

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS  
CASO: TROIL SERVICES, C.A., BASE TEMBLADOR  
ESTADO MONAGAS. PERIODO:  
AGOSTO-FEBRERO 2019  
EDO. ANZOÁTEGUI**

**Realizado por:**

Br. Vanessa V. Pérez M.  
C.I 25.675.051

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

**LICENCIADO (A) EN CONTADURÍA PÚBLICA**

Cantaura, julio de 2021

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS  
CASO: TROIL SERVICES, C.A., BASE TEMBLADOR  
ESTADO MONAGAS. PERIODO:  
AGOSTO-FEBRERO 2019  
EDO. ANZOÁTEGUI**

---

Msc. Tenías Amilkar.  
**Tutor Académico.**

Cantaura, julio de 2021.

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS  
CASO: TROIL SERVICES, C.A., BASE TEMBLADOR  
ESTADO MONAGAS. PERIODO:  
AGOSTO-FEBRERO 2019  
EDO. ANZOÁTEGUI**

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

**APROBADO**

---

**Msc. Morffe Tairi  
Jurado Principal**

---

**Lcda. Ramírez Tammy  
Jurado Principal.**

Cantaura, julio de 2021

## 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**

*Dedico principalmente a Dios por orientarme por el camino del bien, por darme sabiduría y fortaleza para poder lograr esta meta. A mis padres por haberme brindado apoyo constante a lo largo de mi vida, por sus sacrificios y por ayudarme a superar las adversidades. A mis compañeros de universidad que día a día compartimos momentos hermosos y sinceros ayudándonos los unos a otros para al fin lograr este gran triunfo para nuestras vidas.*

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco primeramente a Dios por darme la vida y fuerza para emprender este camino que muchas veces se tornó muy difícil pero a la larga gracias a él logré superarlo exitosamente, también a mis padres por apoyarme en las buenas y en las malas y estar conmigo en todo momento de mi vida.*

*A mis profesores que con sus enseñanzas han contribuido a mi superación académica, en especial agradezco a mi tutor Amilkar Tenías por haberme prestado su colaboración y orientación para la realización de este trabajo de grado. A todas aquellas personas que de una manera u otra tuvieron que ver con la realización de esta meta, MUCHAS GRACIAS.*

## ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
RESUMEN .....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>17</b>
<b>EL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Objetivos de la investigación .....	20
1.2.1. Objetivo general .....	20
1.2.2. Objetivos específicos .....	21
1.3. Justificación del problema.....	21
1.4. Sistema de variables.....	23
1.4.1. Definición conceptual .....	23
1.4.2. Definición operacional .....	25
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>26</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	26

2.2.	Bases Teóricas.....	29
2.2.1.	Definición de Estrategias. ....	29
2.2.2.	Planificación Estratégica.....	30
2.2.3.	Procedimientos.....	30
2.2.4.	Control. ....	31
2.2.5.	Procedimientos contables.....	38
2.2.6.	Proceso Administrativo.....	41
2.2.7.	Compras. ....	41
2.2.8.	Servicios.....	46
2.2.9.	Pago.....	47
2.3.	Bases Legales .....	48
2.3.1.	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Publicada en Gaceta Oficial N° 5.908 el 19 de febrero de 2009 .....	48
2.3.2.	Norma Internacional De Auditoría N°265. Comunicación de Deficiencias en el Control Interno a los encargados del Gobierno Corporativo y a la administración .....	49
2.3.3.	Norma Internacional de Auditoría N° 06. Sec. 400. Evaluación de Riesgo Y Control Interno .....	49
2.3.4.	Ley de Impuesto al Valor Agregado. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.395 el 17 de agosto de 2018.....	51
2.3.5.	Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.229 del 17 de diciembre de 1997. ....	52
	<b>CAPÍTULO III</b> .....	54
	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	54
3.1.	Tipo de investigación.....	54
3.2.	Diseño de la investigación.....	55
3.2.1.	Diseño de campo .....	55

3.2.2.	Diseño documental.....	55
3.3.	Población y muestra .....	56
3.3.1.	Población.....	56
3.3.2.	Muestra.....	56
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	57
3.4.1.	Técnicas de recolección de datos .....	57
3.4.2.	Instrumentos de recolección de datos .....	58
3.5.	Técnicas de análisis y procesamiento de datos .....	60
3.5.1.	Estadística descriptiva.....	60
3.5.2.	El Flujoograma.....	60
<b>CAPÍTULO IV</b>	.....	<b>61</b>
<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	.....	<b>61</b>
4.1.	Aspectos Generales de la Empresa .....	61
4.1.1.	Breve Reseña Histórica de la Organización.....	61
4.1.2.	Ubicación geografía .....	62
4.1.3	Misión de la Organización .....	62
4.1.4	Visión de la Organización.....	62
4.1.5	Estructura Organizativa.....	63
4.2	Presentación de los Resultados .....	63
4.2.1	Describir los procedimientos de Control Interno aplicados a los Procedimientos Administrativos y Contables en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services, C.A. Base Temblador. ....	63
4.2.2	Identificar las principales dificultades que está presentando la empresa Troil Services C.A., en cuanto al Control Interno aplicado al Departamento de Servicios Contratados .....	73

4.2.3. Deficiencias que se presenta en el Proceso de Control Interno aplicado en el Departamento de Servicios de la empresa Troil Services, C.A. Base Temblador .....	83
4.2.4. Proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados al Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services, C.A. Base Temblador .....	84
<b>CAPÍTULO V</b> .....	85
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	85
5.1. Conclusiones.....	85
5.2. Recomendaciones .....	86
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	87
Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso .....	91

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Estructura Organizativa de Troil Services de la Base Temblador .....	63
Figura N° 2. Flujograma de Procedimientos.....	68
Figura N° 3. Flujograma de Procedimientos.....	72

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Procedimientos de Control Interno en el Área de Servicios Contratados .....	73
Gráfico N° 2. Sistema de Control de Solicitud de Servicios de Transporte .....	74
Gráfico N° 3. Programa de Capacitación del Departamento de Servicios Contratados .....	75
Gráfico N° 4. Niveles de Autoridad.....	76
Gráfico N° 5. Segregación de Funciones.....	77
Gráfico N° 6. Comprobación de facturas.....	78
Gráfico N° 7. Documentación.....	79
Gráfico N° 8. Verificación de facturas .....	80
Gráfico N° 9. Información y Comunicación.....	81
Gráfico N° 10. Equipos y Sistemas Computarizados .....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1. Conceptualización De Las Variables .....	24
Tabla N° 2. Operacionalización De Las Variables .....	25
Tabla N° 3. Procedimientos De Control Interno En El Área De Servicios Contratados .....	73
Tabla N° 4. Sistema De Control De Solicitud De Los Servicios De Transportes ....	74
Tabla N° 5. Programa De Capacitación En El Departamento De Servicios Contratados .....	75
Tabla N° 6. Niveles De Autoridad.....	76
Tabla N° 7. Segregación De Funciones .....	77
Tabla N° 8. Comprobación De Facturas .....	78
Tabla N° 9. Documentación .....	79
Tabla N° 10. Verificación De Facturas.....	80
Tabla N° 11. Información Y Comunicación.....	81
Tabla N° 12. Equipos Y Sistemas Computarizados .....	82

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



**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO APLICADO A LOS  
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y CONTABLES  
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS CONTRATADOS  
CASO: TROIL SERVICES, C.A., BASE TEMBLADOR  
ESTADO MONAGAS. PERIODO:  
AGOSTO-FEBRERO 2019  
EDO. ANZOÁTEGUI**

**Tutor Académico:**  
Lcdo. Tenías Amilkar

**Realizado por:**  
Br. Vanessa V. Pérez M.  
Cantaura, julio de 2021

**RESUMEN**

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: analizar el control interno aplicado a los procedimientos administrativos y contables del departamento de servicios contratados de la Base Temblador. La recopilación de la información necesaria para el desarrollo de la investigación, se obtuvo a través de un tipo de investigación descriptiva, acompañada de un diseño de investigación de campo y documental. De campo porque los datos se obtuvieron directamente del ambiente donde se desarrollaron y documental porque se requirió de consultas de textos que apoyaron el marco teórico de la investigación. La recolección de datos fueron aplicadas a toda la población en su totalidad que fueron nueve (9) personas, lo que permitió obtener información valiosa para el estudio. Permitiendo concluir que en la organización no se presenta una adecuada ejecución o implementación de las normas de control interno en el departamento de servicios contratados de la oficina de Temblador, evitando que se tenga un correcto control del mismo lo cual acarrea que en dicho departamento y la empresa en general existan funciones no definidas adecuadamente, falta de delegación de actividades,, sistemas y equipos computarizados desactualizados que generan un mal rendimiento en f que afecta la integridad y economía de la empresa.

**Palabras Claves:** Procedimientos, Servicios Contratados, Ingresos, Gastos, Departamento.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas requieren de sistemas y procedimientos contables y administrativos confiables y eficientes para que de esta manera puedan disponer de forma productiva los recursos que maneja. La correcta aplicación de estos procedimientos permite establecer los mecanismos necesarios para el registro de los activos, pasivos, ingresos y gastos que a su vez determinan los grados de eficiencia en la actividad productiva.

Es importante resaltar que para ejecutar de manera eficaz los procesos contables, es necesario emplear junto con ellos un sistema de control interno que permita lograr un desempeño con eficiencia, eficacia, confiabilidad y economía. De esta manera se evita que se registren operaciones no válidas, facilita la toma de decisiones y el cumplimiento de las metas de las empresas.

En lo que respecta a la Empresa la inexistencia de Procedimientos Administrativos- Contables y la falta de un sistema de control interno eficiente en la empresa Troil Services, C.A Base Temblador, ha arrojado resultados negativos en su gestión, demostrando inconsistencias en la gestión de las actividades del Departamento de Servicios Contratados, donde surgen desconciertos al momento de realizar la evaluación correspondiente a los gastos, pagos e ingresos de la empresa generados por los servicios realizados por los proveedores debido a la ausencia de información precisa y oportuna de los costos adicionales de cada servicio afectando la valuación de ingresos por servicios adicionales, lo que genera a su vez cálculos erróneos del Impuesto sobre la renta e Impuesto al valor agregado de dicha empresa.

Examinando más a fondo esta problemática se hizo evidente, que en la Empresa Troil Services, C.A base temblador, presenta deficiencia en el manejo contable,

ausencia de lineamientos específicos, descripción de funciones y se desconoce información relevante de los proveedores que prestan servicio en la empresa, evidenciando la inexistencia de un registro consolidado de los mismos. Además de la falta de un manual de normas y procedimientos para el control interno lo que ocasiona documentos con no conformidad y ausencia de respuesta oportuna.

