

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA LOS INGRESOS Y EGRESOS, CASO: EMPRESA CAR
SERVIS, C.A., UBICADA EN CANTAURA ESTADO
ANZOÁTEGUI.**

Realizado por:

Br. Geraiss, Wakin.

Br. Ríos, Mariemelin.

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito para
optar al Título de:

LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Marzo de 2019.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA LOS INGRESOS Y EGRESOS, CASO: EMPRESA CAR
SERVIS, C.A., UBICADA EN CANTAURA ESTADO
ANZOÁTEGUI.**

Asesor:

**Lcda. Pinto, Evelyn.
Tutor Académico.**

Cantaura, Marzo de 2019.

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA LOS INGRESOS Y EGRESOS, CASO: EMPRESA CAR
SERVIS, C.A., UBICADA EN CANTAURA ESTADO
ANZOÁTEGUI.**

Jurado Calificador

El Jurado hace constar que ha asignado a esta Tesis la calificación de:

APROBADO

**Lcda. Abreu, Kateryd
Jurado Principal.**

**Lcda. Martínez, Nahirelys
Jurado Principal.**

Cantaura, Marzo de 2019

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

"Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario"



DEDICATORIA

Primeramente a DIOS por darme la fuerza, el entusiasmo y sobretodo la paciencia para lograr tan anhelado objetivo. Gracias por siempre tenerme presente, por escucharme y entenderme, en ti siempre encuentro la paz Señor.

A mi patrona la Virgen del Valle y todos los santos por ser guía en este largo pero reconfortante recorrido.

A mis padres Joann Ovalles y Johnny Geraiss, a mis hermanos Diana Georgette, Sami Alexander y por ustedes y para ustedes estén tan esperado logro. Gracias a mis abuelos Mabel Garrido, Francisco Ovalles por tenerme presente en sus oraciones para poder cumplir con esta meta, a mis Tíos y Primos se los dedico con todo mi amor. Los amo Familia Geraiss Ovalles.

Geraiss O., Wakin F.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo de grado primeramente a DIOS quien fue mi fortaleza, mi ayuda, mi guía en todo momento. Sin el nada de esto sería posible. La gloria de mi triunfo es para mi Señor Jesucristo, quien es digno y merecedor de todo.

A mis padres Julio Ríos y Yoileth Arreaza, por enseñarme a luchar, cumplir mis metas y por brindarme todo el apoyo que necesitaba. Por estar siempre allí.

A mis hermanos, Diana, Marlyn, Julimar, José Gregorio, César, Jesús, Johan, por enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr, que solo depende de mí. Mis sobrinos Santiago y Nathalia, por ustedes y para ustedes es este tan esperado logro.

A mis amigas, Kariannys, Riccy, Ysadanis, Nazareth, Andrea, Alejandra por estar conmigo siempre y apoyarme incondicionalmente. Para ustedes, los amo familia Ríos Arreaza.

Ríos A., Mariemelin del C.

AGRADECIMIENTO

A DIOS y a la Virgen por tantas bendiciones, por la fuerza a diario y por cubrirme con sus mantos, cuidándome y protegiéndome de todo lo malo, haciéndome fuerte y perseverante para cumplir con todas mis tareas.

A mi Tutor Académico Lcda. Evelyn Pinto, por su gran paciencia y asesoría en el desarrollo del Trabajo de Grado.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra manera me hicieron crecer tanto personal como profesionalmente, a mis profesores, compañeros y amigos que depositaron en mi infinita enseñanza. En especial, a mi compañera y amiga Mariemelin Ríos por su ayuda y apoyo durante el desarrollo de nuestro trabajo.

Por último pero no menos importante a la Universidad de Oriente, a la casa más alta, por formarme profesionalmente y ser una gran institución.

Siempre estaré agradecido con todos.

Geraiss O., Wakin F.

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, por darme la oportunidad de estar presente en este momento tan importante de mi vida, cumplir otra meta más, ser una futura Licenciada en Contaduría Pública, por darme salud, paciencia, fuerza en estos 5 años de lucha por mis sueños.

A mis padres, por ser ese tronco de este árbol que pronto dará sus frutos, gracias por regalarme la vida, la educación, los valores y todas las cosas que me han enseñado; no alcanzaré la vida para agradecerles.

A mi compañero de tesis Wakin Geraiss, por tener el mismo entusiasmo y motivación para cumplir esta meta.

A mi tutor, Lcda. Evelyn Pinto, por su tiempo dedicado, por darme esos consejos que permitieron mejorar cada día el desarrollo de este trabajo. **MUCHAS GRACIAS!**

A los profesores de la extensión UDO Cantaura por darme la orientación necesaria y guiar mis conocimientos en esta carrera tan importante y en especial a la Casa más alta quien me formó como profesional.

Ríos A., Mariemelin del C.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS
INGRESOS Y EGRESOS, CASO: EMPRESA CAR SERVIS, C.A., UBICADA EN
CANTAURA ESTADO ANZOÁTEGUI.

Tutor Académico:
Lcda. Pinto, Evelyn.

Realizado por:
Br. Geraiss Wakin.
Br. Ríos, Mariemelin.
Cantaura, Marzo de 2019.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado; implantación de un sistema de control interno para los ingresos y egresos, caso: empresa Car Servís, C.A., ubicada en Cantaura Estado Anzoátegui, contó con un objetivo general destinado a implantar un sistema de control interno para el resguardo y verificación de los ingresos y egresos de la organización, además se definieron tres (3) objetivos específicos destinados a describir la situación actual de la organización referente al control de sus ingresos y egresos, diagnosticar cuáles son los principales factores que están causando la problemática y sugerir mecanismos para superar las dificultades que están presentando. Contó con un tipo de investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo, con una muestra comprendida por el número total de la población cinco (5) individuos que laboran en el departamento administrativo de la empresa, se apoyó en técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como; la observación directa, encuesta y cuestionario, para el procesamiento de la información se empleó el análisis cuantitativo y el diagrama de flujo, permitiendo concluir que la carencia de manuales, normas y sistemas de control interno en los ingresos y egresos de la organización, ha generado un desequilibrio organizativo debido a que se han alterado una serie de instrumentos utilizados para darle validez a la información contable emanada de estos dos reglones, esta acción ha debilitado la empresa financieramente causándole pérdidas extraordinarias de recursos, que conjuntamente con los factores macroeconómicos de la nación la han colocado al borde del cierre.

Palabras Claves: Ingresos, Egresos, Procedimientos, Sistemas.

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRAFICAS	xv
ÍNDICE DE TABLAS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	20
EL PROBLEMA	20
1.1. Planteamiento del Problema	20
1.2. Objetivos de la Investigación.....	23
1.2.1. Objetivo General	23
1.2.2. Objetivos Específicos	23
1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	23
1.4. Sistema de Variables	24
1.4.1. Definición Conceptual	25
1.4.2. Definición Operacional.....	27
CAPÍTULO II.....	29
MARCO TEÓRICO	29

2.1. Antecedentes de la Investigación	29
2.2. Bases Teóricas.....	31
2.2.1. Contabilidad	31
2.2.2. Ingresos	33
2.2.3. Principios de Realización.....	33
2.2.4. Egresos.....	34
2.2.5. Cuentas.....	35
2.2.6. Control Interno	35
2.2.7. Sistemas	40
2.2.8. Manuales	40
2.2.9. Procedimientos	41
2.3. Bases Legales.....	41
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Gaceta Oficial Número 5.908, Extraordinario, 19 de Febrero (2009)	41
2.3.2. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA). Gaceta Oficial N° 2.818, Extraordinario de 1ero de julio de (1981).....	43
2.3.3. Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno.	43
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. Tipo de Investigación	45
3.2. Diseño de la Investigación	46
3.3. Población y Muestra	46
3.3.1. Población.....	46

3.3.2. Muestra	47
3.4. Técnicas para Recolección de Datos	48
3.4.1. Observación Directa	48
3.4.2. Encuesta	48
3.5. Instrumentos Utilizados para la Recolección de Datos	49
3.5.1. Libreta de Notas	49
3.5.2. Pendriver, Internet, Computadora e Impresora	49
3.5.3. Cuestionario	49
3.6. Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos	50
3.6.1. Análisis Cuantitativo	50
3.6.2. Diagrama de Flujo	51
CAPÍTULO IV.....	52
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	52
4.1. Aspectos Generales de la Empresa.....	52
4.1.1. Breve Reseña Histórica de la Organización.....	52
4.1.2. Visión de la Empresa	52
4.1.3. Misión de la Empresa	52
4.1.4. Estructura Organizativa de la Empresa.....	53
4.2. Presentación y Análisis de los Resultados.....	54
4.2.1. Describir la situación actual de los procedimientos de Control Interno aplicados a los Ingresos y Egresos en la Empresa Car Servis, C.A.....	54
4.2.2. Diagnosticar los factores que influyen en la falta de Control Interno de los Ingresos y Egresos en la Empresa Car Servis, C.A	66

