Concesionario posee herramientas de seguridad indispensables, que evitan el uso no autorizado de información confidencial. Por consiguiente, el software constituye un instrumento importante de gran utilidad en el proceso de Control Interno, ayudando a resguardar la información confidencial utilizada para la toma de decisiones en la empresa.

**Tabla 28. ¿Cree usted que el uso del software Siscan Concesionario ha permitido fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa?**

Ítems	Frecuencia	Porcentaje %
Si	5	71%
No	2	29%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Fuente: Autores del trabajo, instrumento aplicado a los trabajadores de la empresas Rústicos de Oriente, C. A. (Toyota) del Municipio Bermúdez, Carúpano Estado - Sucre. (2011-2012).

**Gráfico N° 26. ¿Cree usted que el uso del software Siscan Concesionario ha permitido fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa?**



La información proporcionada refleja que el 71% de los trabajadores encuestados opinan que el software Siscan Concesionario si ha permitido fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota), en cambio el 29% restante señala lo contrario. De acuerdo a lo anterior, se deduce que aunque el software representa una efectiva herramienta para los procesos de seguridad y resguardo de los activos de la empresa, no ha cumplido en su totalidad con las estimaciones establecidas por la gerencia, debido a que presenta inconvenientes de desconfiguración y actualización, disminuyendo de esta manera la efectividad y la eficiencia que pudiera generar el software en las operaciones de la empresa.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteado y tomando en cuenta los resultados obtenidos, se destacan las siguientes conclusiones.

Enmarcados sobre el uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el Control Interno en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) ubicada en el Municipio Bermúdez, Carúpano Estado Sucre, es importante que estas empresas dedicadas a la distribución, servicio y reparación de cualquier detalle que resulte inherente al funcionamiento del vehículo en representación de la ensambladora; implementen el uso de software administrativos a fin de que sus operaciones sean más seguras, rápidas, y oportunas, permitiéndole realizar sus actividades eficazmente para así poder mantenerse un mercado competitivo.

- El personal que labora en la empresa, tiene conocimiento acerca de las características que posee y los objetivos para los cuales fue diseñado el software Siscan Concesionario, los cuales fueron obtenidos mediante charlas e inducción, comprendiendo de esta manera que este software representa una importante herramienta de gestión del negocio que le permitirá a la empresa mantenerse en el mercado competitivo de hoy en día. Para la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) constituye una ventaja muy importante mantener a sus trabajadores capacitados adecuadamente para que todos puedan agilizar sus tareas mediante el uso del software, ahorrando tiempo, dinero y generando mayor eficiencia y efectividad en las operaciones.
- Los elementos del software Siscan Concesionario no presentan una real integración debido a que el sistema no cumple en su totalidad con los

estándares de funcionalidad previstos, presentándose inconvenientes en los departamentos de administración y repuestos, los cuales se ven en la necesidad de usar el software que utilizaban anteriormente, además del software Siscan Concesionario para poder transmitir información de un departamento a otro.

- El software Siscan Concesionario proporciona numerosas ventajas a la gerencia y además es manejado adecuadamente por los trabajadores de la empresa, ya que es fácil de comprender y posee herramientas (guías y manuales para el manejo del sistema) que pueden ser utilizadas por las personas que utilizan el software en caso de que se presente alguna duda relacionada con el uso del mismo o con la aplicación de algún procedimiento.
- El software Siscan Concesionario le permite a la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) contar con herramientas de seguridad o control de acceso que impide que personas no autorizadas conozcan y procesen la información confidencial, considerándose una eficaz herramienta de control.
- El uso de los dos sistemas ocasiona que los trabajadores desperdicien tiempo teniendo que cargar la información doblemente y produciendo fuertes debilidades en el sistema de Control Interno con respecto al control de la información.
- El software Siscan Concesionario está integrado por módulos, lo que permite la segregación de funciones, es decir, permite que las tareas sean distribuidas correctamente, evitan así que pueda ocurrir irregularidades o el fraude interno en la empresa.

- En la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) aunque la gerencia ha establecido la aplicación de procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario, éstos no se aplican con la frecuencia debida, originando así que algunos módulos o elementos del software presenten desconfiguraciones importantes y proporcionando información poco confiable, lo que afecta directamente el proceso de Control Interno de la empresa, ya que ésta información utilizada para la toma de decisiones no es la más relevante, por lo tanto el proceso de Control Interno de la empresa se ve poco fortalecido por los inconvenientes que presenta el software actualmente utilizado por la empresa.