Según lo planteado en los párrafos anteriores la presente investigación quedó estructurada de la siguiente manera:

**Capítulo I (El problema).** Se presenta La formulación del problema, las interrogantes, el objetivo general y específico, la justificación y objetivos de la investigación y sistema de variables con su operacionalización.

**Capítulo II (Marco teórico).** Expone los antecedentes de la investigación, las definiciones relacionadas con el tema y demás componentes analíticos referenciales como bases legales.

**Capítulo III (Marco metodológico).** Se manifiesta la metodología empleada durante la investigación entre las cuales se encuentran, tipo y diseño de la investigación, técnicas e instrumentos para la recolección y el análisis de los datos, población y muestra.

**Capítulo IV (Presentación y análisis de los resultados).** Abarca una breve descripción de la organización objeto de estudio, además se plasman los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación, y los análisis derivados de estos.

**Capítulo V (Conclusiones y recomendaciones).** Comprende las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron una vez analizados e interpretados los resultados de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

En diferentes países, como Inglaterra, España, Reino Unido, Gran Bretaña, México, por falta de previsiones oportunas, se han suscitado eventos de fraude que han ocasionado grandes inconvenientes económicos, políticos y sociales, algunos de ellos, detonaron alertas a los organismos internacionales y dejaron en tela de juicio la labor de revisores fiscales y firmas de auditorías.

Realizando un breve recorrido por la historia, encontramos empresas que protagonizaron grandes escándalos financieros, como Enron en el año 2001 ocurrido en Estados Unidos; Parmalat acontecido en Italia en el año 2003, entre otras que sacudieron la gestión y el control en las organizaciones y que dieron pie a que los cimientos del control interno fueran más sólidos. Debido a los fraudes detectados en las fechas antes mencionadas y al auge desmesurado que tenía en ese momento el mercado bursátil, los organismos internacionales crearon diferentes leyes en la búsqueda de prever posteriores sucesos similares; entre las más relevantes se encuentra la Ley Sarbanes Oxley de 2002 la cual fue una respuesta para endurecer el control interno.

Debe señalarse que La República Bolivariana de Venezuela, no escapa de los inconvenientes de la falta o mal aplicación de control interno, bien sea en entidades públicas o privadas. La falta de aplicación de lineamientos y/o políticas de control

interno incrementan la posibilidad de que ocurra un fraude patrimonial en cualquier institución.

Al referirnos a una empresa, esta se encuentra organizada en diferentes sectores o departamentos, y para que esta logre sus más grande objetivo tendrá que perfeccionarse con la adecuación de estos departamentos al contexto general de la empresa, dicho perfeccionamiento o adecuación podrá consistir entre otras cosas en: actualización en el personal; aplicación de nuevas tecnologías en las diferentes áreas; el estudio, análisis y adecuación de las políticas económicas; administrativas; contables; legales; manuales etc. estas mismas entendidas como instrumentos esenciales que permitan optimizar el papel de cada departamento, de tal forma que esto se refleje en un buen resultado de los estados financieros de la empresa.

Considerando lo anterior expuesto, se hizo evidente la necesidad de realizar un análisis del control interno al Departamento de Servicios Contratados de la Empresa Troil Services, C.A. Esta fue constituida en el año 2002, teniendo como objetivo principal la prestación de servicios de perforación y reparación de pozos petroleros, ubicando sus oficinas operacionales en la ciudad de Anaco Estado Anzoátegui.

Al transcurrir del tiempo la Empresa obtuvo una destacada participación en la actividad industrial y minera del País y por tanto, impactando en su producto interno bruto (PIB), debido a ello Troil Services, C.A. abrió oficinas en la ciudad de El Tigre, Paríaguán y Temblador, pero siempre centralizando la toma de decisiones y la conducción de los principales departamentos en las oficinas de base Anaco.

En las oficinas de Troil Services, C.A base Temblador funciona la superintendencia de Recursos Humanos, superintendencia de operaciones, Coordinación de seguridad e higiene ocupacional, Gestión, control y planificación de

contratos mayores y el Departamento de servicios contratados, este último objeto de estudio para evaluar y exponer el resultado del mismo en el presente informe.

Un diagnóstico previo efectuado al Departamento de Servicios Contratados base Temblador permitió determinar que dicho departamento funciona sin control apropiado. Se manifestó la falta de comunicación efectiva entre el departamento de servicios contratados y sus proveedores, como consecuencia de esto las normativas establecidas por la empresa referentes a la facturación de sus respectivos servicios no eran entendibles y por consiguiente eran mal aplicadas por los clientes de servicios lo cual generaba una alta tasa de documentos devueltos por inconformidad y falta de datos consolidados acarreado atrasos en el pago a los proveedores por lo que los Estados Financieros de la empresa Troil Services podía tener información errónea o alterada debido al desconocimiento del monto de los gastos correspondientes al periodo en que se generaron.

Además de los antes mencionado, el Departamento de Servicios Contratados base Temblador contaba con un personal limitado, toda la ejecución y responsabilidad del departamento lo desarrollaba una sola persona que no solo se encargaba del control de los gastos adquiridos por el contrato de los servicios sino también se le encomendaba la facturación y seguimiento de los ingresos obtenidos por la empresa por prestar sus servicios de perforación a las distintas sedes de PDVSA que se encuentran en Monagas.

La falta de delegación de las distintas funciones de la empresa hacían que el desempeño de la misma fuera poco eficaz y como no había documentación suficiente ni se llevaban registros periódicos de las facturas procesadas, el control de las cuentas pendientes por cobrar y las que ya se habían cobrado muchas veces era incierta. Por lo que la evaluación y análisis de la aplicación un control interno tiene como finalidad establecer todas las debilidades que presenta en su funcionamiento para recomendar

métodos contables y administrativos con el fin de reestructurar los puntos críticos que permitan corregir los problemas detectados en todo el proceso efectuado en el departamento de servicios contratados.

Tomando en cuenta las consideraciones anteriores, en la presente investigación se pretende dar respuestas y aportar posibles soluciones a las siguientes interrogantes:

1. ¿Cuáles son los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador?
2. ¿Cuáles son las deficiencias que se presentan en los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador?
3. ¿Cuáles son los lineamientos para optimizar los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador?

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

### **1.2.1. Objetivo general**

Analizar el control interno aplicado a los procedimientos administrativos y contables Del departamento de servicios contratados. Caso: Troil Services, C.A, base temblador estado Monagas. Periodo: Agosto-Febrero 2019.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

1. Describir los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.
2. Identificar las deficiencias que se presentan en los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.
3. Proponer lineamientos para optimizar los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.

### **1.3. Justificación del problema**

Para lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones de una empresa, independientemente de las distintas funciones que esta desempeñe, es preciso establecer mecanismos de control tanto administrativos como contables que promuevan el cumplimiento efectivo de las operaciones en los Departamentos que la conforman.

Al considerar estos aspectos es necesario aplicar procedimientos de control interno en cada uno de los departamentos de una empresa, la documentación, presupuesto y estrategias que estos manejan, puesto que las mismas son herramientas relevantes de la evaluación de egresos, producto de las compras y servicios recibidos, por lo que un escaso control ocasionaría retrasos en las operaciones y en cierta medida pudiese lesionar el patrimonio de una empresa, razón que requiere de atención muy especial, debido a que de una buena y sana administración depende en gran medida el éxito de cualquier organización.

En la actualidad el Departamento de Servicios Contratados de Troil Services C.A base Temblador, requiere de normas contables y administrativa que permitan evaluar la facturación y toda documentación emitida por la empresa y por sus proveedores de manera que las operaciones desarrolladas en dicho departamento se ejecuten bajo lineamientos y controles suficientemente fuertes establecidos por la empresa permitiendo al responsable de dicho departamento realice sus funciones de manera eficiente y con un alto estándar de calidad, reduciendo así la no conformidad en sus procesos y manteniendo una adecuada y sana administración evitando que algún miembro de la organización lesione por omisión o acto inapropiado el patrimonio de Troil Services, C.A.

Cabe destacar que la elaboración de esta investigación, va orientada a proponer estrategias que involucren cambios positivos que contribuyan al mejoramiento de las operaciones administrativas, siendo una alternativa para optimizar las actividades propias del departamento en estudio.

En el campo académico, constituirá un aporte teórico que permita la creación de una línea de investigación para la Universidad de Oriente (UDO), así como también para los profesionales que deseen orientar sus actividades académicas o laborales.

Además, aportará a la empresa de Troil Services C.A, procedimientos para orientar al personal sobre los métodos contables y administrativos que deben ejecutar para la realización efectiva de sus actividades, tomar decisiones más acertadas y llevar eficientemente la debida retroalimentación sobre el control interno de la documentación del Departamento.

## **1.4. Sistema de variables**

Una variable es aquello que varía o que está sujeto a algún tipo de cambio. Se trata de algo que se caracteriza por inestable, inconstante y mudable. Al respecto el autor Arias, F. (2016), señala que 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).

Es importante mencionar que el autor se refiere a la variable como aquellos aspectos relevantes que aparecen en un trabajo de investigación, que le van dando cuerpo, principalmente son el objeto de estudio de la misma, donde el investigador emprende y enfoca su esfuerzo y sus conocimientos para un óptimo desarrollo de los objetivos.

### **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 es la descomposición a través de la cual es definida la variable con la intención de evitar desviaciones y ambigüedades en el proceso investigativo. De otra forma la definición conceptual descompone la variable señalando los diversos aspectos que la configuran e impulsando al investigador a realizar los estudios más relevantes.

**Tabla N° 1. Conceptualización de las variables**

<b>Objetivos Específicos.</b>	<b>Variable.</b>	<b>Definición Conceptual.</b>	<b>Fuentes.</b>
Describir los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.	Procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.	Según <b>Melinkoff, R. (2006)</b> , “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” (p.129).	Bibliográfica.
Identificar las deficiencias que se presentan en los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador..	Deficiencias que se presentan en los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.	<b>Catacaro (2009).</b> Define deficiencia. En virtud del desenvolvimiento de las empresas, la administración puede llegar a ser obsoleta si la gerencia de la empresa no renueva los métodos para lograr una mayor eficiencia, perdiendo estabilidad para el desarrollo natural de sus objetivos algo bien y pronto” (p.40).	Bibliográfica.
Proponer lineamientos para optimizar los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services	Lineamientos para optimizar los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador	<b>Hidalgo (2010).</b> Define lineamientos: como “un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización” (p.39).	Bibliográfica.