4.2.3. Sugerir mecanismos de optimización de los procedimientos de Control Interno para los Ingresos y Egresos en la Empresa Car Servis, C.A.....	67
CAPÍTULO VI.....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
5.1. Conclusiones.....	68
5.2. Recomendaciones.....	69
BIBLIOGRAFÍA	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Estructura Organizativa	53
--	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica N° 1. Sistema de Control Interno	54
Gráfica N° 2. Existencia de Métodos de Control Interno	55
Gráfica N° 3. Clasificación de los Ingresos y Egresos	56
Gráfica N° 4. Revisión Periódica	57
Gráfica N° 5. Responsables.....	58
Gráfica N° 6. Distribución Formal de las Funciones.....	59
Gráfica N° 7. Administración de los Ingresos y Egresos.....	60
Gráfica N° 8. Departamentos Definidos	61
Gráfica N° 9. Políticas para el Otorgamiento de Créditos	62
Gráfica N° 10. Compras Frecuentes	63
Gráfica N° 11. Conciliaciones.....	64
Gráfica N° 12. Implantación de un Sistema.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Conceptualización de las Variables	26
Tabla N° 2. Operacionalización de las Variables	28
Tabla N° 3. Sistema de Control Interno	54
Tabla N° 4. Existencia de Control Interno	55
Tabla N° 5. Clasificación de los Ingresos y Egresos	56
Tabla N° 6. Revisión Periódica	57
Tabla N° 7. Responsables	58
Tabla N° 8. Distribución Formal de las Funciones.....	59
Tabla N° 9. Administración de los Ingresos y Egresos	60
Tabla N°10. Departamentos Definidos	61
Tabla N° 11. Políticas para el Otorgamiento de Créditos.....	62
Tabla N° 12. Compras Frecuentes	63
Tabla N° 13. Conciliaciones.....	64
Tabla N° 14. Implantación de un Sistema.....	65
Tabla N° 15. Factores	66

INTRODUCCIÓN

El origen del control interno suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las primeras medidas de control aplicadas por el hombre, pero no fue hasta fines del siglo XIX, cuando los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus bienes e intereses.

A finales de este siglo, gracias al notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control.

Como consecuencia surgió el control de las finanzas a través de sus ingresos y egresos, convirtiéndose en uno de los aspectos más importantes en el mundo empresarial y elemento determinante para el éxito o fracaso de las organizaciones. Tener un control de las entradas y salidas de dinero, así como de todo lo que conforma el patrimonio de la empresa es importante para calcular la fortaleza financiera de la organización, por ello, es recomendable realizar de forma periódica un balance de ingresos y gastos con información confiable y verificable.

En este sentido es difícil concebir una empresa a futuro desligada de algo tan importante como una contabilidad profesional y eficaz. La necesidad de mantener

este apartado de la organización empresarial en constante alerta es la base sobre la que se puede configurar realmente los cálculos económicos del futuro, pero sobre todo, la realidad del día a día de una empresa.

En resumen la contabilidad debe ser capaz de asumir e interpretar el devenir contable de la empresa, de manera que permita la toma de decisiones en función de datos contrastados. En muchas ocasiones no se presta la atención debida a este elemento fundamental de la administración para la parte empresarial, cualquiera sea su tipo o conformación. Pero, no hacerlo es efectivamente un error porque tarde o temprano tendrá consecuencias negativas.

La empresa Car Servis, C.A., tiene como objetivo principal, prestar servicio de reparación y mantenimiento de toda clase de vehículos, apoyados en una infraestructura diseñada para el manejo óptimo del área mecánica. Dada la necesidad y las condiciones socioeconómicas de la nación la organización quiere permanecer en el tiempo, por esta razón se planteó la realización de la presente investigación, la cual busca implementar y definir procedimientos contables para la supervisión de sus ingresos y egresos con la intención de minimizar el riesgo y la pérdida de recursos financieros.

Por consiguiente la presente investigación se desarrolló en cinco (5) capítulos los cuales se describen a continuación.

CAPÍTULO I: En este capítulo se señaló el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, la justificación, alcance e importancia y su sistema de variables.

CAPÍTULO II: Estuvo conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, y las definiciones de términos básicos relacionados con el tema estudiado.

CAPÍTULO III: Comprendió el nivel, tipo y diseño de la investigación, así como la población, muestra, técnicas e instrumento de recolección y análisis datos.

CAPÍTULO IV: Abarcó la descripción de la institución objeto de estudio, además del análisis y la interpretación de los resultados.

CAPÍTULO V: Se mostraron las conclusiones y las recomendaciones a las que llegaron los investigadores una vez analizada e interpretada la problemática y los resultados de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

El mundo empresarial ha experimentado grandes cambios en los últimos años, debido al fenómeno de la globalización que ha impulsado la apertura mundial de los mercados. En consecuencia cada día que pasa las empresas requieren mejorar la efectividad y eficiencia de sus procesos internos de producción que les permitan seguir obteniendo ganancias a pesar de tener grandes competidores, en este sentido ha ido incrementándose gradualmente el control interno en las organizaciones, esto se debe a que cada vez son más las exigencias del entorno y los cambios continuos que se producen.

A nivel mundial las empresas ejecutan sus actividades buscando utilizar y explotar de manera efectiva todos los recursos que intervienen en sus operaciones, por ende deben contar con estabilidad económica y financiera para garantizar las acciones propias planeadas con anticipación, por esto es necesario que durante la fase de planeación y organización, se establezcan criterios específicos para que los recursos se suministren en la cantidad y en el tiempo requerido, de esta forma se alcanzarán las metas y objetivos.

En este orden de ideas, **Gitman, L. (2003)**, destaca que en los últimos años se le ha dado más importancia a tener “un buen sistema de control interno en las organizaciones, 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.” (p.120)

En la actualidad el mal manejo de los recursos financieros de una empresa es una de las causas más relevantes en la decadencia de la misma, los principales problemas que afectan la gestión administrativa y las frecuentes irregularidades relacionadas con el área financiera impiden el crecimiento óptimo y oportuno de la organización, generando pérdidas irremediables que pueden llevar a la entidad a la quiebra.

En el caso particular de Venezuela, la economía nacional desde hace años atraviesa una aguda crisis que afecta a todos los sectores, en la cual las empresas deben sortear los obstáculos del actual escenario sociopolítico, afectando su operatividad y competencia, dado a que se desenvuelven en un entorno muy turbulento en donde el riesgo y la incertidumbre predominan, sin precisarse incentivo para la inversión, con un marco legal, que restringe la movilidad laboral e intenta establecer márgenes de comercialización en una economía hiperinflacionaria, haciendo difícil una planificación estratégica del flujo de caja y del uso de otros recursos.

En resumen los recursos financieros de una empresa son el dinero disponible para gastar en un momento dado, en forma de circulante y valores líquidos, para que un empresario pueda tenerlos necesita disponer de un control interno adecuado de ingresos y egresos. Partiendo de esta realidad, la empresa Car Servis, C.A., es una organización dedicada al ramo de servicios, reparaciones y mantenimiento automotriz, la cual no cuenta con un sistema de control interno para el manejo de sus ingresos y egresos; sin embargo, existen lineamientos mínimos que contribuyen al cumplimiento de sus objetivos. En atención a la problemática expuesta se determinó

que las causas del mismo son la inexistencia de un sistema contable que abarque los registros de ingresos y egresos. Esto ocurre por desconocimiento del gerente sobre la importancia de los estados financieros de la empresa y no llevar la contabilidad de costos necesaria para la buena conducción del negocio.

En consecuencia, es pertinente reconocer que ante la falta de un mecanismo de control interno que permita llevar o manejar la información sobre ingresos y egresos dificulta o afecta la elaboración correcta de los presupuestos; además, no refleja los costos reales sobre insumos y repuestos requeridos para su funcionamiento, afectando la política para tomar previsiones de variación de precios en el mercado lo cual influye en la ampliación de sus actividades así como el manejo adecuado de los recursos financieros.

Considerando lo antes descrito, con este trabajo de investigación se buscó diseñar un conjunto de medidas o acciones que permitan controlar y manejar de forma eficaz los ingresos y egresos de la organización Car Servís, C.A., para así maximizar los beneficios de esta empresa, adecuándose a los principios modernos de organización.

De lo antes expuesto surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en la falta de control interno de los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A?
- ¿Cuáles mecanismos de optimización de los procedimientos de control interno se pueden aplicar a los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Implantar un sistema de control interno para los ingresos y egresos, Caso: empresa Car Servis, C.A., ubicada en Cantaura Estado Anzoátegui.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a los ingresos y egresos en la empresa Car Servis, C.A.
- Diagnosticar los factores que influyen en la falta de control interno de los ingresos y egresos en la empresa Car Servis, C.A.
- Sugerir mecanismos de optimización de los procedimientos de control interno para los ingresos y egresos en la empresa Car Servis, C.A.

1.3. Justificación e Importancia de la Investigación

La competitividad a nivel empresarial requiere de la implementación de sistemas modernos en la organización que permita cumplir con los procedimientos gerenciales y contables en cuanto al manejo de ingresos y egresos con el fin de administrar de manera eficiente los recursos monetarios. Se puede señalar que la contribución teórica del presente trabajo es principalmente el desarrollo hipotético de proteger y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. La contribución práctica y metodológica radica en que el control interno tiene como misión ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y esto a su vez a

las metas específicas planteadas que sin duda algunas mejorarán la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa contable.

Esta investigación se llevó a cabo con el fin de implantar un sistema de control interno para la empresa Car Servís, C.A., porque en la actualidad el dinero recaudado y los aportes realizados no son llevados con un adecuado control, lo cual hace necesario e indispensable la implementación de este sistema. El presente estudio representó un reto importante para los futuros profesionales del área contable ya que buscó poner en práctica los conocimientos adquiridos en su formación académica y contribuir para la búsqueda de soluciones a los problemas que se presentan en el funcionamiento empresarial. Así mismo es preciso indicar que la relevancia para la Universidad de Oriente Extensión Cantaura, (UDO) radica en que este trabajo representará un avance significativo para futuras investigaciones que tengan relación con el problema abordado y de esta manera contribuir para dar respuesta ya sea en el ámbito organizacional público o privado.