## RECOMENDACIONES

En base a las debilidades identificadas por medio de la investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

- Efectuar una revisión total del software Siscan Concesionario para solucionar los inconvenientes de desintegración en los módulos que éste está presentando, ayudando de esta manera a su mejor funcionamiento y permitiendo que los trabajadores puedan ahorrar tiempo al utilizar un software que le permita realizar todas sus actividades sin necesidad de utilizar otro software adicional.
- Ejecutar evaluaciones constantes para detectar problemas y deficiencias en relación con el software Siscan Concesionario, impidiendo que puedan convertirse en deficiencias mayores y ocasionar daños al software o a la información contenida dentro de éste.
- Supervisar que las normas de Control interno se cumplan en su totalidad e incluir mas normas que involucren al software Siscan Concesionario con el proceso de Control Interno para que éste sea más seguro, proporcionándole a la gerencia un instrumento eficaz para lograr la eficiencia y eficacia en sus operaciones.
- Evitar la implementación de los dos sistemas para que los trabajadores puedan ahorrar tiempo, además impedir que se presenten errores u omisiones en la información que se ingresa al sistema.

- Ejecutar procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario con más frecuencia que eviten su desconfiguración y pueda ocasionar errores significativos, los cuales puedan influir negativamente en la estabilidad de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota).
- La implementación de un software administrativo adaptado a las necesidades de la empresa, ayudaría a ésta a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas y otras consecuencias. Además de contribuir con la organización al cumplimiento de sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino o lo que es lo mismo fortaleciendo el proceso de Control Interno que esta posee.

## BIBLIOGRAFÍA

**Arias, Fidias (1999)**, El Proyecto de Investigación. Guía para su elaboración. Editorial Episteme. Tercera Edición.

**Arias, Fidias (2006)**. El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. (5a ed.). Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, Mirian (2006), Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Caracas – Venezuela. BL Consultores Servicio Editorial

**Catacora, Fernando (1996)**. Sistemas y Procedimientos Contables. 1era Edición. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.

Catacora, Fernando. (2000) *Sistemas y Procedimientos Contables*. Colombia: Mc Graw Hill.

Cepeda, Gustavo. Auditoría y Control Interno. Editorial Mc Graw Hill. Colombia, 1997.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** (Gaceta Oficial N° 5453, 1999)

Hernández, Roberto; Fernández-Collado, Carlos; Pilar Baptista, Lucio (2006). **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**. México. Editorial McGraw-Hill. Cuarta edición, XLIV.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2003): Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.

Holmes, Arthur (1999) Auditoría Principios y Procedimientos Tomo I México, editorial Limusa.

Korn, Francis. (1973). Metodología de la Investigación. Ediciones COBO.

**Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación** (Gaceta Oficial N° 38.242, 2010)

Martínez, José Luís. Auditoría III. Control Interno. Cultural de Ediciones S.A. España, 2001.

Mochón, Francisco (1995), Principios de economía. Editorial Mc Graw Hill.

Sánchez, Basilio y Guarisma, Gerardo (1990), Métodos de Investigación. Aragua, Ediciones Univerisdad Vicentenaria de Aragua.

Schlosser, Robert (2002), El Campo de la Auditoria. España.

Senn, A. (1997) *Análisis y Diseño de Sistemas de Información*. Colombia: Mc Graw Hill.

Sommerville, Ian (2005), Ingeniería del Software. Editorial Pearson Educación.

Tamayo y Tamayo, Mario (1997), El Proceso de la Investigación Científica. México. Editorial Limusa. Tercera Edición.

Tamayo y Tamayo, Mario Metodología formal de la investigación científica 2002  
Limusa, S.A., México D.F., MEXICO.

## **ANEXOS**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE SUCRE - CARÚPANO  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA**



**Diseñado por:  
Brazón, Rebeca  
Olivier, Flor  
Quijada, Emilysmar**

## **INTRODUCCIÓN**

El presente cuestionario tiene como objeto solicitar su valiosa colaboración a fin de dar respuesta a una serie de interrogantes que forman parte de las actividades destinadas a la culminación del trabajo de grado el cual lleva por nombre: **“Análisis del uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el proceso de Control Interno en la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota) en el Municipio Bermúdez año 2011-2012.”**.

### **Instrucciones**

Las preguntas son sencillas y sólo debe rellenar el recuadrado en la respuesta de su preferencia. No es necesario que firme, ni coloque su nombre en el cuestionario, pues el mismo es totalmente anónimo. Agradecemos no dejar alternativas sin responder y, en caso de dudas, consulte a los investigadores.