Fuente: Pérez (2021)

### 1.4.2. Definición operacional

Para Balestrini (2002) La operacionalización de las variables es “seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio” (p.114). La operacionalización es un proceso que variará de acuerdo al tipo de investigación y de diseño. No obstante, las variables deben estar claramente definidas y convenientemente operacionalizadas.

De acuerdo a lo definido por el autor la definición operacional se encarga de señalar los indicadores a consultar para darle respuesta a la variable, además de los instrumentos, y la delimitación de los espacios donde se realiza la búsqueda de la información.

**Tabla N° 2. Operacionalización de las variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>
Procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.	Administrativo Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos Administrativos</li> <li>• Control de gastos.</li> <li>• Estados de Cuenta.</li> </ul>
Deficiencias que se presentan en los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador..	Administrativo Contable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de Control de gastos e ingresos</li> <li>• Cotización y evaluación</li> <li>• Control de presupuesto.</li> </ul>
Lineamientos para optimizar los procedimientos de control interno aplicados en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador.	<b>Administrativo</b> <b>Contable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas y lineamiento para el Control Interno.</li> <li>• Análisis y evaluación.</li> <li>• Políticas de relación con clientes y/o proveedores</li> </ul>

Fuente: Pérez (2021)

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación constituyen según **Tamayo y Tamayo (2012)** “Una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la misma investigación” (p.54).

En ese sentido las fuentes de información que sientan las bases para esta investigación y se relacionan con el presente trabajo de grado son las siguientes:

**Baptista, Chirinos, Coda, Salas (2017)**, realizó una investigación titulada “**Diseño de un sistema de control interno de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A.**” En su trabajo de grado para optar el grado de Lcdo. En Contaduría Pública ante la Universidad Privada Rafael Belloso Chacín. El cual tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A. Se apoyó en el tipo de investigación documental y de campo Utilizó para la recolección de datos el cuestionario y observación directa y una vez aplicado se concluyó que se debe implementar un sistema de control interno adecuado en las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar de la empresa que fortalezcan la gestión de las operaciones del personal así como dar seguridad

razonable de la información presentada a la gerencia para la toma de decisiones, se recomendó a la entidad Actualizar los manuales, políticas y procedimientos administrativos.

Este trabajo de grado se encuentra estrechamente relacionado con el estudio realizado en lo referente a la importancia de renovar los controles internos que permitan el mejoramiento de los procesos contables dentro del área de los servicios contratados. Además dispone la misma metodología empleada a objeto de determinar la información necesaria, adecuada y oportuna para el desarrollo de los objetivos.

**Betancourt y Hernández (2017)**, presentaron ante la Universidad de Carabobo para optar al grado de Licenciatura en Contaduría Pública, titulado: **“Propuesta De Lineamientos Estratégicos De Control Interno Para La Mejora Continua Del Departamento De Cuentas Por Pagar En La Empresa Consorcio MODA BALY, C.A”**. El objetivo principal de esta investigación fue proponer lineamientos para mejorar los procesos de control interno, con la finalidad de fortalecer el departamento de cuentas por pagar de la empresa Consorcio Moda Baly, C.A., ubicada en Valencia-Estado Carabobo. La modalidad de la investigación aplicada fue de un nivel de investigación descriptiva usando la encuestas como técnica de recolección de datos lo cual lograron concluir que la empresa evaluada no se tenían políticas definidas para un adecuado y claro funcionamiento del departamento, lo que origina desconocimiento en cuanto a las funciones que se deben desempeñar dentro del departamento y cómo deben desempeñar las mismas.

Este trabajo es un aporte a la presente, ya que permitió definir las consecuencias que ocasiona la inapropiada segregación de las funciones en los departamentos que manejan los gastos en la empresa y la importancia que tiene el diseño y actualización del manual de procedimientos contables que optimice el control de las cuentas y registros de la organización.

**Dicuru, Linares y Villegas (2016)**, presentó su trabajo de grado titulado: **“Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, , C.A.”.**” para optar al título de Licenciada de Contaduría pública ante la Universidad de Carabobo, su objetivo principal fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo .La metodología estuvo compuesta por un diseño de investigación de campo, encajada en un tipo descriptiva. Se aplicó el cuestionario como instrumento de recolección de datos el cual permitió concluir que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes, lo que ha permitido el colapso que actualmente vive la empresa en este tema

Este trabajo se vinculó con el presente estudio, ya que resaltan la importancia de métodos de supervisión en el proceso de compras y registro de los gastos a través de actividades separadas o combinadas permitiendo identificar incumplimientos o deficiencias que puedan ser detectadas a tiempo a fin de aplicar los correctivos necesarios. Para poder lograrlo toda empresa necesita de un manual de procedimientos administrativos y contables eficientes que sirva como guía para el control de las actividades que esta realice.

## **2.2. Bases Teóricas**

La importancia de establecer bases teóricas para la presente investigación es que señala cual es la metodología para la elaboración de estrategias que contribuyan a la solución de los problemas que posee el Departamento de Servicios Contratados de Troil Services, C.A.

Según Arias, Fideas (2006), señala que: “Las bases teóricas indican el desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.39).

### **2.2.1. Definición de Estrategias.**

**El autor Serna, H. (2007).** Define la estrategia como “las acciones que deben realizar para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer cada objetivo y cada proyecto estratégico” (p.35).

Las estrategias son programas generales de acción que llevan consigo compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica. Son patrones de objetivos, los cuales se han concebido e iniciado de tal manera, con el propósito de darle a la organización una dirección unificada. Para definir una estrategia es necesario en primera instancia tener un objetivo claro, lo importante es tener en cuenta si es posible con una evaluación previa de las herramientas en la mano, si es factible idear un plan estratégico para poder ir en la dirección de ese objetivo.

### **2.2.2. Planificación Estratégica.**

El autor **Sallenave (1991)** establece que la planificación estratégica podría definirse como “el proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. No en un dominio de la alta gerencia, sino un proceso de comunicación y de determinación de decisiones” (p.25).

La planificación estratégica es un factor fundamental para que una empresa u organización de cualquier tipo sea altamente exitosa. Una buena planificación será aquella que se realice partiendo de un análisis de la situación actual de la empresa u organización, ya que esto permitirá que se pueda observar con claridad las vías más correctas a seguir una vez el plan sea establecido, por otro lado sería de mucha ayuda el poder crear rutas alternas o planes de contingencias ya que estos podrían beneficiar la empresa u organización en situaciones inesperadas.

La planificación estratégica debe ser un proceso que tiene que ser revisado continuamente, para no perder la perspectiva de los objetivos que realmente se quieren lograr. Hay factores o aspectos que son vitales dentro de la planificación estrategias y básicamente son las mentes que están dentro de estos procesos, deben ser personas que realmente tengan sentido de liderazgo y de compromiso, para que puedan motivar y utilizar a su máxima capacidad todo los recursos que tienen a la mano dentro y fuera de la empresa u organización. Solo de esta manera la planificación estratégica podrá tener éxito y alcanzar los resultados deseados.

### **2.2.3. Procedimientos.**

**El autor Gómez, F. (1993)** señala que “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero” (p.61).

Un procedimiento es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin. Se supone, que siguiendo un procedimiento dado, bajo las mismas circunstancias, el resultado será el mismo. El conjunto de procedimientos con un mismo fin, se denomina sistema. En resumen un procedimiento es todo aquel método o sistema mediante el cual se puede ejecutar algo.

#### **2.2.4. Control.**

**Cepeda, G. (2001)** Establece que “el propósito de control es en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p.101)

De la palabra control tiene muchas connotaciones y su significado depende de la función o del área en que se aplique; puede ser entendida:

- ✓ Como la función administrativa que hace parte del proceso administrativo junto con la planeación, organización y dirección, y lo que la precede.
- ✓ Como los medios de regulación utilizados por un individuo o empresa, como determinadas tareas reguladoras que un controlador aplica en una empresa para acompañar y avalar su desempeño y orientar las decisiones. También hay casos en que la palabra control sirve para diseñar un sistema automático que mantenga un grado constante de flujo o de funcionamiento del sistema total; es el caso del proceso de control de las refinerías de petróleo o de industrias químicas de procesamiento continuo y automático: el mecanismo de control detecta cualquier desvío de los patrones normales, haciendo posible la debida regulación.

- ✓ Como la función restrictiva de un sistema para mantener a los participantes dentro de los patrones deseados y evitar cualquier desvío. Es el caso del control de frecuencia y expediente del personal para evitar posibles abusos. Hay una imagen popular según la cual la palabra control está asociada a un aspecto negativo, principalmente cuando en las organizaciones y en la sociedad es interpretada en el sentido de restricción, coerción, limitación, dirección, refuerzo, manipulación e inhibición.

También hay otras connotaciones para la palabra control:

- ✓ Comprobar o verificar.
- ✓ Regular.
- ✓ Comparar con un patrón.
- ✓ Ejercer autoridad sobre alguien (dirigir o mandar)
- ✓ Frenar o impedir.

Evidentemente todas esas definiciones representan concepciones incompletas del control, quizás definidas en un modo subjetivo y de aplicación; en definitiva, debe entenderse el control como:

Una función administrativa, ya que conforma parte del proceso de administración, que permite verificar, constatar, palpar, medir, si la actividad, proceso, unidad, elemento o sistema seleccionado está cumpliendo y/o alcanzando o no los resultados que se esperan.

#### **2.2.4.1. Control Interno.**

De acuerdo con Estupiñán, G. (2006):

El control interno es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa la tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.67)

El control interno es un elemento fundamental de la administración y debe estar presente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o conformación. Su importancia se aprecia ubicándolo desde el punto de vista básico de la acción de administrar hacia el interior de la propia organización. El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración.

#### **2.2.4.2. Propósito de Control Interno.**

**Según Meigs, W. y Larsen, G. (1994)** el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización” (p.49). El cumplimiento de los objetivos de la empresa puede verse afectado por errores y omisiones que se hayan efectuado en las diferentes actividades de la empresa, para evitar que esto suceda se debe emplear un control interno efectivo que contribuya a la seguridad utiliza una empresa, fijando y

evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que esta realice su objetivo.

#### **2.2.4.3. Importancia del Control Interno.**

El autor Munch, L (1998) expresa

El control es la herramienta con que cuenta toda organización para el cumplimiento de los lineamientos generales de trabajo que han sido establecidos y para encontrar desviaciones de estos mismos en los procesos organizacionales, partiendo de estas premisas se puede establecer que la importancia de control radica en: (p.172)

Establecer medidas correctivas, de tal forma que se alcancen los planes con éxito.

Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no se vuelvan a presentar en el futuro

Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento que se establecen medidas correctivas.

Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de planeación.