1.4. Sistema de Variables

Para el autor **Arias, F. (2016)**, la “variable es una característica o cualidad; magnitud o cantidad que puede sufrir cambios, y que es, objeto de análisis, manipulación, medición y control de una investigación.” (p.57)

Desde el punto de vista investigativo las variables representan elementos que pueden estar sujetos o sufrir diferentes cambios en torno a la realización y desarrollo de los objetivos, se dividen en variables dependientes e independientes. En síntesis son las unidades medibles a la cual se le otorga la razón del objeto de estudio.

1.4.1. Definición Conceptual

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2016)**, la definición conceptual consiste en “establecer el significado de la variable, con base en la teoría y mediante el uso de otros términos.” (p.61)

La definición conceptual le permite al investigador identificar plenamente el estudio a través de la conceptualización de los diferentes términos derivados de la descomposición de los objetivos a estudiar, evitando desviación que pueden surgir durante el desarrollo teórico y práctico del estudio.

Tabla N° 1. Conceptualización de las Variables

Objetivo General: Implantar un sistema de control interno para los ingresos y egresos, Caso: empresa Car Servís, C.A., ubicada en Cantaura Estado Anzoátegui.			
Objetivos Específicos.	Variable.	Definición Conceptual.	Fuentes.
Describir la situación actual de los procedimientos de control interno aplicados a los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Procedimientos de control interno aplicados a los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Según Melinkoff, R. (2006) , “los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores” (p129).	Bibliográfica.
Diagnosticar los factores que influyen en la falta de control interno de los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Factores que influyen en la falta de control interno de los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), define factores como “elementos o causas que actúan juntos con otros e influyen en un resultado final”.	Bibliográfica.
Sugerir mecanismos de optimización de los procedimientos de control interno para los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Mecanismos de optimización de los procedimientos de control interno para los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	El Diccionario de la Real Academia Española (DRAE), define mecanismos como “es la estructura de un cuerpo natural o artificial y combinaciones de sus partes constituidas”.	Bibliográfica.

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

1.4.2. Definición Operacional

Para el autor **Arias, F. (2016)**, la definición operacional consiste “establece los indicadores para cada dimensión, así como los instrumentos, y procedimientos de medición” (p.63).

Según lo señalado en el párrafo anterior la definición operacional implica el establecimiento de los espacios, es decir los lugares de donde se van a obtener los datos y la información necesaria para el desarrollo de los objetivos, además de los procedimientos como se obtendrán y procesaran dichos datos.

Tabla N° 2. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Implantar un sistema de control interno para los ingresos y egresos, Caso: empresa Car Servís, C.A., ubicada en Cantaura Estado Anzoátegui.		
VARIABLES.	DIMENSIÓN.	INDICADOR.
Procedimientos de control interno aplicados a los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Administrativo. Contable.	Documentos. Registros.
Factores que influyen en la falta de control interno de los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Administrativo. Contable.	Leyes. Normas.
Mecanismos de optimización de los procedimientos de control interno para los ingresos y egresos en la empresa Car Servís, C.A.	Administrativo. Contable.	Manuales. Registros.

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

De acuerdo con el autor **Sabino, C. (2007)**, el marco teórico:

Tiende a dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea. (p.52)

2.1. Antecedentes de la Investigación

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2006)**, “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p.106). A continuación se presentan los antecedentes que dieron soporte teórico práctico al presente proceso investigativo.

Guzmán, L. (2016), desarrolló un trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Oriente definido; “**Sistema de control de ingresos y egresos para la Empresa de Transporte Petroleros Servicios Monagas, C.A**”, su objetivo general fue; desarrollar un sistema de control de ingresos y egresos para la empresa de transportes petrolero Servicios Monagas, C.A., para el desarrollo del proyecto, fue utilizado un tipo de investigación descriptiva, acompañado de un diseño de campo, se utilizó una población finita comprendida por diez (10) personas. Se concluyó que el diseño implementado fue satisfactorio porque permitió un registro adecuado a la empresa de los ingresos y

egresos de la misma en conjunto con la tecnología, controlando así gran parte del comportamiento del sistema, como también su interfaz gráfica.

Mata, E. (2015), efectuó su tesis de grado con la que obtuvo el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, esta llevo por título **“Análisis de los procedimientos de registro y control de los ingresos, caso: Servicios y Construcciones Valentina, C.A”** está investigación tuvo como objetivo principal; Analizar los procedimientos de registro y control de ingresos, aplicados por Servicios y Construcciones Valentina, C.A., en donde se pudo conocer la situación actual de la empresa y detectar un número de fallas y errores a través de la metodología de tipo descriptiva y un diseño de campo, se utilizó un cuestionario, el cual se sometió a la validez del contenido por expertos en la materia. En concordancia con lo anterior se debe decir que el análisis de los resultados, permitió formular las siguientes conclusiones; los procedimientos aplicados para el control de los ingresos son débiles y vulnerables ya que muchos de sus pasos no se cumplen con exactitud por la falta de supervisión y vigilancia, lo que origina a la organización constantes perdidas de recursos financieros.

Infante, N., e Infante, K. (2015), desarrollaron un trabajo de grado por medio del cual obtuvieron el título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad Nor Oriental Privada Gran Mariscal de Ayacucho, titulado; **“Diseño de un sistema de control interno para mejora de ingresos y egresos en una empresa Comercial de Repuestos para Equipos Electrónicos, C.A”** el objetivo general de la investigación fue diseñar un sistema de control interno para mejora de ingresos y egresos en una empresa Comercial de Repuestos para Equipos Electrónicos, C.A., la metodología utilizada fue un estudio de tipo descriptivo, con un diseño de campo, apoyados en técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como; encuesta, observación directa y un cuestionario, lo que permitió llegar a las siguientes conclusiones; la organización contaba con lineamientos para el registro y control de

los ingresos pero dada la situación económica estos quedaron obsoletos. Lo que obligo a diseñar un sistema de control interno, que se adaptare de forma automática a los diferentes cambios económicos y cumpliera cabalmente con las necesidades de la organización.

Las investigaciones descritas en los párrafos anteriores contribuyeron de forma significativa con el desarrollo del presente estudio, ya que brindaron diferentes perspectivas para elaborar el marco teórico y los objetivos, además se pudo analizar y visualizar una gama de elementos y factores determinantes, facilitando la comprensión del tema y la proyección de los resultados.

2.2. Bases Teóricas

De acuerdo con el autor **Sabino, C. (2007)**, señala:

El planteamiento de una investigación no puede realizarse si no se hace explícito aquello que nos proponemos conocer; es siempre necesario distinguir entre lo que se sabe y lo que no se sabe con respecto a un tema para definir claramente el problema a investigar (p.67).

Las bases teóricas representan definiciones de diferentes temas conceptuales a través de diversos autores, los cuales están estrechamente relacionados con el objeto del estudio, pero que no se conocen a profundidad. En este sentido se hizo una serie de selección las cuales se señalan a continuación.

2.2.1. Contabilidad

De acuerdo con el autor **Catácora, F. (2007)**, la contabilidad “es el lenguaje que utilizan los empresarios para poder medir y presentar los resultados obtenidos en

el ejercicio económico, la situación financiera de las empresas, los cambios en la posición financiera y/o en el flujo de efectivo.” (p.57)

La contabilidad es la ciencia que permite medir la rentabilidad de una organización a través de diferentes métodos analíticos, interrelacionados con los procesos numéricos y agrupados en una serie de lineamientos dictaminados por entes internacionales relacionados con la materia.

2.2.1.1. Objetivos de la Contabilidad

Para el autor **Brito, J. (2001)**, “el objetivo general de la contabilidad es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones, dentro de los diferentes departamentos de la organización.” (p.273)

La contabilidad es la ciencia que se encarga de la parte cuantitativa de una organización, en pocas palabras de las operaciones que generan resultados económicos, compras, ventas, producción entre otros.

2.2.1.2. Registro Contable

De acuerdo con el autor **Catácora, F.(2007)**, “es el registro destinado a asentar consecutivamente cualquier clase de transacción que afecta o puede afectar; transformar o modificar el patrimonio de la empresa, con indicadores de los detalles esenciales que pueden necesitarse como consulta posterior.” (p.213)

Los registros contables generalmente son anotaciones de todas las actividades financieras que realizan las organizaciones ya sea para producir, fabricar o comercializar un determinado bien o servicio, se conocen generalmente como asientos contables.

2.2.2. Ingresos

Según el autor **González, G. (2003)**, son “la cantidad de recursos financieras o monetarios que obtiene la organización por la realización de su actividad económica habitual o alguna venta de un equipo sobrevaluado.” (p.21)

Los ingresos son las contraprestaciones que reciben las organizaciones por la venta de sus bienes o prestación de servicios, permiten medir la rentabilidad del negocio. Cabe resaltar que también existen otros tipos de ingresos generados por acciones secundarias en la organización como: revalorización de activos, entre otros.

2.2.2.1. Tipos de Ingresos

Para el autor **González, G. (2003)**, los ingresos suelen clasificarse “de acuerdo a la actividad económica que los origina, en este caso.