Agradecemos su participación.

1. ¿Conoce usted las características del software Siscan Concesionario?

Si

No

2. ¿Cumple el software con las características especificadas por el proveedor del software Siscan Concesionario?

Si

No

3. ¿Conoce usted los objetivos del software Siscan Concesionario?

Si

No

4. En caso de que la respuesta anterior sea afirmativa: ¿Cuál es el objetivo principal del software Siscan Concesionario?

Procesar transacciones con rapidez y eficiencia.

Permite contar con una información veraz.

Ayuda a eliminar la necesidad de cálculos tediosos y comparaciones repetitivas.

Proporciona mayor seguridad de información.

Proporciona un menor margen de error: (mejora de la exactitud y la consistencia).

Permite la interconexión: (aumento en la comunicación).

Permite la integración de áreas en las empresas.



5. ¿Conoce usted los elementos del software Siscan Concesionario?

Si

No

6. ¿Existe una real integración entre los elementos del software Siscan Concesionario?

Si

No

7. ¿El software Siscan Concesionario cumple con los estándares de funcionalidad previstos?

Si

No

8. ¿Cuál considera usted que es la ventaja más importante del software Siscan Concesionario?

Permite la integración total de sus departamentos.

Crea varios reportes en forma automática.

Garantiza la velocidad de respuesta y el buen servicio.

Crea combos de servicios por catálogos de vehículos.

Permite definir las diferentes sucursales que posee el concesionario

9. ¿Cuáles fueron las herramientas utilizadas para la comprensión del sistema

Siscan Concesionario?

Inducción

Capacitación

Charlas

Otros \_\_\_\_\_

10. ¿Está usted de acuerdo con las herramientas utilizadas para la comprensión del software Siscan Concesionario?

Si

No

11. ¿Los trabajadores de la empresa manejan de forma adecuada el software Siscan Concesionario?

Si

No

12. ¿En la empresa se aplican procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?

Si

No

13. ¿La empresa está pendiente de actualizar el software Siscan Concesionario constantemente?

Si

No

14. ¿Se aplican adecuadamente los procesos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario en la empresa?

Si

No

15. ¿Cuál es la frecuencia con que se aplican los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?

Diaria

Semanal

Mensual

Semestral

Anual

Otros \_\_\_\_\_

16. ¿Se supervisa con frecuencia la aplicación de los procedimientos de verificación y actualización del software Siscan Concesionario?

Si

No

17. ¿El software Siscan Concesionario proporciona beneficios a la empresa en cuanto a: registro, emisión de reportes, facturación y movimientos bancarios?

Si

No

18. ¿Ha aprovechado la empresa los beneficios que ofrece el software Siscan Concesionario?

Si

No

19. ¿El software Siscan Concesionario permite que los trabajadores realicen las operaciones de forma más efectiva?

Si

No

20. ¿Conoce las medidas de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota)?

Si

No

21. ¿Cree usted que el software Siscan Concesionario influye de forma efectiva en el proceso de Control Interno de la empresa?

Si

No

22. ¿Cree usted que el mal uso del software Siscan Concesionario puede provocar desviaciones importantes en el Control Interno de la empresa?

Si

No

23. ¿El software Siscan Concesionario permite la segregación de funciones en la empresa?

Si

No

24. ¿El software Siscan Concesionario permite que la empresa pueda tener una mejor protección de sus activos?

Si

No

25. ¿El software Siscan Concesionario posee herramientas de seguridad para evitar el uso no autorizado de información confidencial de la empresa?

Si

No

26. ¿Cree usted que el uso del software Siscan Concesionario ha permitido fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa?

Si

No

## **HOJA DE METADATOS**

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el proceso de Control Interno en la empresa Rústico de Oriente C.A (Toyota), en el Municipio Bermúdez, Carúpano. Estado Sucre año 2011-2012
Subtítulo	

### Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Brazón M, Rebeca del V	CVLAC	18.788.627
	e-mail	<a href="mailto:bk_3008@hotmail.com">bk_3008@hotmail.com</a>
	e-mail	
Olivier O, Flor M	CVLAC	19.527.043
	e-mail	<a href="mailto:thebest_096@hotmail.com">thebest_096@hotmail.com</a>
	e-mail	
Quijada R, Emilysmar del V	CVLAC	18.788.969
	e-mail	<a href="mailto:Emily_emien@hotmail.com">Emily_emien@hotmail.com</a>
	e-mail	