#### **2.2.4.4. Características del control interno.**

- ✓ Adecuada división de las responsabilidades y funciones
- ✓ Suficientes registros y autorizaciones que proporciona en un control contable razonable sobre el activo, pasivo, ingresos y gastos.

- ✓ Coherencia de las responsabilidades y funciones de cada uno de los departamentos de la organización.
- ✓ Calidad del personal proporcional a las responsabilidades que le corresponde.

#### **2.2.4.5. Componentes del Control Interno.**

Según el Coso I el control interno consta de cinco componentes interrelacionados: el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión o monitoreo; los cuales ayudan a obtener un control eficiente y efectivo dentro de la organización en la que se debe estar aplicando, pues se deriva de la forma en la están integrados al proceso administrativo.

- ✓ **Ambiente de Control:** representa combinación de factores que afectan las políticas y procedimientos de una entidad y son los siguientes:

- 1. Actitud de la Administración hacia los controles internos establecidos:** el hecho de que una entidad tenga un ambiente de control satisfactorio depende de las acciones y las medidas de acción que tome la administración. Si el compromiso para ejercer un buen control interno es deficiente, seguramente el control también será deficiente, el control interno depende de la integridad y los valores éticos del personal que diseña. Administra y vigila el control interno de la entidad.
- 2. Estructura de organización de la entidad:** si el tamaño de la estructura no es apropiado para las actividades de la entidad, o el conocimiento y la experiencia de los gerentes y personal clave no es la adecuada, pueda existir un mayor riesgo en el debilitamiento de los controles.

3. **Funcionamiento del consejo de la administración y sus comités:** las actividades del consejo de administración del consejo de administración y otros comités deben ser importantes para fortalecer los controles, siempre y cuando sean independientes de la dirección.
  4. **Métodos para asignar autoridad y responsabilidad:** es importante que la asignación de responsabilidades este acorde con los objetivos y metas organizacionales.
  5. **Métodos de control administrativos para supervisar y dar seguimiento al cumplimiento de políticas y procedimientos, incluyendo la función de auditoria interna:** el grado de supervisión continúa sobre la operación que lleva a cabo la administración, da evidencia si el sistema esté funcionando adecuadamente.
  6. **Políticas y prácticas de personal:** la existencia de políticas y procedimientos para contratar, entrenar, promover y compensar a los empleados, así como la existencia de códigos de conducta u puros lineamientos de comportamiento.
  7. **Influencias externas que afectan las operaciones y prácticas de la entidad:** la existencia de canales de comunicación con clientes, proveedores y otros enes externos que permitan informar o recibir información sobre notas éticas.
- ✓ **Evaluación de Riesgo:** El autor Mantilla (2007) señala:

Cada entidad enfrenta riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben evaluarse. La evaluación de riesgos se encarga de la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de objetivos, formando una base para la determinación del modo de administrar los riesgos. (p.39)

La evaluación de riesgo consiste en la identificación, análisis y administración de riesgos relevantes en la preparación de estados financieros para evitar que estos estén razonablemente presentados de acuerdo a los principios de contabilidad.

✓ **Actividades de Control: Mantilla (2007)** lo define como:

Aquellas políticas y los procedimientos que tratan de asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la administración a los riesgos. Estas actividades aseguran que se tomen las acciones correctas para manejar los riesgos hacia el logro de objetivos de la empresa. (p.59)

Estas actividades de control son importantes no sólo porque establecen el modo correcto de efectuar las cosas, sino también porque son un medio apto de asegurar en mayor grado el logro de objetivos institucionales. Estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo, es decir, establecidos para evitar errores durante el desarrollo de transacciones, o pueden ser de carácter detectivos los cuales tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido detectados por los procedimientos de control preventivo.

✓ **Información y monitoreo**

La calidad de los sistemas generados de información afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para controlar las actividades de la entidad y preparar reportes financieros confiables y oportunos. Los sistemas de comunicación incluyen la forma en que se dan a conocer las funciones y responsabilidades relativas al control interno.

✓ **Supervisión y Monitoreo:** Es un proceso que asegura la eficiencia del control interno a través del tiempo, e incluye la evaluación del diseño y operación de

procedimientos de control en forma oportuna, así como aplicar medidas correctivas cuando sea necesario. Este proceso se lleva a cabo a través de actividades en marcha, evaluaciones separadas o por la combinación de ambas. La existencia de un departamento de auditoría interna o de alguna persona que realice funciones similares, contribuye en forma significativa en el proceso de monitoreo.

### **2.2.5. Procedimientos contables**

Según el autor **Catácora, F. (2009)**, define los procedimientos contables “son todos aquellos proceso, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad.” (p.210)

#### **2.2.5.1. Asientos contables**

Los asientos contables son los registros cronológicos de todas las actividades e información financiera que se origina en las organizaciones, ya sea por la realización de un giro u objeto del negocio o por el cumplimiento de obligaciones contraídas con diversos entes u organismos públicos, privados o mixtos, cabe resaltar que estas se realizan en el libro diario.

- ✓ **Asiento de apertura.** Consiste en dar de alta a las cuentas de activos, pasivos y netos que representan el patrimonio contable, al inicio del periodo, en la empresa.
- ✓ **Contabilización de las operaciones del ejercicio contable.** Es cuando se registran todos los hechos contables del periodo.

- ✓ **Regularización.** Que consiste en contabilizar los ajustes necesarios para representar la imagen fiel de la empresa al final del periodo. Los asientos de regularización son:
- 1. Adecuación de saldos de existencias.** Se trata de registrar el valor de las existencias finales de almacén y sus mermas, si han existido, ya sean habituales, como puede ser un producto caducado, o roto o no habituales, como puede ser un producto robado o incendiado.
  - 2. Arqueo de caja.** Consiste en adecuar el saldo de las cuentas de Tesorería a los saldos reales de los extractos bancarios o recuento físico de la caja.
  - 3. Periodificación.** Se pretende registrar los gastos e ingresos correspondientes al periodo independientemente del momento en que se produzca el pago o cobro, es la aplicación más directa del principio de devengo.
  - 4. Contabilización de operaciones no formalizadas.** Se registra todo aquello que, al final del periodo, aún no está documentado con facturas.
  - 5. Reclasificación.** Se trata de contabilizar a corto plazo aquellos pagos o cobros o inversiones...cuyo periodo de finalización tiene un plazo igual o inferior a un año.
  - 6. Amortización.** Se pretende registrar la pérdida de valor previsible, sistemático e irreversible de los bienes de la empresa.
  - 7. Deterioros.** Se pretende registrar la pérdida de valor previsible, no sistemático y reversible de los bienes y derechos de la empresa, es decir, pueden ser de existencias, de clientes.

- ✓ **Calculo de resultado.**
- ✓ **Asiento de cierre.** Que consiste en dar de baja a las cuentas de activos, pasivos y netos que representan el patrimonio contable al final del periodo en la empresa.
- ✓ **Elaboración de las cuentas anuales.**

#### **2.2.5.2. Manual de Normas y Procedimientos Contables**

El manual de normas y procedimientos consiste en serie de reglas que van desde lo general a lo específico dentro de los departamentos de una empresa. Generalmente dentro de los diferentes comercios no se evidencian manuales para los diferentes departamentos, esto conlleva que los procesos internos en muchas ocasiones se ejecuten erróneamente. Por tal razón se mencionan a brevedad pequeños pilares para el establecimiento de estos manuales. La importancia de estos manuales recae principalmente sobre la función de crear un sistema segregado por las diferentes áreas que son componentes principales de una organización. El establecimiento de estos manuales es de aplicación general más debe existir la intervención de la gerencia general para que las mismas se lleven a cabo como cumplimiento interno.

Se entienden por políticas las diferentes actividades, prácticas, conductas que están orientadas para alcanzar un objetivo, por su lado los procedimientos son el conjunto de pasos que se deben llevar a cabo para obtener un resultado. Estos dos términos se enlazan para llevar a cabo los manuales internos que van de lo general a lo específico.

### **2.2.6. Proceso Administrativo.**

**Kinicki (2003)** afirma que el proceso administrativo “es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (p.32).

### **2.2.7. Compras.**

**Según Catácora (1997)** “en toda empresa comercial o industrial en que la fuente de ingresos la constituye la mercancías, es indispensable tener información sobre sus movimientos y existencia, por el registro o información contable del movimiento de mercancía debe considerarse los siguientes aspectos:

- ✓ Forma de operar o llevar a cabo sus operaciones.
- ✓ Monto real probable de operaciones.
- ✓ Número, valor y variedad de los artículos que se manejen.
- ✓ Información deseada o necesaria para los dirigentes de la empresa” (p.18)

#### **2.2.7.1. Funciones del Departamento de Compras**

Las empresas suelen comprar bienes y servicios para atender sus necesidades de materias primas o insumos. Generalmente, el departamento de compras es responsable de estimar necesidades de materiales y ejecutar los procesos de adquisición. Con este fin, negocia precios competitivos actuando con actitud vigilante para la buena administración de los inventarios..

El departamento de compras supervisa los costos de adquisición para asegurar que se mantengan dentro de los parámetros establecidos. Para garantizar la calidad y evitar prácticas poco éticas. La función de un área de compras formal generalmente

está separada de recepción de materiales y cuentas por pagar. Las funciones principales del departamento de compras son el desarrollo de proveedores para optimizar la adquisición de materiales. Así como la negociación de precios para elaborar presupuestos de compras. También mediante el mejoramiento continuo puede atender sus debilidades en la gestión de compras y potenciar su alcance.

### 2.2.7.2. Proceso de compra

- ✓ Previsión de las necesidades de materiales
- ✓ Planificación del suministro con tiempo suficiente.
- ✓ Adquisición de dichos materiales.
- ✓ Se asegura de que se reciben los productos solicitados en la cantidad y en el tiempo acordado y que lleguen en perfecto estado.
- ✓ **Gestión administrativa del suministro.** Esto es se encarga de los pagos.
- ✓ Todas estas tareas se realizan siguiendo un procedimiento de compras de una empresa. Este último podemos dividirlo en:
  - ✓ **Operaciones previas a la compra:** previsión de necesidades, determinar la cantidad a adquirir así como la modalidad de aprovisionamiento.
  - ✓ **La compra:** Cuando adquirimos los materiales.
  - ✓ **Operaciones posteriores a la adquisición:** Esto es la recepción de productos, aceptación de las facturas, y en algunas ocasiones deberán hacer las reclamaciones por defectos en los materiales o por llegar en malas condiciones).
  - ✓ **Operaciones paralelas a la compra:** Gestionar el stock, captar nuevos proveedores, recuperar materiales sobrantes o en desuso, etc.