- Ingresos percibidos por la realización del giro habitual del negocio; y
- Ingresos percibidos por la venta de algún activo, acciones o bonos.” (p.22)

2.2.3. Principios de Realización

De acuerdo con el autor **González, G. (2003)**, expresa:

Los resultados económicos sólo deben computarse cuando se han realizado, o sea cuando la operación que los origina queda perfeccionada desde el punto de vista de la legislación o de las prácticas comerciales y se hayan ponderado fundadamente todos los registros inherentes a tal operación. Debe establecerse con carácter general que el concepto Realizado práctica del concepto Devengado (p.16).

El principio de la realización establece que los ingresos deben de registrarse de forma habitual en los libros de la empresa cuando estos se consideren realizados o devengados de acuerdo a la operación que los origine. Generalmente se anotan en los libros de venta y posteriormente pasan a la contabilidad general de la empresa.

2.2.4. Egresos

El autor **González, G. (2003)**, expresa que son aquellos “desembolsos de dinero que realiza la organización para cubrir con gastos operativos o costos de fabricación, elaboración o comercialización de un producto.” (p.24)

Los egresos son erogaciones de dinero que realizan las organizaciones ya sea para el pago de algún bien o servicio o para cubrir el costo que genera la creación de nuevos ingresos.

2.2.4.1. Tipos de Egresos

Los egresos suelen clasificarse de acuerdo a las necesidades para las que se toman en las organizaciones:

- **Gastos:** Representan desembolsos de dinero que realizan las organizaciones para cubrir ciertas necesidades que aunque no sean indispensables para el giro habitual del negocio son necesarias. Ejemplos: Pago de Alquiler, Internet, Sueldos y Salarios.

- **Costos:** Son desembolsos de dinero que realizan las organizaciones con el fin de generar un ingreso, están estrechamente relacionados con el giro habitual del negocio. Ejemplos: Materia prima.

2.2.5. Cuentas

El autor **Brito, J. (2001)**, establece que la cuenta podría definirse como “el medio o instrumento contable a través del cual son registradas las operaciones de acuerdo con su naturaleza, y donde se refleja el movimiento de todo lo que recibió y todo lo que entrego en la organización.” (p.9)

2.2.5.1. Cuentas Nominales

Según el autor **Hernández, A. (2005)**, las cuentas nominales:

Son cuentas temporales, estas duran abiertas lo que dura el ejercicio contable de la empresa, y al finalizar este, son cerradas y su resultado es traspasado a la cuenta capital quien es en definitiva la cuenta que va ser afectada por los beneficio o pérdida del negocio. (p.35)

A diferencia de las cuentas reales las cuentas nominales sólo duran un ejercicio económico, y se muestran plasmadas en el Estado de Resultados, generalmente están representadas por gastos e ingresos.

2.2.6. Control Interno

Para el autor **Estupiñan, R. (2006)**, el control interno comprende “el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.” (p.35)

El control interno representa todos los procedimientos aplicados en la organización para una eficaz ejecución de sus actividades, éste se apoya en manuales, normas de procedimientos y los avances tecnológicos, con la intención de realizar una supervisión y verificación exhaustiva.

2.2.6.1. Clasificación del Control Interno

Según el autor **Estupiñan, R. (2006)**, la clasificación que abarca el control interno se ubica en dos grupos “control interno administrativo y control interno contable.” (p.23)

➤ Control Interno Administrativo

Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento adecuado el logro de los siguientes objetivos:

- a. Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- b. Coordinar sus funciones.
- c. Asegurarse de que se estén logrando los objetivos establecidos.
- d. Mantener una ejecución eficiente.
- e. Determinar si la empresa esta operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de los objetivos lo administración establece:

- a. El control del medio ambiente o ambiente de control.
- b. El control de evaluación del riesgo.
- c. El control y sus actividades.
- d. El control del sistema de información y comunicación.

➤ **Control Interno Contable**

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información surge el control contable con los siguientes objetivos:

- a. Que todas las operaciones se registren; oportunamente por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y en el periodo contable en el que se llevan a cabo con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable sobre los activos.
- b. Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuencia y apropiación correctiva.

2.2.6.2. Componentes del Control Interno

Según lo define el autor **Estupiñan, R. (2006)**, “el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos.” (p.42)

➤ **Ambiente de Control**

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

En el ambiente de control:

- a. Se estructuran las actividades del negocio;
- b. Se asigna autoridad y responsabilidad;
- c. Se organiza y desarrolla la gente;
- d. Se comparten y comunican los valores y creencias;
- e. El personal toma consciencia de la importancia del control.

➤ **Evaluación de Riesgo**

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia.

La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- a. Salvaguardar sus bienes y recursos;
- b. Mantener ventaja ante la competencia;
- c. Constituir y conservar su imagen;
- d. Incrementar y mantener su solidez financiera;
- e. Mantener su crecimiento;
- f. Reforzar la credibilidad de la organización;
- g. Generar un mayor grado de confianza;
- h. Mantener una competencia sana en el mercado.

➤ **Actividades de Control**

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Ejemplos de estas actividades son: la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

➤ **Sistemas de Información y Comunicación**

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información. Los cuales facilitan la el desarrollo de las operaciones organizacionales ya que interactúan con todos los departamentos involucrados en el proceso administrativo.

a. Controles Generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

b. Controles de Aplicación

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que reciben o entregan información.

2.2.7. Sistemas

Los sistemas representan un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan entre sí, y cada uno depende de la función que ejecute el anterior para mostrar su progreso, siempre buscan el intercambio y procesamiento de información de la mejor forma posible. Actualmente se apoyan en los avances tecnológicos para una ejecución oportuna u óptima en diferentes ambientes, ya sean contables, administrativos, gerenciales o productivos.

2.2.8. Manuales

Según el autor **Múnera, M. (2002)**, “es la forma en la cual se gestionan, dentro de los diferentes procesos de la empresa, mecanismos mediante los cuales se pueda aprovechar de una forma inteligente todo el conocimiento que se maneja en la organización.” (p.43)

Los manuales describen los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en determinada organización para alcanzar metas y objetivos. Se muestran siempre acompañados de sistemas contables y están en la búsqueda y generación de información confiable, oportuna y auditable.

2.2.9. Procedimientos

De acuerdo con el autor **Prieto, M. (1997)**, es “una serie de pasos claramente definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.” (p.84)

2.2.9.1. Manuales de Procedimientos

Para el autor **Martínez, F. (2009)**, los manuales de procedimientos “constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.” (p.56)

2.3. Bases Legales

Según el autor **Pérez, L. (2009)**, “es el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, entre otros., que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación.” (p.65)

Durante el desarrollo de la presente investigación se hizo necesario hacer mención del siguiente marco jurídico, el cual desde el punto de vista legal brindo el apoyo necesario para la realización oportuna del presente trabajo.

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), publicada en Gaceta Oficial Número 5.908, Extraordinario, 19 de Febrero (2009)

➤ **Artículo N° 112.**

Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

➤ **Artículo N° 117.**

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad así como una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y un trato equitativo y digno. La ley establece los mecanismos para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor y las sanciones correspondientes de defensa del público consumidor y las sanciones.

La CRBV es la máxima norma jurídica del Estado Venezolano donde se definen los diferentes deberes y derechos de la población venezolana, en este sentido establece que los hombres y mujeres que conforman esta patria, tienen la libertad de realizar las actividades económicas de su preferencia sin más preámbulo que lo establecido en las leyes, garantizando la seguridad, confiabilidad y calidad de los servicios y bienes ofrecidos.

2.3.2. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos (LOPA), publicada Gaceta Oficial N° 2.818, Extraordinario de 1ero de julio de (1981)

La presente Ley regula los procedimientos administrativos de la República Bolivariana de Venezuela, busca dar a conocer las reglas y normas que se deben realizar en diferentes procedimientos, actos, asuntos o trámites administrativos, así mismo, como disposiciones fundamentales y generales, sanciones, revisión de oficio, recursos, y demás actividades de tipo administrativo como plazos de recepción de documentos.

Su objetivo fundamental es fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente su función de gobierno, controlar la actuación de personas que tienen potestades para desplegar actividades administrativas, permitiendo materializar la función administrativa de los entes del poder público y privados.

2.3.3. Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno.

Las Normas Internacionales de Auditorías (NIA), son aquellas aplicadas en las auditorías de los estados financieros. Las NIA contienen principios y procedimientos básicos y esenciales para el auditor. Estos deberán ser interpretados en el contexto de la aplicación en el momento de la auditoría.

La NIA N° 6; en su sección 400, se trata de la evaluación de riesgo y control interno, en donde proporciona lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre los riesgos de auditoría y sus componentes, suficientes para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo.

Es conveniente, mencionar algunos términos importantes para el profesional contable:

- Riesgo de auditoría: significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.
- Riesgo inherente: es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo.
- Riesgo de control: es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.
- Riesgo de detección: es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases.

El objetivo de la presente norma es proporcionar lineamientos a través de los cuales el profesional de la contabilidad podrá realizar sus funciones de auditoría, evaluando el riesgo inherente y de control, con la intención de reducir el riesgo a niveles aceptables.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para el autor **Arias, F. (2016)**, “una vez efectuada la operacionalización de las variables y definido los indicadores es hora de seleccionar las técnicas e instrumentos de recolección de datos correspondientes para verificar la hipótesis o responder las preguntas formuladas.” (p.69)

El marco metodológico comprende los diferentes aspectos prácticos utilizados por los investigadores para comprobar los objetivos, tales como; tipo de investigación, diseño, población, muestra, técnicas, instrumentos de recolección de datos y técnicas para el análisis de la información.

3.1. Tipo de Investigación

Al respecto **Arias, F. (2016)**, señala que:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24).