### Palabras o frases claves:

<b>Software Siscan Concesionario</b>
<b>Control Interno</b>
<b>Sistemas de Información</b>

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

### Líneas y sub-líneas de investigación:

Área	Sub-área
Ciencias Administrativa y Contable	Control Interno y software Siscan Concesionario
Las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, aplicadas a los procesos Administrativos y Contables.	Sistemas automatizados Contables

### RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito analizar el uso del software Siscan Concesionario como herramienta para fortalecer el proceso de Control Interno de la empresa Rústicos de Oriente, C.A. (Toyota). El Control Interno en toda organización constituye un importante instrumento para segregar funciones, prever fraudes y evitar los posibles errores que se pudieran ocasionar en cualquier organización, es por ello que las empresas en busca de mejoras para poder fortalecer el proceso de Control Interno que estas poseen y para adaptarse a las nuevas exigencias tecnológicas han implementado un sin número de herramientas para agilizar sus operaciones y emplear una información efectiva, veraz, oportuna y exacta, que permitirá una toma de decisiones más acertada y por consiguiente el éxito de la misma, tomando en consideración que los sistemas de información son elementos determinantes para el logro de la eficiencia en las organizaciones modernas. La investigación fue fundamentalmente de campo y de tipo descriptivo de acuerdo a las características del problema y a los objetivos propuestos. Los datos representativos fueron obtenidos a través de la observación documental, observación participante y la entrevista.

Para el caso de la técnica de la entrevista, se utilizó como instrumento la guía de entrevista dirigida a los informantes clave. La información derivada orienta a afirmar que el sistema administrativo se encuentra desconfigurado en algunos módulos, afectando de manera importante el proceso de Control Interno de la organización y por consiguiente, la información no resulta completamente confiable para la toma de decisiones oportunas.



## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

**Contribuidores:**

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail										
Prof. Nélide Cortez	<b>ROL</b>	<b>CA</b>		<b>AS</b>	<b>X</b>	<b>TU</b>		<b>JU</b>			
	<b>CVLAC</b>	10.221.227									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:cneliday@hotmail.com">cneliday@hotmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										
Prof. Oliver Márquez	<b>ROL</b>	<b>CA</b>		<b>AS</b>		<b>TU</b>		<b>JU</b>	<b>X</b>		
	<b>CVLAC</b>	13.294.261									
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:olivermmn@hotmail.com">olivermmn@hotmail.com</a>									
	<b>e-mail</b>										
	<b>ROL</b>	<b>CA</b>		<b>AS</b>		<b>TU</b>		<b>JU</b>			
	<b>CVLAC</b>										
	<b>e-mail</b>										
	<b>e-mail</b>										

**Fecha de discusión y aprobación:**

Año            Mes            Día

2012	03	06
------	----	----

**Lenguaje:** Spa

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis_Brazón_Olivier_ Quijada_CD	Word

Alcance:

**Espacial:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Temporal:** \_\_\_\_\_ (Opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

Licenciado en Contaduría Pública

---

**Nivel Asociado con el Trabajo:**

Licenciatura

---

**Área de Estudio:**

Departamento de Contaduría Pública

---

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre - Carúpano

---

# Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CU N° 0975

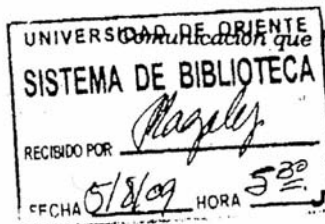
Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLANOS CURVELO**  
Secretario

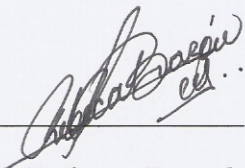


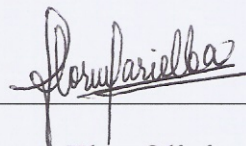
C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

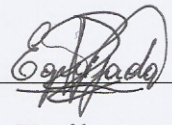
JABC/YGC/maruja

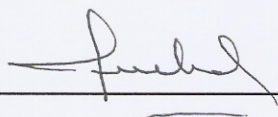
## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización”

  
Rebeca Brazón  
C.I. N° 18.788.627  
**AUTOR 1**

  
Flor Olivier  
C.I. N° 19.527.043  
**AUTOR 2**

  
Emilysmar Quijada  
C.I. N° 18.788.969  
**AUTOR 3**

  
MSc. Nélide Cortez  
C.I. N° 10.221.227  
**ASESOR - JURADO**