Se ha mencionado las distintas operaciones, pero no el cómo funcionan las compras de una empresa. Estas a su vez están compuestas por subprocesos. Estos son los siguientes:

- ✓ Analizar los precios que nos dan los proveedores, solicitar el presupuesto y decidir cuál escoger en función de las necesidades detectadas en las operaciones previas a las compras.
- ✓ **Planificación de las compras.** Consiste en analizar las necesidades que han de cubrirse y con qué productos. Identificar los proveedores más adecuados en función de la política de precios y la calidad de la mercancía.
- ✓ Especificar las características a los proveedores que necesitamos que cumplan nuestros suministros.
- ✓ **Seleccionar los proveedores:** buscar e investigar quiénes podrían abastecernos.
- ✓ **Evaluación de los proveedores.** Una vez que reunimos los posibles candidatos realizar una selección en función de los criterios de calidad, precios y plazos de entrega.
- ✓ **Establecer cómo se va a realizar el pago de los suministros solicitados.** Si el abono se realizará a corto o a largo plazo. Asimismo, se establecerá un plazo de entrega o de devolución del producto en base a las políticas de calidad que hayamos establecido.
- ✓ **Negociar los precios.** Uno de los subprocesos básico de cómo funcionan las compras de una empresa es la negociación de precios. Consiste en obtener el mejor precio con el proveedor, dicho de otra forma, ver si el proveedor nos puede hacer algún tipo de descuento.
- ✓ **Generación de la compra.** Cuando ya tenemos establecido qué necesitamos, cuánta cantidad, que proveedor suministrará el servicio y a qué precio, ya solo queda realizar la compra. Esto significa que el departamento de compras es el encargado de emitir las órdenes de compra.
- ✓ **Realización de contratos de suministro.** A veces el suministro está ligado a un contrato por el plazo de meses o años, en el que podemos conseguir un mejor precio. Otras veces es porque se trata de arrendamientos o compras de

bienes muebles y están sujetos por ley por lo que es necesario llevar a cabo un contrato.

### **2.2.7.3. Objetivo del Departamento de compras**

Aunque son varias las funciones del departamento de compras, el objetivo primordial del mismo es asegurar que el suministro de las materias primas, los productos que se subcontraten, los repuestos, etcétera, tenga una continuidad evitando así posibles roturas de stock, reducir el costo final de los productos es también un objetivo a conseguir, además de otros objetivos que pueden hacer que aumente el éxito del departamento de compras en cualquier empresa. Son muchos los objetivos del área de compras que puedes marcarte, siendo los siguientes algunos de los más importantes:

- \* Minimizar los costes de compra, de almacenamiento y de distribución. Éste es quizás uno de los objetivos de compras a los que más se suele recurrir.  
Asegurar el flujo de producción continuo. Es deber de este departamento asegurar que nunca hay roturas de stock y que el ciclo de compra siempre está en marcha.
- \* Aumentar la rotación de activos.
- \* Desarrollar y planear fuentes alternativas de suministro para asegurar que nunca se van a quedar sin stock.
- \* Conseguir buenas relaciones con los proveedores, ya que ello ayudará a cumplir el resto de objetivos del área de compras.
- \* Velar por una correcta integración con el resto de departamentos de la empresa.
- \* Mantener el registro de los datos actualizado.
- \* Presentar informes de gestión cada cierto tiempo a modo de control

#### 2.2.7.4. Orden de Compras

Una orden de compra o pedido de compra, es un documento financiero que acredita una negociación entre proveedor (empresa) y cliente. Este documento acredita la relación comercial entre ambas partes. En dicho documento consta el interés de compra por un producto o servicio y compromete al cliente a pagar el precio correspondiente.

La orden de compra se emite por duplicado, de este modo el comprador y el proveedor tiene una copia del documento y para que la orden de compra tenga validez es necesario que su estructura sea clara y contenga una información específica. En la orden de compra se suele especificar:

- \* **Datos de contacto y dirección de la empresa que emite la orden de compra.** Se trata del comprador que solicita la mercancía.
- \* Datos de contacto y dirección del proveedor que entregará la mercancía.
- \* Lugar y fecha de emisión del pedido.
- \* **Términos de entrega del pedido.** Se estipula cuándo y cómo el cliente recibirá los productos.
- \* **Términos de pago.** Se estipula el modo de pago, si será por transferencia bancaria, cheque u otro.
- \* Cantidad de productos demandados.
- \* Nombre y descripción de los productos que se compran.
- \* Precio por unidad de cada tipo de producto incluido en la orden de compra.
- \* Coste de envío o derivados.
- \* Coste total del pedido.

- \* **Firma autorizada.** Es posible que, algunos clientes que quieren hacer un gran pedido, te pidan primero un presupuesto donde les informes del coste final de tus servicios o venta de tus productos.

### **2.2.8. Servicios.**

Según el autor Sandhusen, R. (2002): los servicios son un conjunto de actividades, beneficios o satisfacciones que se rentan o venden y que son básicamente intangibles o inmateriales para satisfacer las necesidades de los clientes y no dan como resultado la propiedad de algo” (p.385).

Los servicios son actividades identificables, intangibles y perecederas que son el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o un esfuerzo que implican generalmente la participación del cliente y que no es posible poseer físicamente, ni transportarlos o almacenarlos, pero que pueden ser ofrecidos en renta o a la venta; por tanto, pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes.

#### **2.2.8.1. Orden de servicio**

La orden de servicio es un documento para facilitar la comunicación entre el gestor y su colaborador. Una orden de servicio contiene toda la información necesaria para que el empleado entienda el servicio que debe realizarse. Puede servir tanto para servicios realizados internamente o externos para clientes de la empresa. Además, debido a su carácter documental, ella también sirve al gestor a la hora de analizar históricos de los servicios, además de ser una importante pieza para descubrir mayores informaciones sobre el tiempo promedio de respuesta de un servicio.

Las Órdenes de Servicio tienen la información esencial que comunican dos cosas. Para el gestor son las informaciones del servicio realizado en un cliente, y para el técnico responsable ella comunica lo que debe hacerse. Algunos campos imprescindibles, además de los citados anteriormente, en una Orden de servicio son:

- \* Fecha de emisión de la orden de servicio
- \* Fecha de ejecución de orden de servicio
- \* El tiempo de ejecución de orden de servicio
- \* El coste total de esta Orden de servicio
- \* El precio pagado para su realización (si procede)

#### **2.2.8.2. Proveedor.**

Por definición, el proveedor se encarga de abastecer a terceros de distintos recursos con los que él cuenta. De manera profesional otorga a terceros dichos recursos para el desarrollo de actividades comerciales o económicas de estos. En las empresas, habitualmente, son los departamentos de compras los asignados para la elección de los distintos proveedores. Unos proveedores en los que se va a apoyar la compañía de cara a la organización de suministros. A menudo, se hace esto teniendo en cuenta motivaciones de ahorro de costes, cercanía geográfica, sinergias entre empresas o beneficios fiscales de algún tipo.

#### **2.2.9. Pago.**

El pago es el modo natural de extinguir una obligación por el cumplimiento de lo debido, ya sea que consista en dar, prestar o hacer. El pago extingue totalmente el vínculo obligacional, con accesorios y garantías. El sujeto activo es aquel realiza el

pago y este puede ser el propio deudor o un tercero quien paga en nombre y representación del deudor.

### **2.3.Bases Legales**

Las bases legales según **Pérez (2009)** “Es el conjunto de leyes, reglamentos, normas, decretos, etc., que establecen el basamento jurídico sobre el cual se sustenta la investigación” (p.65).

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas, en:

#### **2.3.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). Publicada en Gaceta Oficial N° 5.908 el 19 de febrero de 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.

Este artículo nos indica que toda persona tiene la libertad de dedicarse a la actividad económica de su preferencia, con las excepciones que establece la ley. El Estado venezolano es responsable de promover e impulsar el desarrollo integral del país mediante la creación y justa distribución de las riquezas, así como asegurar la

libertad social, el derecho al trabajo y la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población.

### **2.3.2. Norma Internacional De Auditoría N°265. Comunicación de deficiencias en el control interno a los encargados del Gobierno Corporativo y a la administración**

La NIA N°265 presenta la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar las deficiencias encontradas en el control interno durante el desarrollo de auditoria de estados financieros a los encargados del gobierno corporativo y administración de la entidad evaluada, siendo la deficiencia en el control interno fallas en el diseño e implementación de los sistemas de control, que afectan la capacidad de prevenir y detectar oportunamente errores en los estados financieros, que permita hacer las correcciones a tiempo.

El auditor tiene la responsabilidad de comunicar las fallas a los encargados del gobierno corporativo y administración de la entidad evaluada en el diseño de los sistemas de control interno, que disminuyan las posibilidades de prevenir y detectar los errores en los estados financieras y de esta manera se pueda corregir oportunamente las deficiencias e implementar nuevos controles.

### **2.3.3. Norma Internacional de Auditoría N° 06. Sec. 400. Evaluación de Riesgo Y Control Interno**

Es La NIA N° 06. Sec. 400, proporciona los distintos lineamientos y normas para la comprensión los sistemas de contabilidad y los sistemas de control interno, así como el riesgo de auditoria y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Estas normas son fundamentales para detectar si la empresa motivo de estudio cuenta con los controles internos necesarios para evitar las

representaciones erróneas en los saldos de una cuenta o clase de transacciones, para ello el auditor deberá seguir ciertos procedimientos como el reporte, revisión y aprobación de conciliaciones, la verificación de la exactitud aritmética de los registros, la revisión de las cuentas de control y balances de comprobación, entre otros.

Es importante para el profesional contable conocer cuáles son los tipos de riesgos que se deben evaluar al momento de realizar una auditoría por lo que es necesario reflejar algunos términos mencionados en la NIA secc.400 en esta investigación:

- \* **Riesgo de auditoría:** Es 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 propósito de ésta norma es suministrar lineamientos que permitan al auditor comprender los sistemas de control internos y los riesgos de auditoria y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. Es importante detectar si se cuentan con los controles internos que permitan evitar los errores que se puedan presentar en los sistemas contables.

#### **2.3.4. Ley de Impuesto al Valor Agregado. Publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.395 el 17 de agosto de 2018.**

##### **✓ Artículo N° 1:**

La alícuota impositiva general a aplicarse en el ejercicio fiscal restante del 2018 y todo el ejercicio fiscal 2019, se fija en dieciséis por ciento (16%).

##### **✓ Artículo N° 34:**

Este decreto estará en vigencia a partir del primero de septiembre de 2018.