De acuerdo al estudio realizado el tipo de investigación seleccionado fue descriptiva, ya que se analizaron las características económicas y los aspectos tecnológicos de la organización objeto de estudio, destacando la necesidad de implementar un sistema para resguardar los ingresos y reducir los egresos.

3.2. Diseño de la Investigación

Para el autor **Arias, F. (2016)**, “el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para resolver el problema planteado.” (p.27). De acuerdo a lo señalado, el diseño abarca la forma como los investigadores plantearon la recolección y procesamiento de los datos que permitieron darle solución al problema presentado.

En este sentido el diseño seleccionado de acuerdo a las necesidades de información de los investigadores fue el diseño de campo el cual el autor **Arias, F. (2016)**, define como “recolección de los datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurrieron los hechos” (p.31).

Los datos se obtuvieron a través de varias visitas realizadas a la empresa Car Servis, C.A., donde se interactuó directamente con el personal encargado de los ingresos y egresos y se visualizó desde diferentes perspectivas la situación económica y tecnológica real de la organización.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

De acuerdo con el autor **Arias, F. (2016)**, la población consiste “en un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extraídas las conclusiones de la investigación.” (p.81)

La población suele clasificarse en dos grupos, población finita y población infinita, a continuación se presentan sus definiciones.

➤ **Población Finita**

Según lo señala el autor **Arias, F. (2016)**, es la “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran, además existe un registro documental sobre dichas unidades” (p.82).

La población finita representa una serie de unidades medibles donde se conoce el total general, apoyado en registros documentables y soportes bibliográficos. Para el caso de la presente investigación la población total es finita y está compuesta por cinco (5) integrantes los cuales se agrupan en los departamentos contables y administrativos de la organización.

➤ **Población Infinita**

A su vez el autor **Arias, F. (2016)**, señala “es aquella donde se desconoce el total de los elementos que la conforman por cuanto no existe un registro documental de estos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible” (p.82).

3.3.2. Muestra

El autor **Arias, F. (2016)**, define muestra como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p.83)

En el presente caso, la población es un conjunto medible y finito comprendido por cinco (5) elementos, lo que facilitó la selección de la muestra gracias a esto no se hizo necesario aplicar técnicas de muestreo y se tomó para el desarrollo de los objetivos los cinco (5) elementos descritos.

3.4. Técnicas para Recolección de Datos

Según lo define el autor **Behar, D. (2008)**, las técnicas de recolección de datos son “los medios que conducen a la verificación del problema planteado.” (p.55). Entre las técnicas de recolección de datos que se utilizaron en la presente investigación se encuentran las siguientes:

3.4.1. Observación Directa

De acuerdo con el autor **Behar, D. (2008)**, expresa que la observación directa “consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación pre-establecidos.” (p.67).

Esta modalidad dio a los investigadores la facilidad de percibir la realidad del objeto de la investigación, directamente del escenario en el que se desarrolló, representando un método sistemático y confiable, permitiendo obtener información clara y precisa acerca de cada una de las actividades que se ejecutan en la organización referente al control y resguardo de los ingresos y egresos.

3.4.2. Encuesta

Según lo planteado por el autor **Behar, D. (2008)**, la encuesta “parte de la premisa de que si queremos conocer algo acerca del comportamiento de las personas, lo mejor es preguntárselo directamente a ellas.” (p.63)

Debido a la información que se necesitaba para el desarrollo de los objetivos de la investigación, se procedió a emplear la siguiente técnica, conjuntamente con la

observación directa y con el apoyo de un cuestionario comprendido por doce (12 ítems).

3.5. Instrumentos de Recolección de Datos

Según el autor **Arias, F. (2016)**, establece que los instrumentos “son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información. Ejemplos; fichas, grabadores, guías de entrevistas, entre otros.” (p.45). Los instrumentos de recolección de información que se utilizaron en el presente estudio son:

3.5.1. Libreta de Notas

Se empleó con el fin de apuntar los aspectos más significativos que condujeron al logro de los objetivos planteados en la investigación.

3.5.2. Pendriver, Internet, Computadora e Impresora

Fueron instrumentos de gran utilidad que se usaron para ir investigando, transcribiendo, guardando e imprimiendo todo lo referente al tema de estudio.

3.5.3. Cuestionario

De acuerdo con el autor **Behar, D. (2008)**, “un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que mida.” (p.64).

En el caso de la presente investigación el cuestionario estuvo compuesto por una (1), listas de doce (12 ítems) de fácil interpretación, que conjuntamente con los

otros instrumentos y técnicas de recolección de datos permitieron captar la información necesaria para el desarrollo de los objetivos.

3.6. Técnicas de Análisis y Procesamiento de Datos

El procesamiento de los datos según, **Arias, F. (2006)**, “es aquel en el cual se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan; clasificación, registro, tabulación y codificación si fuera el caso” (p.111).

Luego de haber recolectado los datos se procedió a agruparlos y procesarlos de la mejor forma posible, buscando dar mayor comprensión para los terceros. En este sentido los investigadores se apoyaron en las diferentes técnicas;

3.6.1. Análisis Cuantitativo

Según **Sabino, C. (2007)**, el análisis cuantitativo:

Es la operación que se efectúa, naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentará como un conjunto de cuadros, tablas y medidas, a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente (p.152).

Esta acción permitió agrupar la información recolectada para una medición más aguda y significativa de los resultados, y así plasmar un análisis más claro y exhaustivo.

3.6.2. Diagrama de Flujo

Según el autor **Behar, D. (2008)**, “es una representación pictórica de los pasos en proceso. Útil para determinar cómo funciona realmente el proceso para producir un resultado.” (p.70)

En pocas palabras se puede decir que el diagrama de flujo es la representación gráfica de algoritmos o procesos, se utiliza en disciplinas tales como, economía, psicología, procesos industriales, entre otros.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Aspectos Generales de la Empresa

4.1.1. Breve Reseña Histórica de la Organización

La organización Car Servís, C.A., Rif J-30390780-6, se encuentra ubicada en la calle portuguesa sector el chaparral, Cantaura Estado; Anzoátegui. Fue fundada el 25 de enero de 2012, y se dedica a la actividad económica de prestar servicios de mecánica y autopartes eléctricas. Es una organización que desde sus inicios siempre ha apostado al porvenir de la nación a través del trabajo en conjunto blindando servicios de calidad para nuestra selecta y preciada clientela.

4.1.2. Visión de la Empresa

Prestar servicios dentro de las actividades comerciales, en el ámbito local y regional, para mejorar las diferentes necesidades del sector automotriz, mecánica en general, autopartes y partes eléctricas, siempre satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.

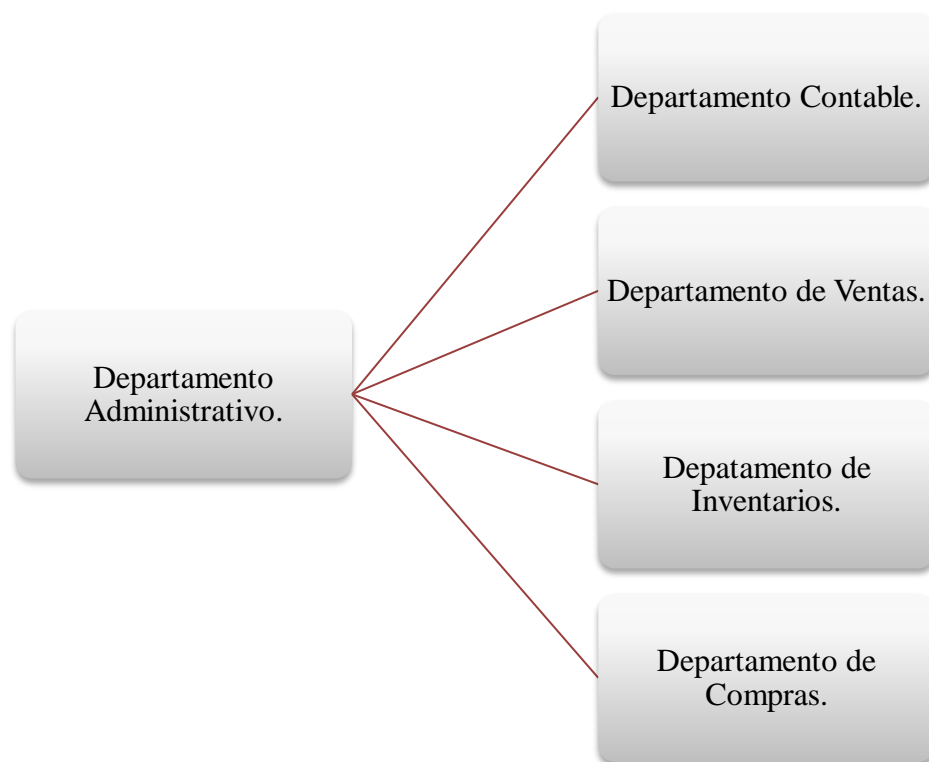
4.1.3. Misión de la Empresa

Buscar del reconocimiento a nivel nacional y regional además de la excelencia en los productos que ofrecemos a nuestros clientes, teniendo como norte satisfacer

sus expectativas, generando confianza, con la calidad de primera, requerida en el tiempo y costo competitivo.

4.1.4. Estructura Organizativa de la Empresa

Figura N° 1. Estructura Organizativa



Fuente: La Organización (2019)

4.2. Presentación y Análisis de los Resultados

4.2.1. Describir la situación actual de los procedimientos de Control Interno aplicados a los Ingresos y Egresos en la Empresa Car Servis, C.A

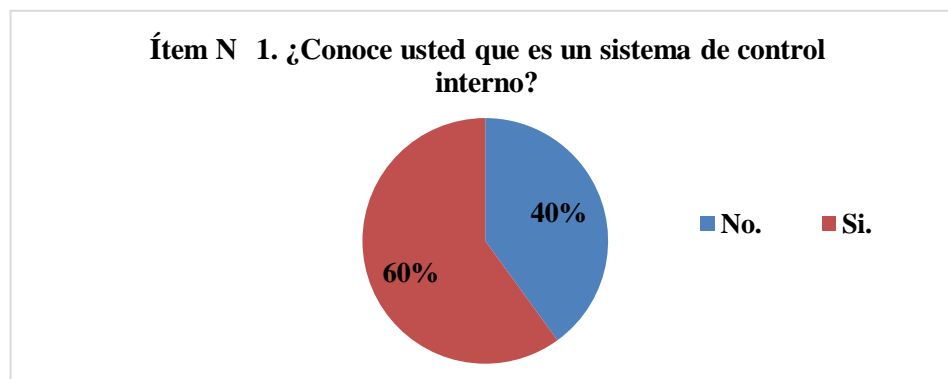
Mediante la aplicación de una encuesta y con apoyo de la técnica de observación directa se logró describir la situación actual de los procedimientos de control aplicados a los ingresos y egresos de la organización, precisando en primer lugar la carencia de un sistema eficaz y la falta de políticas y lineamientos adecuados. A continuación se señalan los resultados obtenidos y sus respectivos análisis.

Tabla N° 3. Sistema de Control Interno

Ítem N° 1. ¿Conoce usted que es un sistema de control interno?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	3	60%
No.	2	40%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 1. Sistema de Control Interno



Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Los trabajadores encuestados en la organización manifestaron en un 60% que tienen conocimiento sobre lo que significa un sistema de control interno el resto comprendido por 40% expreso no tener conocimientos un sistema de control interno. Estos resultados permitieron a la organización elaborar un plan acorde para la implantación del sistema a desarrollar.

Tabla N° 4. Existencia de Control Interno

Ítem N° 2. ¿Existen métodos de control interno para el resguardo de los ingresos y verificación de los egresos?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 2. Existencia de Métodos de Control Interno



Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

En la presente ítem los resultados obtenidos señalan en un 100% que dentro del departamento contable administrativo de la organización no existen métodos de control interno destinados al resguardo y verificación de los ingresos y al monitoreo y

la existencia de los egresos, situación que está generando pérdidas, afectando la estabilidad financiera de la organización lo que puede colocarla al borde la quiebra tomando en consideración las diferentes calamidades que está presentando actualmente la economía nacional.

Tabla N° 5. Clasificación de los Ingresos y Egresos

Ítem N° 3. ¿Son clasificados los ingresos y egresos de acuerdo a su naturaleza?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	3	60%
No.	2	40%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 3. Clasificación de los Ingresos y Egresos



Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Obtenidos los datos del tercer ítem se procedió a graficar e interpretar los resultados percibidos. Los encuestados manifestaron en un 60% que los ingresos y egresos de la organización son clasificados de acuerdo a su naturaleza, es decir a la

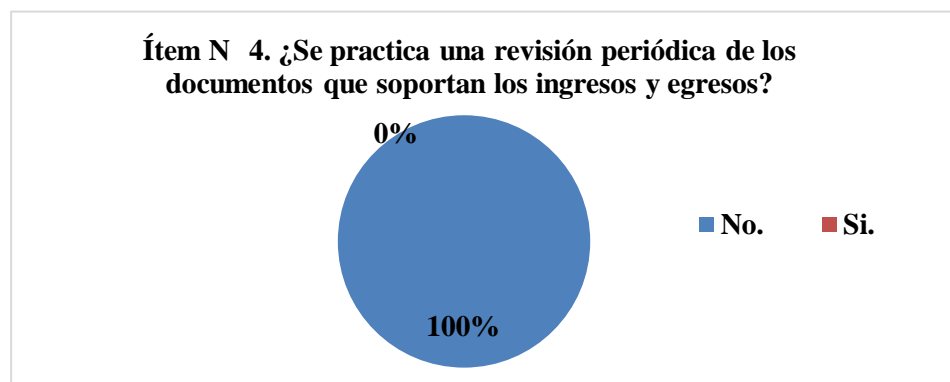
operación que los origina, el 40% restante expreso no saber, debido a que no manejan este tipo de información en sus funciones desempeñadas en la empresa.

Tabla N° 6. Revisión Periódica

Ítem N° 4. ¿Se practica una revisión periódica de los documentos que soportan los ingresos y egresos?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 4. Revisión Periódica



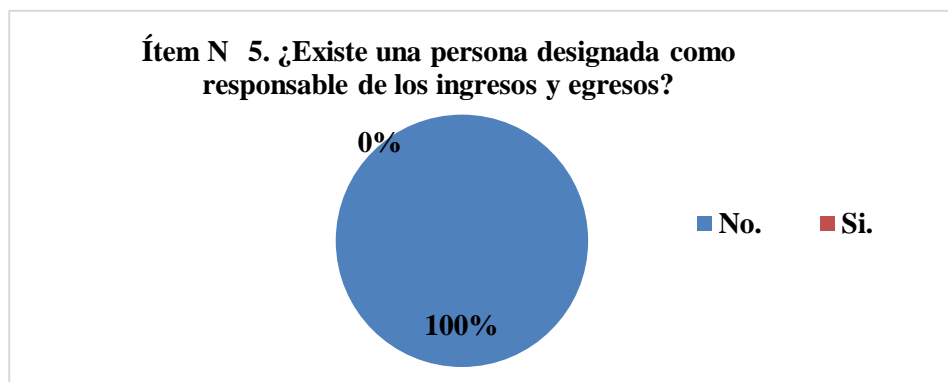
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Los encuestados manifestaron en un 100% que dentro de la organización no se realiza una revisión periódica de los documentos que soportan los ingresos y egresos debido a la falta de lineamientos y políticas destinados a verificar, resguardar y comprobar dichas cuentas, colocando en desventaja a la organización frente a posibles fraudes u errores.

Tabla N° 7. Responsables

Ítem N° 5. ¿Existe una persona designada como responsable de los ingresos y egresos?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 5. Responsables

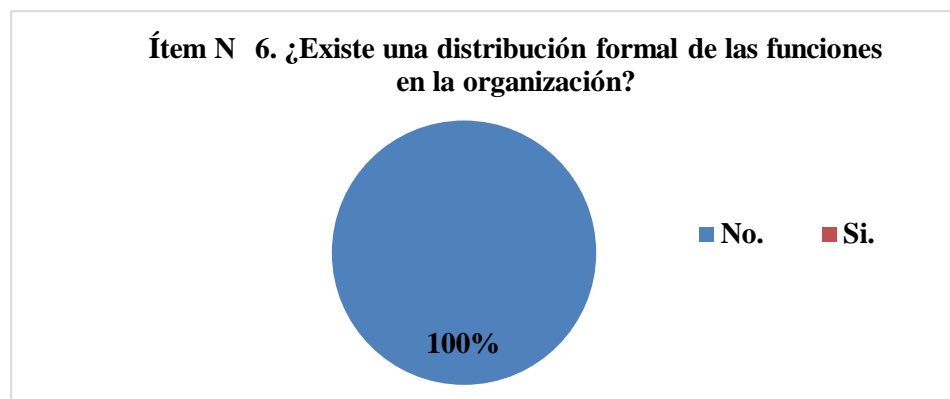
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

A través de los resultados obtenidos se pudo identificar en su mayoría 100% que no existe un sólo encargado de realizar las respectivas compras y manejar o controlar las ventas o prestación de servicios, este factor impiden un control oportuno, ya que al intervenir varias personas y se dificulta la correlación, captación y persecución de la información relacionada con los ingresos y egresos.

Tabla N° 8. Distribución Formal de las Funciones

Ítem N° 6. ¿Existe una distribución formal de las funciones en la organización?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 6. Distribución Formal de las Funciones

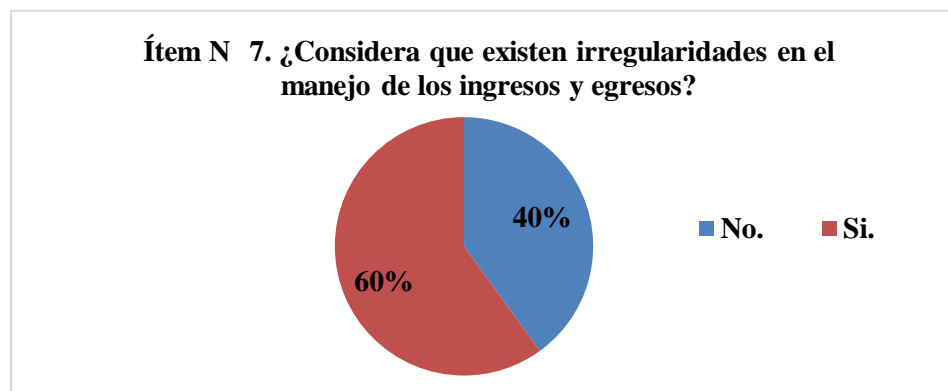
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Los encuestados señalaron en un 100% que dentro del departamento administrativo contable de la organización no existe una distribución formal de las funciones, ya que se le asignan responsabilidades a personal no calificado para su desarrollo. Cabe resaltar que cuando se designan responsabilidades no acorde con las capacidades de los trabajadores se corre el riesgo de sucedan errores que puedan afectar la estabilidad de la organización.