**2.3.5. Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.229 del 17 de diciembre de 1997.**

✓ **Artículo N° 8:**

Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo y entidad sujeto a las presentes normas:

1. Establecer por escrito las políticas básicas que adoptaras la institución para alcanzar sus objetivos fundamentales, de acuerdo con el instrumento de creación o estatuto, las disposiciones legales pertinentes y los lineamientos establecidos en los planes nacionales.
2. Crear los sistemas y procedimientos de control interno, asegurar la implantación, funcionamiento, evaluación periódica y actualización, así como adoptar las acciones a que haya lugar para su mejoramiento y eficacia.
3. Implantar medidas correctivas señaladas en los informes u recomendaciones de los órganos de control interno y/o externo, según corresponda, siempre que no sean manifiestamente inconstitucionales o ilegales.
4. Asegurar y facilitar la debida comunicación y colaboración entre el organismo o entidad, con la Contraloría General de la Republica y los órganos de control interno y/o externo.
5. Asegurar el funcionamiento eficaz y eficiente del órgano de control, dotándolo de suficientes recursos, en especial presupuestarios, materiales y personal calificado, y ubicándolo en los niveles superiores de la estructura administrativa.

La presente norma señala que es responsabilidad de la máxima autoridad de cada organismo establecer por escrito las políticas que garanticen el cumplimiento de los objetivos, siempre y cuando dichas políticas cumplan con los lineamientos establecidos por el Estado venezolano. También es responsable de establecer sistemas de control interno así como evaluar constantemente su eficiencia y adoptar las acciones que sean necesarias para su mejoramiento.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto **Arias (2006)** explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.16).

#### **3.1. Tipo de investigación**

Según El autor **Arias, F. (2012)** señal que “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p.24).

Es por ello que este trabajo estuvo elaborado en un tipo investigativo de carácter descriptivo analítico, ya que analizaremos información existente y se fijaran ciertos parámetros que permitan elaborar los métodos contables y administrativos para el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services, C.A, con el fin de lograr obtener una mayor seguridad en la información que se procesa de las operaciones ejecutadas, evitar inconformidad y optimizar los recursos del departamento.

### 3.2. Diseño de la investigación

En cuanto al diseño de la investigación, se consideró el concepto de **Balestrini (2002)**, quien señala:

El diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto, 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.118).

#### 3.2.1. Diseño de campo

Según el autor **Palella, S. y Martins, F. (2010)**, definen que

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (p.88)

#### 3.2.2. Diseño documental

Según el autor **Palella, S. (2010)**, señala que: “La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes” (p.90). En este sentido, el diseño de la investigación fue documental y de campo ya que la información correspondiente al diagnóstico se obtuvo de fuente primaria, y posteriormente se desarrollará el modelo de gestión para lograr el control interno en la empresa Troil Services, C.A.

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población**

Para este tipo de investigación es necesaria la presencia de persona que interactúe directamente con la empresa, es decir la población es el conjunto de elementos que interactúan directa e indirectamente con la empresa y que tienen sus características propias, así como establece **Selltiz, C. (1980):**

Una población está determinada por sus características definitorias, por lo tanto, el conjunto de elementos que posea esta característica se denomina población, también se puede definir la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de investigación. (p.560)

La población de esta investigación estuvo conformada por nueve (09) personas que están vinculadas con el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services, C.A,

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra no es más que una parte de la población que se toma como grupo representativo de esta para que se obtenga la información necesaria solo con una parte de la población, sin embargo, de acuerdo con **Hernández (2003)** “Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69).

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

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Según **Arias, F (2006)**, se entiende por técnica “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67). Para lograr los objetivos del presente trabajo de grado se empleó la combinación de métodos, las cuales fueron:

##### **3.4.1.1. Observación directa**

**Méndez (1992)** define la observación como:

El uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación la ventaja principal de esta técnica, en el campo de las ciencias del hombre, radica en que los hechos son percibidos directamente, sin ninguna clase de intermediación, colocándonos ante la situación estudiada, tal como ésta se da naturalmente. (p.105)

Se observó directamente todo lo relacionado con las operaciones del Departamento de Servicios Contratados y demás departamentos que se encuentran vinculados a este. De esta manera se obtuvo una visión clara que permitió determinar las debilidades de los procedimientos administrativos y contables que tiene la empresa Troil Services C.A base Temblador.

##### **3.4.1.2. Encuesta**

De acuerdo con **González (2006)** lo refiere como “un formato elaborado en forma escrito que contiene una serie de preguntas en función de la información que el investigador necesita para la investigación a realizar y que responde por escrito” (p.13).

En este sentido, la encuesta permitió efectuar uniformemente una serie de preguntas simples y debidamente estructuradas en función a la información que se requiere en la investigación, con el objetivo de evaluar la problemática que tiene la empresa en el departamento de servicios contratados para llegar a una conclusión mediante la información recolectada.

#### **3.4.1.3. Revisión documental**

De acuerdo con la autora **Sampieri, R. (2003)**, “la revisión documental comprende todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre un tema acotado previamente y sobre el cual, se reúne y discute críticamente, toda la información recuperada y utilizada”(p.36).

Es una técnica de observación complementaria, en caso de que exista registro de acciones y programas. La revisión documental permitió hacerse una idea del desarrollo y características de los procesos y también de disponer de información que confirme dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

#### **3.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Según lo expresa el **Arias, F. (2006)**, 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:

### 3.4.2.1. Guía de observación

En esta se apuntaron los aspectos considerados de mayor importancia para dar solución a la problemática planteada en la investigación.

### 3.4.2.2. 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).

El cuestionario realizado conto con 10 preguntas, las cuales fueron formuladas a la población objeto de estudio. Las preguntas estuvieron compuestas por series cerradas de respuestas (SI-NO-NO SÉ).

### 3.4.2.3. Recopilación Bibliográfica

La técnica de análisis de documentos según **Tamayo (2001)**, explica: “los datos tienen un significado en función de las interpretaciones que les da el investigador, de nada servirá una abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico” (p.124).

Contribuyó a dar sustento al fenómeno en estudio mediante lecturas que permitieron mayor análisis y entendimiento de los datos existentes, lo cual ayudaron a tener un mejor manejo de la información.

### **3.5. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis de los datos, se utilizará las siguientes técnicas: Diagrama de Flujo y la Estadística Descriptiva, que analiza, estudia y describe a los individuos objeto a estudio. Su finalidad es obtener información, analizarla, elaborarla y simplificarla lo necesario para que pueda ser interpretada cómoda y rápidamente y, por tanto, pueda utilizarse eficazmente para el fin que se desee.

#### **3.5.1. Estadística descriptiva**

**Berenson y Leving (1982)** la definen “como los métodos que implican la recolección, presentación y caracterización de un conjunto de datos a fin de descubrir en la forma apropiada las diversas características de ese conjunto de datos” (p.10).

#### **3.5.2. El Flujograma**

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).

El Diagrama de Flujo se usó para describir los procedimientos que se realizan para el control de los ingresos y gastos que maneja la organización, mediante la esquematización, para una mejor comprensión de las funciones que realiza Departamento de servicios contratados.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

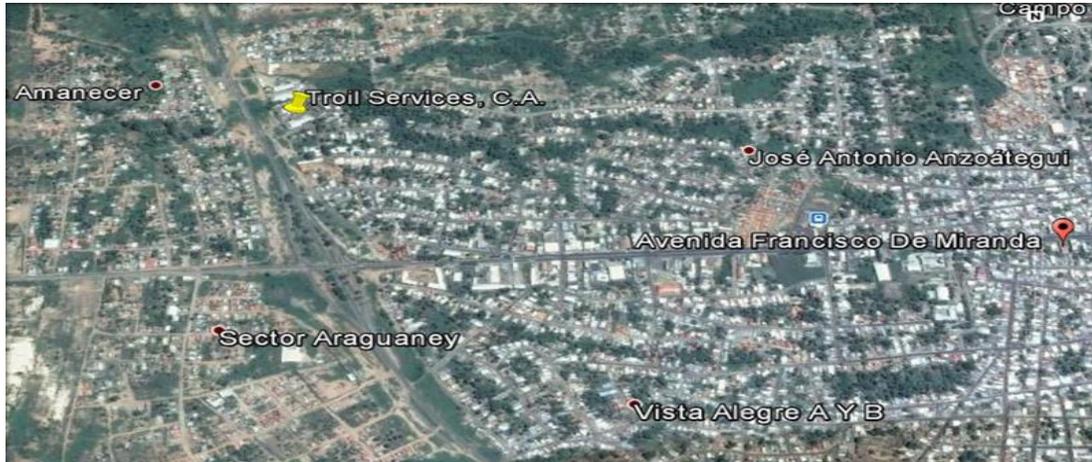
#### **4.1.Aspectos Generales de la Empresa**

##### **4.1.1. Breve Reseña Histórica de la Organización**

La empresa Troil Services C.A. según el acta constitutiva fue fundada en Venezuela en febrero de 2002, siendo su objetivo la prestación de servicios de perforación de pozos petroleros mediante los taladros cabilleros que posee la empresa así como el mantenimiento, reparación, venta y transporte de equipos y herramientas utilizadas en la industria petrolera.

El objeto fundamental de la compañía es todo lo relacionado con la perforación de pozos de petróleo y gas; servicios y reparación de pozos de petróleo y gas; servicio de guayas fina y eléctrica, servicios de bombas de alta y baja presión, transporte de personas y cosas, carga pesada y liviana de equipos petroleros, mudanzas de taladros, saneamiento ambiental, construcción de tanques, instrumentación, electrificación de alta y baja tensión, pintura industrial, construcción de puentes y vías, tendidos de oleoductos, soldaduras en general, pruebas de producción de pozos de petróleo y gas, mantenimientos de fosas, venta de aditivos, productos químicos, lodos y derivados de perforación, fabricación, distribución, representación y venta de repuestos, equipos y marcas de perforación petrolera y gas y sus derivados; prestación de servicios de asesoría y consultoría en general, servicios de ingeniería, procura y construcción de proyectos.

#### 4.1.2. Ubicación geografía



Fuente: Documentos de la empresa (2013)

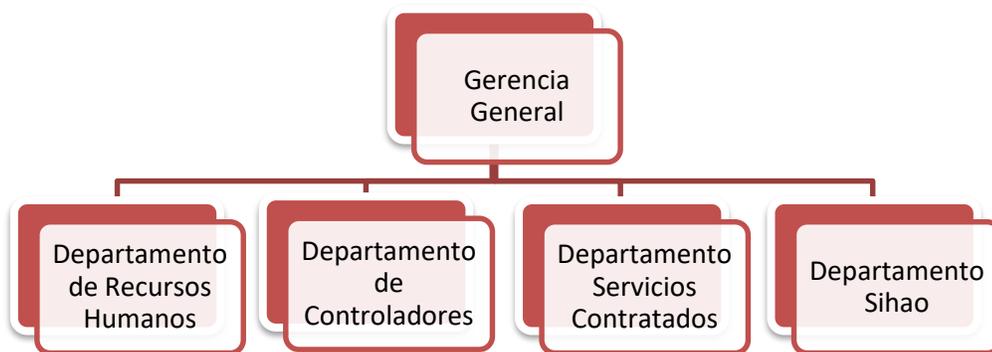
#### 4.1.3 Misión de la Organización

Satisfacer los requerimientos y/o necesidades del cliente a través de una gestión de calidad, orientada a la excelencia, comprometidos integralmente con La Seguridad Industrial e Higiene Ocupacional y del Ambiente, garantizando la integridad física del personal. Respondiendo a los estándares de producción propuestos, haciendo uso adecuado de los sistemas de trabajo y participando de manera proactiva apoyado en los recursos tecnológicos y en la capacitación del personal.

#### 4.1.4 Visión de la Organización

Ser una empresa líder especializada en servicios operacionales de perforación y de producción activa, en el campo de desarrollo tecnológico competitivo nacional e internacionalmente. Una empresa que bajo los contratos de gestión con el Estado e Industria Privada, tenga plena autonomía administrativa y flexibilidad para la conducción de sus actividades con una relación laboral de respeto y colaboración.

#### 4.1.5 Estructura Organizativa



**Figura N° 1. Estructura Organizativa de Troil Services de la Base Temblador.**

Fuente: La Organización (2013)

#### 4.2 Presentación de los Resultados

##### 4.2.1 Describir los procedimientos de Control Interno aplicados a los Procedimientos Administrativos y Contables en el Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services, C.A. Base Temblador.

En el Departamento de Servicios Contratados de la empresa evaluada se utilizó la observación directa y el diagrama de flujo como instrumentos para lograr identificar y describir los procedimientos de control interno aplicados a los procedimientos administrativos y contables, a continuación se presentan los datos obtenidos durante la investigación.

### ✓ **Actividades de Control Interno de los Gastos**

Los servicios de transporte generaban mayor inconformidad entre los proveedores pues, cuando presentaban las facturas y sus respectivos soportes para el cobro de sus servicios, estos documentos eran devueltos debido a la presentación normativas generalizadas y poco claras y al poco conocimiento que los proveedores tenían de las políticas empleadas por la empresa referente al pago de los viajes o servicios prestados:

**Paso N° 1. Solicitud del Servicio.** Cuando se trata del servicio de transporte de personal, se estipula que el empleado que necesita dicho servicio debe comunicarlo al Departamento de servicios contratados indicando, fecha, hora y el motivo de la solicitud, Efectuado este paso, el encargado del departamento procesa la petición, solicita la autorización del servicio, se comunicaba con el proveedor para acordar la prestación del servicio. Una vez acordado el servicio se le notificaba al solicitante la aprobación de su solicitud. Sin embargo, los empleados de la oficina base temblador pasaban por alto este paso, pues como la empresa tenía un convenio con uno de los proveedores de disponer de dos (2) vehículos cuyo choferes cumplían un horario dentro de la oficina, los empleados tomaban la prestación del servicio olvidando realizar la solicitud del mismo.

**Paso N° 2. Ejecución del Servicio.** Los choferes enviados por sus respectivos proveedores se presentan en la fecha y hora acordada para la realización del servicio. Estos debían notificar al Departamento de Servicios Contratados la hora de la culminación del servicio para que el responsable de dicho departamento llevara un control del mismo, sin embargo los choferes olvidaban muchas veces notificar la finalización de la prestación del servicio. Cuando se trata del servicio de transporte de personal, se estipula que el empleado que necesita dicho servicio debía comunicarlo al Departamento de servicios contratados indicando, fecha, hora y el

motivo de la solicitud, Efectuado este paso, el encargado del departamento procesa la petición, solicita la autorización del servicio, se comunicaba con el proveedor para acordar la prestación del servicio. Una vez acordado el servicio se le notificaba al solicitante la aprobación de su solicitud. Sin embargo, los empleados de la oficina base temblador pasaban por alto este paso, pues como la empresa tenía un convenio con uno de los proveedores de disponer de dos (2) vehículos cuyo choferes cumplían un horario dentro de la oficina, los empleados tomaban la prestación del servicio olvidando realizar la solicitud del mismo.

**Paso N° 3. Seguimiento del Servicio.** Debido que el responsable del Departamento de Servicios contratados tenía varias funciones que desempeñar, muchas veces pasaba por alto comunicarse con los choferes que prestaban el servicio para corroborar si se realizaba de manera efectiva el traslado del personal. Los choferes debían detallar y vaciar los viajes realizados en una orden de servicio suministrada por el departamento de servicios contratados, indicando fecha, hora de salida, los recorridos que este debió realizar, las horas de espera, y la hora de la culminación del servicio, los nombres del personal trasladado y sus respectivas firmas, los cálculos y montos cobrados en cada servicio, entre otros; estas órdenes de servicios debían ser presentadas en el momento de la facturación como respaldo de la factura. Si había algún inconveniente con el servicio prestado, los proveedores de los transportes se comunicaban con el Departamento para comunicar el problema, por ejemplo fallas en el vehículo y de esta manera el encargado del Departamento debía buscar una solución o alternativa óptima para que se realice el servicio. Si los proveedores no se comunicaban, se especulaba que no hubo ninguna contrariedad y que el servicio se ejecutó de manera efectiva.

**Paso N° 4. Facturación del Servicio.** Los proveedores facturaban quincenalmente sus servicios, para ello estos debían traer su factura con sus respectivas órdenes de servicios dos o tres días antes de la propia fecha de entrega

para que las facturas y los soportes fueran revisados y aprobadas por el responsable del departamento en la base temblador antes de ser enviadas a la Base de Anaco, sin embargo, en algunos casos los proveedores traían la factura el mismo día de entrega. Si la persona autorizada para recibirla se encontraba en ese momento en la oficina este podía revisar rápidamente las facturas y comunicar al proveedor si la facturación se realizó correctamente, en caso contrario, se corregía el mismo día antes de ser enviadas a la Base de Anaco. El problema surgía cuando el responsable del departamento no se encontraba en las instalaciones ya que este desarrollaba otras funciones que lo mantenían la mayor parte del tiempo fuera de la oficina, por lo que el gerente de la base Temblador tomaba la decisión de enviar las facturas a la base de Anaco sin previa revisión del departamento originando en algunos casos inconformidad.

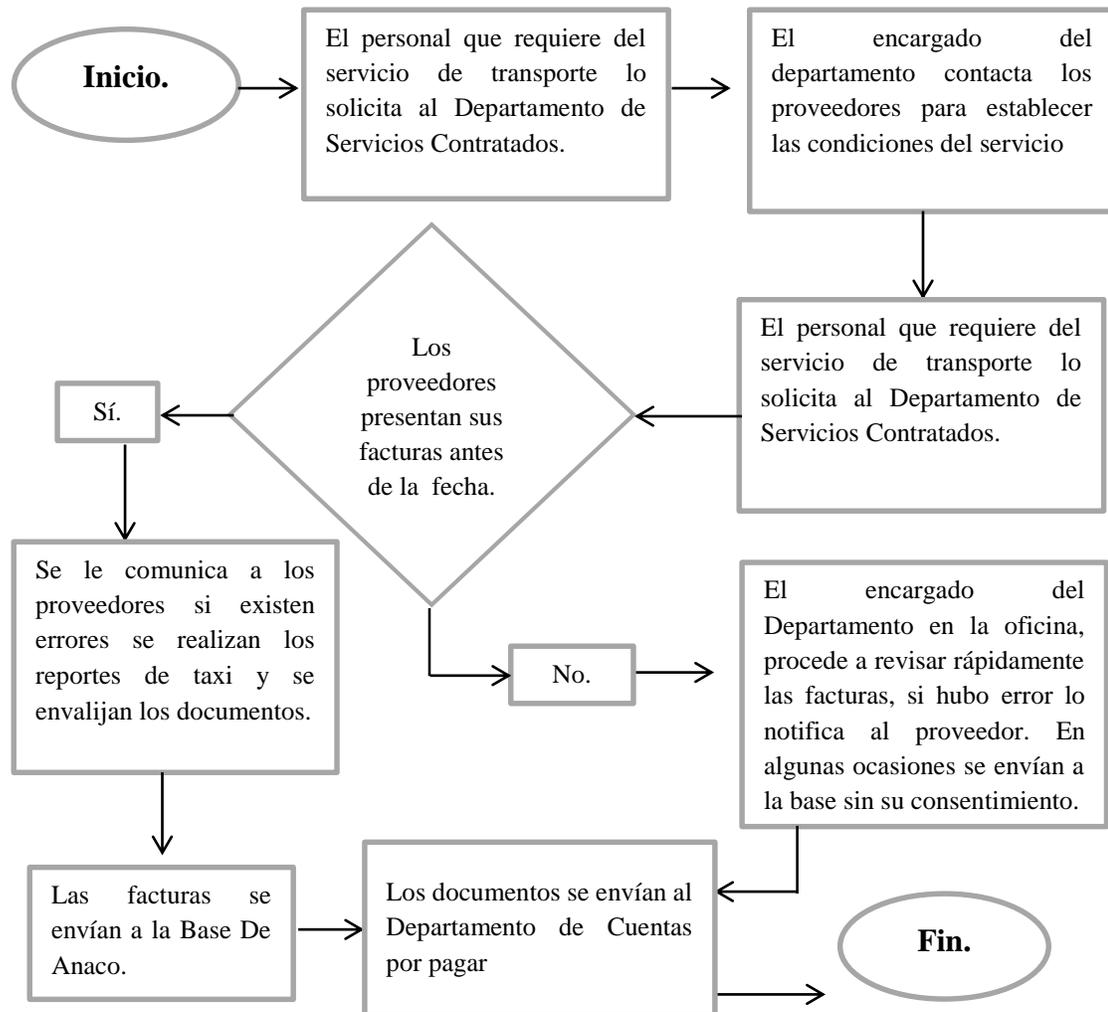
**Paso N° 5. Revisión de las Facturas y Soportes.** El encargado del departamento de servicios contratados debía revisar cada uno de los soportes de los servicios realizados por los choferes. Muchas veces encontraba reflejado en la orden de servicio que se realizaron traslados del personal que no fueron solicitadas ni autorizadas por el Departamento, lo cual el responsable debía preguntar al personal que salía registrado en la orden de servicio si realizó un viaje ese día y recordarle que antes de tomar el transporte debe solicitárselo al Departamento.