Tabla N° 9. Administración de los Ingresos y Egresos

Ítem N° 7. ¿Considera que existen irregularidades en el manejo de los ingresos y egresos?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	3	60%
No.	2	40%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 7. Administración de los Ingresos y Egresos

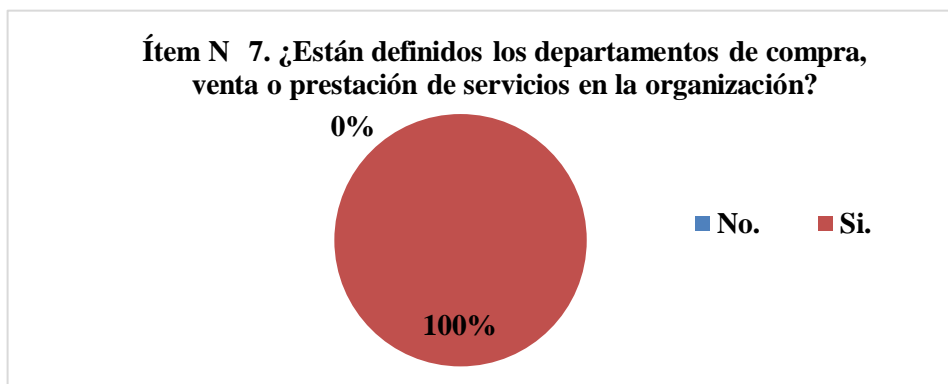
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

El siguiente ítem presentado implica un mayor grado de responsabilidad por parte del encuestado debido a la interrogante que se hace, en este sentido se le manifestó que la información recopilada era confidencial y sólo iba a ser utilizada para efectos académicos, los resultados obtenidos son los siguientes un 60% de los trabajadores expresaron que si existen irregularidades en cuanto al manejo de los ingresos y egresos de la organización, los otros representados por 40% manifestaron no saber apoyándose en la tesis de no manejar ese tipo de información, a su defecto y analizando los resultandos en la organización si están ocurriendo irregularidades con respecto al manejo de los ingresos y egresos.

Tabla N°10. Departamentos Definidos

Ítem N° 8. ¿Están definidos los departamentos de compra, venta o prestación de servicios en la organización?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	5	100%
No.	0	0%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 8. Departamentos Definidos

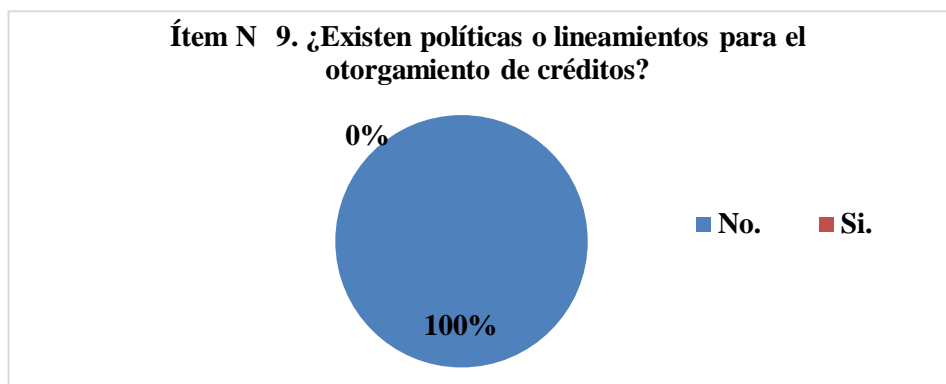
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Continuando con la recolección de los datos y el análisis de los resultados en el presente gráfico podemos apreciar en un 100% que los departamentos de compra, venta y prestación de servicios están definidos, situación favorable para la organización ya que permite estructurar soluciones a la problemática presentada de una manera más precisa.

Tabla N° 11. Políticas para el Otorgamiento de Créditos

Ítem N° 9. ¿Existen políticas o lineamientos para el otorgamiento de créditos?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 9. Políticas para el Otorgamiento de Créditos

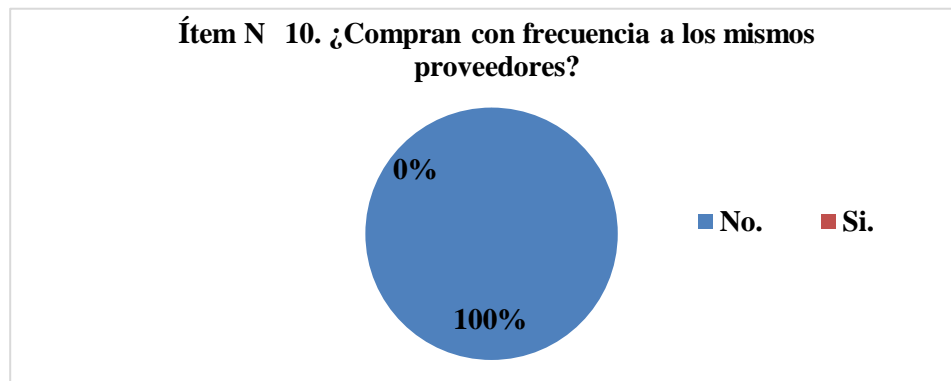
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Los encuestados en un 100% expresaron que debido a pérdida del poder adquisitivo de la moneda venezolana y el proceso hiperinflacionario la organización no brinda créditos a sus clientes, por consiguiente no se han establecido ningún tipo de políticas o lineamientos en esta área.

Tabla N° 12. Compras Frecuentes

Ítem N° 10. ¿Compran con frecuencia a los mismos proveedores?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 10. Compras Frecuentes

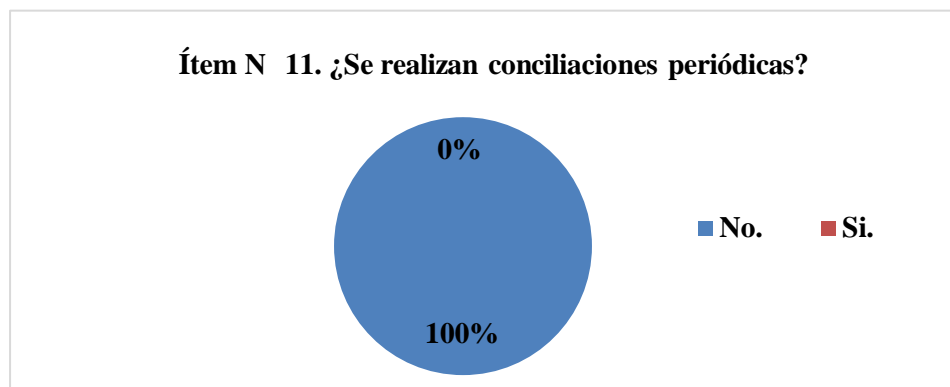
Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Las compras son elementos indispensables para el control oportuno de los egresos, el hecho de que la organización no compre con frecuencia a los mismos proveedores, según encuesta en un 100% significa que puede estar siendo expuesta a fraudes a través de facturas ficticias o compras arregladas. Por consiguiente se recomienda establecer políticas por esta área.

Tabla N° 13. Conciliaciones

Ítem N° 11. ¿Se realizan conciliaciones periódicas?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	0	0%
No.	5	100%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 11. Conciliaciones

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Uno de los elementos fundamentales para el control de los ingresos es el proceso de facturación y el cruce de estas con los estados de cuentas emitidos por las instituciones bancarias, en este sentido se pudo precisar en su mayoría 100% que la organización no realiza conciliaciones bancarias para cotejar la información gracias al desorden administrativo que actualmente presenta.

Tabla N° 14. Implantación de un Sistema

Ítem N° 12. ¿Cree usted que la implantación de un sistema de control interno para los ingresos y egresos beneficiará a la organización?		
Opciones.	Resultados.	Frecuencia.
Si.	5	100%
No.	0	0%
Total.	5	100%

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Gráfica N° 12. Implantación de un Sistema



Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

Para finalizar la encuesta se les consulto a los trabajadores si la implementación de un sistema de control interno para los ingresos y egresos de la organización mejoraría las condiciones financieras de esta, en un 100% la expresión fue si, además manifestaron que dicha acción también reduciría el grado de errores y reforzaría la información contable, aumentado su credibilidad.

4.2.2. Diagnosticar los factores que influyen en la falta de Control Interno de los Ingresos y Egresos en la Empresa Car Servis, C.A

Gracias a los resultados obtenidos y a los análisis realizados en el objetivo anterior, se procedió a mencionar el diagnóstico y los principales factores que están influyendo en la falta de un control interno de los ingresos y egresos de la organización. A continuación se señalan los factores:

Tabla N° 15. Factores

Falta de Planificación.	Falta de Supervisión.	Falta de Verificación.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ No existe una administración coherente, debido a que no se planean las actividades. ➤ No existe un sólo responsable de realizar las compras, ventas y prestación de servicio en la organización. ➤ La organización carece de una distribución formal de las funciones designadas a cada trabajador de acuerdo a sus capacidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No existe un departamento encargado de velar por las funciones de los empleados. ➤ No se monitorean las actividades administrativas según los lineamientos internos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No se realizan compras a los mismos proveedores. ➤ No se practica una revisión periódica de los documentos que soportan los ingresos y justifican los egresos de la organización. ➤ No se realizan conciliaciones periódicas entre las facturas y estados de cuentas emitidos por las entidades bancarias.

Fuente: Geraiss y Ríos (2019)

4.2.3. Sugerir mecanismos de optimización de los procedimientos de Control Interno para los Ingresos y Egresos en la Empresa Car Servis, C.A

La revisión continua de los diferentes procedimientos contables permite a la gerencia de la organización conocer cuáles son las principales debilidades que presentan los diferentes departamentos administrativos. Con base en la información recolectada en los objetivos anteriores se definieron los siguientes lineamientos, los cuales permitirán optimizar los procedimientos de control interno y los diferentes aspectos relacionados con el área contable administrativa.

- Estructurar un sistema de control interno para los ingresos y egresos acorde a las necesidades de la organización.
- Redefinir políticas y lineamientos para los distintos departamentos que integran la administración de la organización.
- Capacitar a los trabajadores a través de talleres de actualización en las diferentes disciplinas contables.
- Crear instrumentos de incentivos laborales, esta acción impulsara la motivación de los trabajadores.
- Implementar mayores equipos tecnológicos que faciliten el registro y procesamiento de la información contable.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Una buena administración apoyada en los avances tecnológicos permite a la organización alcanzar sus metas y objetivos, además de obtener información confiable y verificable en determinados lapsos de tiempo. Por ende una vez presentados y analizados los diferentes objetivos, se señalan las principales conclusiones:

- La carencia de manuales, normas y sistemas de control interno en los ingresos y egresos de la organización, ha generado un desequilibrio organizativo debido a que se han alterado una serie de instrumentos utilizados para darle validez a la información contable emanada de estos dos reglones, esta acción ha debilitado la empresa financieramente causándole pérdidas extraordinarias de recursos, que conjuntamente con los factores macroeconómicos de la nación la han colocado al borde del cierre.
- La poca innovación, la falta de motivación y los constantes dilemas que presenta la sociedad también han sido factores determinantes para aumentar el riesgo sujeto a los ingresos y egresos, ya que la organización al no brindar estas herramientas a su personal, incrementa los niveles de desconfianza entre sus miembros acciones que sin duda alguna generan situaciones negativas que desde el punto de vista administrativo perjudican a la entidad.

- Las capacidades gerenciales también han sido elementos determinantes que ha marcado la situación actual de la organización, la toma de decisiones inadecuadas en momentos inoportunos ha causado innumerables daños en el ámbito administrativo y financiero, lo que ha impedido su crecimiento, generando retrasos y pérdidas.

5.2. Recomendaciones

Luego de haber expuesto las principales conclusiones a las cuales se llegaron después de haber recolectados, procesados e interpretados los datos objetos del estudio, se definen las principales recomendaciones:

- La empresa debe de reestructurar su organización administrativa definiendo en primer lugar; lineamientos coherentes y adaptados a los diferentes cambios que se presentan en la economía nacional, en segundo lugar implementando sistemas contables que faciliten el procesamiento de la información y reduzcan los niveles de riesgo y desconfianza, en tercer lugar brindarles capacitaciones constantes a los trabajadores esta acción los incentivara a realizar sus actividades laborales e impulsará su desarrollo personal y profesional beneficiándose la empresa ya que contará con trabajadores altamente capacitados para el desarrollo de sus funciones contable administrativas.
- La empresa debe de propiciar el uso de la tecnológica a través de la adquisición de equipos y sistemas altamente calificados para el desarrollo contable administrativo, además de incentivar a los trabajadores a su uso y a la participación activa en charlas y talleres de adecuación tecnológica, inteligencia emocional, motivación organizacional entre otros. Estas acciones

permitirán que la organización se mantenga al día y pueda superar todas las adversidades que pudieran presentársele.

- Definir parámetros para la captación del mejor recurso humano disponible, le permitirá a la organización contar con personal gerencial de alta calidad que puedan tomar decisiones claves en momentos adecuados para mejorar el desarrollo, técnico, financiero y administrativo de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (5° ed.)*. Caracas: Episteme.

Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (7° ed.)*. Caracas: Episteme.

Balestrini, M. (2002). *Cómo realizar un Proyecto de Investigación*. Caracas: Consultores Asociados.

Behar, D. (2008), *Introducción a la metodología de la investigación*. Shalom 2008.

Brito, J. (2001). *Contabilidad: Básica e intermedia (contabilidad I y II, 6ta ed.)*. Caracas; Centro de contadores, 2001.

Catácora, F. (2007). *Contabilidad La Base para las Decisiones Gerenciales*. Caracas: Red Contable Publicaciones.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, (Extraordinaria N° 5908.)* 19-02-2009.

Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes. (2° ed.)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Gitman, L. (2003). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación. México.

- González, G. (2003).** *Contabilidad General*. Bogotá: Editores Independientes
- Guzmán, L. (2016).** *Sistema de control de ingresos y egresos para la Empresa de Transporte Petroleros Servicios Monagas, C.A.* Trabajo de Licenciatura no Publicado. Universidad de Oriente.
- Hernández, A. (2005).** *El control de gestión una perspectiva de dirección*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- Infante, N., e Infante, K. (2015).** *Diseño de un sistema de control interno para mejora de ingresos y egresos en una empresa Comercial de Depuestos para Equipos Electrónicos, C.A.* Trabajo de Licenciatura no Publicado. Universidad Nor Oriental Privada Gran Mariscal de Ayacucho.
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.** *Gaceta Oficial N° 2.818*, de Fecha 01 de Julio de 1981.
- Martínez, J. (2005).** *Sistemas de Información Gerencial*. D.F. México: Prentice Hall.
- Mata, E. (2015).** *Análisis de los procedimientos de registro y control de los ingresos, caso; Servicios y Construcciones Valentina, C.A.* Trabajo de Licenciatura no Publicado. Universidad de Carabobo.
- Melinkoff, R. (2006).** *Los procedimientos administrativos*. Caracas: Panapo.
- Múnera, M. (2002).** *Gestión del conocimiento en la empresa: terminología y documentación elementos importantes para su medición*. *Revista Interamericana de Bibliotecología*,

Norma Internacional de Auditoría (NIA N° 06). Evaluación de Riesgo y Control Interno.

Prieto, M, (1997). *Los procedimientos de trabajo en el punto de mira didáctico.*

Sabino, C. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica (ed actualizada).*
Caracas: Panapo.

HOJAS DE METADATOS

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

Título	IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS INGRESOS Y EGRESOS, CASO: EMPRESA CAR SERVIS, C.A. UBICADA EN CANTAURA ESTADO ANZOÁTEGUI
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Geraiss O. Wakin F.	CVLAC	22.846.527
	e-mail	Wakingeraiss@gmail.com
	e-mail	
Ríos A. Mariemelin del C.	CVLAC	24.980.523
	e-mail	Mariemelynriosa@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

Ingresos
Egresos
Procedimientos
Sistemas

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Ciencias Sociales y Administrativas	Licenciatura en Contaduría Pública

Resumen (abstract):

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: implantación de un sistema de control interno para los ingresos y egresos, caso: empresa Car Servís, C.A., ubicada en Cantaura Estado Anzoátegui, contó con un objetivo general destinado a implantar un sistema de control interno para el resguardo y verificación de los ingresos y egresos de la organización, además se definieron tres (3) objetivos específicos destinados a describir la situación actual de la organización referente al control de sus ingresos y egresos, diagnosticar cuáles son los principales factores que están causando la problemática y sugerir mecanismos para superar las dificultades que están presentando. Contó con un tipo de investigación descriptiva, acompañada de un diseño de campo, con una muestra comprendida por el número total de la población cinco (5) individuos que laboran en el departamento administrativo de la empresa, se apoyó en técnicas e instrumentos de recolección de datos tales como: la observación directa, encuesta y cuestionario, para el procesamiento de la información se empleó el análisis cuantitativo y el diagrama de flujo, permitiendo concluir que la carencia de manuales, normas y sistemas de control interno en los ingresos y egresos de la organización, ha generado un desequilibrio organizativo debido a que se han alterado una serie de instrumentos utilizados para darle validez a la información contable emanada de estos dos reglones, esta acción ha debilitado la empresa financieramente causándole pérdidas extraordinarias de recursos, que conjuntamente con los factores macroeconómicos de la nación la han colocado al borde del cierre.

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

Contribuidores:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Lcda. Pinto, Evelyn			X		
	CVLAC:	12.075.654			
	E_MAIL	Evepinto44@gmail.com			
	E_MAIL				
Lcda. Abreu, Kateryd					X
	CVLAC:	17.421.674			
	E_MAIL	Abreu.kateryd@gmail.com			
	E_MAIL				
Lcda. Martínez, Nahirelys					X
	CVLAC:	14.552.131			
	E_MAIL	bellorindejesus@hotmail.com			
	E_MAIL				

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2019	02	15

Lenguaje: SPA

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Implantación de un Sistema de Control Interno para los Ingresos y Egresos, Caso: Empresa Car Servis, C.A. Ubicada en Cantaura Estado Anzoátegui	Application/word

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciatura en Contaduría Pública

Nivel Asociado con el Trabajo:

Pregrado

Área de Estudio:

Departamento de Contaduría Pública

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

Universidad de Oriente/ Núcleo Anzoátegui/ Extensión Cantaura

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>[Firma]</i>
FECHA	5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

[Firma]
JUAN A. BOLAÑOS CUNPEL
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/marja

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 Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

Geraiss O., Wakin F.
AUTOR

Ríos A., Mariemelin del C.
AUTOR

Prof. Pinto, Evelyn
TUTOR