**Paso N° 6. Conformidad con la Facturación.** Si el responsable del departamento no encontraba error alguno en los soportes de la facturas, este elaboraba un reporte de servicios de taxis en Excel, en donde reflejaba los montos de cada servicio efectuado por los proveedores y el total por pagar a cada proveedor en el periodo correspondiente, se imprimía y se colocaba junto a las facturas de los proveedores y sus soportes, cada soporte debía llevar la firma del encargado del Departamento de Servicios Contratados y la firma del Gerente de Operaciones de la Base Temblador este último no revisaba los cálculos debido que desconocía las

políticas del Departamento, solo colocaba la firma confiando en la ética del encargado, se envalijaba todos los documentos y se enviaban a la base de Anaco.

**Paso N° 7. Inconformidad con la Facturación.** Si el responsable del departamento encontraba algún error en los soportes, este llamaba al proveedor y le explicaba la falla que tenía en el soporte del servicio, el proveedor corregía, se revisa nuevamente la documentación y la factura, y se procede a realizar lo descrito en el paso anterior. Sin embargo en casos cuando el gerente enviaba la factura y soportes a la base de Anaco sin la revisión ni aprobación del Departamento por circunstancias explicadas precedentemente, el Departamento de Servicios Contratados de la Base de Anaco asumía la responsabilidad de la revisión de las facturas y sus respaldos, frecuentemente se tardaban de 2 a 5 días para proceder a revisarlas. Si había errores se regresaban nuevamente a la Base de Temblador, de esta forma el cobro de los proveedores se atrasaba y el total de gastos generados en el período por servicios de transporte no era conocido oportunamente.

**Paso N° 8. Departamento de Cuentas por pagar.** El Departamento de Servicios Contratados de la Base Temblador envía los documentos al Departamento de Servicios Contratados de la base Anaco, este último válida si se encuentran las firmas requeridas que confirman que se ha revisado y aprobado las facturas por la base Temblador, si tienen las firmas la envían directamente al Departamento de Cuentas por pagar sin verificar los cálculos.



**Figura N° 2. Flujograma de Procedimientos.** Fuente: Pérez (2021)

### ✓ **Actividades de Control de los Ingresos**

**Paso N° 1. Envío del Reporte Diario de Operaciones.** El reporte de Operaciones debe ser enviado por el Supervisor de Operaciones de cada taladro de perforación/producción a la oficina de Troil Services base Temblador y es recibido por los Controladores de la empresa y estos finalmente lo entregan al Departamento de Servicios Contratados. El reporte de Operaciones debe contener el área/localización y número de pozo en donde se está trabajando, el número del taladro que está realizando el servicio, el nombre y firma del Supervisor del taladro de Troil Services, el nombre y firma del Supervisor de PDVSA encargado del servicio del taladro, la indicación del tiempo utilizado para la realización de cada actividad necesaria para el cumplimiento de sus servicios y el tiempo perdido (si lo hubiera) por algún contratiempo, debe ser detallado en el Reporte.

**Paso N° 2. Realización de los Detalles de Tiempo.** El encargado del Departamento de servicios contratados debe analizar los Detalles de Tiempo de servicio descritos en los Reportes de Operaciones para los cuatro taladros que maneja la Base de Monagas y vaciar o consolidar esta información en un formato en Excel. En este formato se debe reflejar el tiempo utilizado en la mudanza del taladro y km adicionales de mudanza si los hubiera; el tiempo operativo realizado por el equipo de Troil Services; el tiempo no operativo por algún inconveniente imputable a Troil Services o imputables a PDVSA, o alguna fuerza mayor que impida el desarrollo continuo de las operaciones del taladro; si el servicio se realizó con el personal establecido o si necesitaron obreros adicionales para el desempeño de las funciones, entre otras.

**Paso N° 3. Realización de Proformas.** Luego de haber realizado los detalles de tiempo se procede a realizar la proforma en donde se expresará el monto total en Bolívares y Dólares que deberá pagar PDVSA a la empresa Troil Services C.A por

los servicios de perforación y/o mantenimiento y reacondicionamiento realizados en el respectivo pozo.

**Paso N° 4. Discusión de Detalles de tiempo y proformas.** El encargado del Departamento debe dirigirse a las sedes de PDVSA en Monagas para la discusión de los tiempos de servicio con el responsable del departamento de PDVSA que deberá también realizar su detalle de tiempo y la proforma del servicio efectuado al pozo en discusión. Se comparan los tiempos operativos y el monto total del servicio realizado, si hay algún error por parte de alguno de los 2 responsables, se corrige y PDVSA envía por correo electrónico las proformas ya discutidas que se van a procesar, estas deben ser impresas en la Oficina de Troil Services C.A.

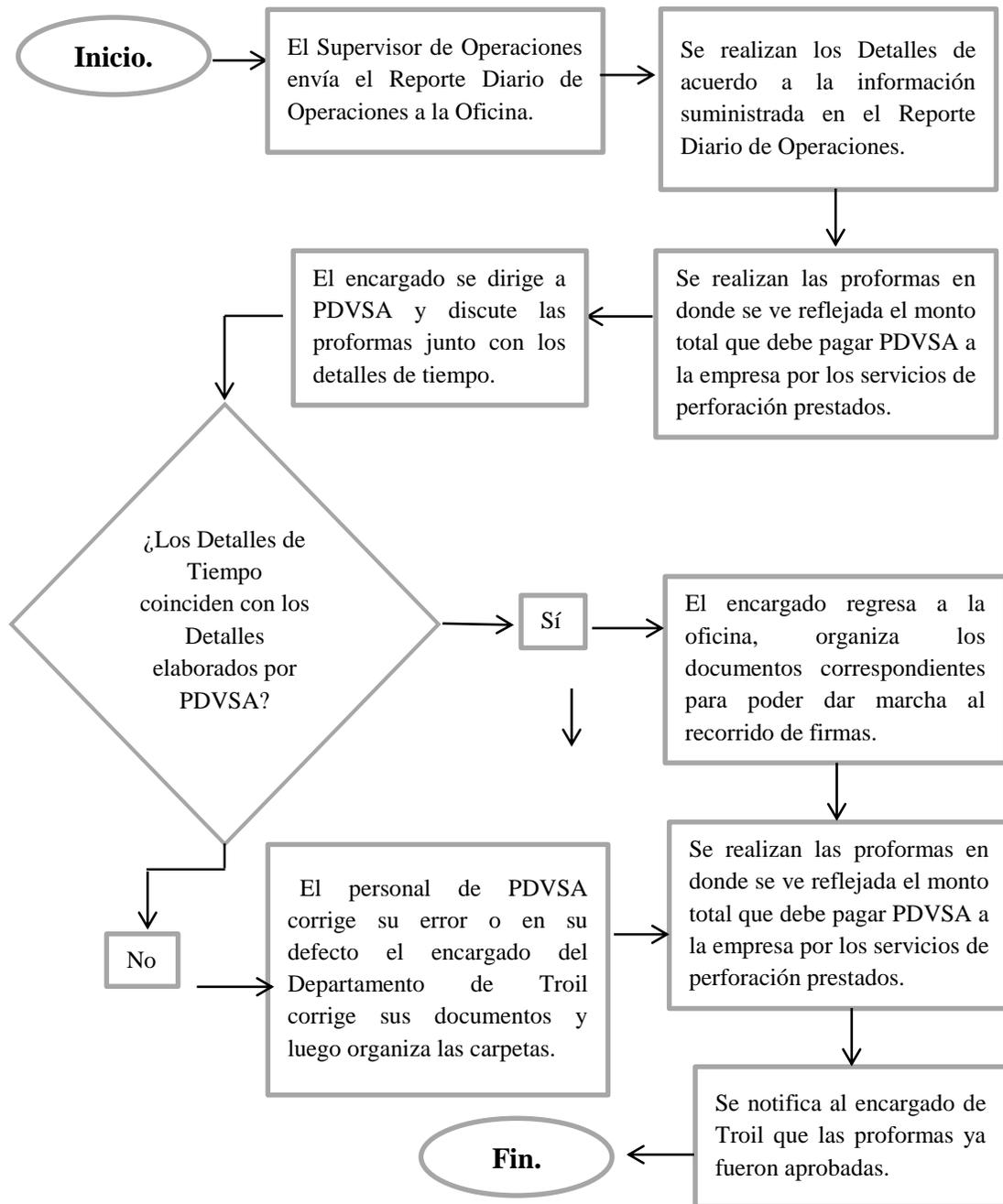
**Paso N° 5. Documentación.** Luego de haber discutido los tiempos, el encargado vuelve a la oficina y ordena la documentación necesaria para que sean aprobadas las proformas. Se deben presentar en las carpetas la proforma de PDVSA y los detalles de tiempo; copia de los reportes de operaciones; los reportes de comida originales que deben estar firmadas por los obreros, si no hay obreros adicionales deberían haber cuatro (4) firmas en ese reporte, sin embargo a veces faltaba la firma de algunos de los obreros y ese descuido provocaba pérdida para la empresa puesto que si no salían reflejadas las firmas PDVSA no se responsabilizaba de pagar los alimentos suministrados a los empleados; los reportes de obreros adicionales, estos reportes deben contener el nombre del obrero, copia de su cedula de identidad, y los días que este prestó su servicio. A veces los controladores olvidaban proporcionar estos reportes al encargado del departamento y no se cobraban a PDVSA.

**Paso N° 6. Recorrido de firmas.** El responsable del Departamento de Servicios Contratados, se dirigía nuevamente a la sede de PDVSA correspondiente. Entregaba la carpeta que contiene las proformas y sus respaldos. El empleado de

PDVSA revisaba si la documentación estaba completa y lo enviaba a firmar con sus superiores, esto tardaba de 2 a 3 días.

**Paso N° 7. Recorrido de firmas.** El responsable del Departamento de Servicios Contratados, se dirigía nuevamente a la sede de PDVSA correspondiente. Entregaba la carpeta que contiene las proformas y sus respaldos. El empleado de PDVSA revisaba si la documentación estaba completa y lo enviaba a firmar con sus superiores, esto tardaba de 2 a 3 días.

**Paso N° 8. Aprobación de la proforma.** Cuando la proforma estuviese firmada por todos los encargados de PDVSA estos lo enviaban al departamento de presupuesto. El responsable del Departamento de Servicios Contratados de Troil se dirigía a PDVSA para tomar una foto a las proformas ya firmadas. Luego esa foto se imprimía en la oficina de Troil Services y se guardaba en el dossier. Se enviaba por correo electrónico a los superiores de Troil Services de Base Anaco como evidencia de haber procesado las proformas correspondiente a los distintos pozos.



**Figura N° 3. Flujograma de Procedimientos.** Fuente: Pérez (2021)

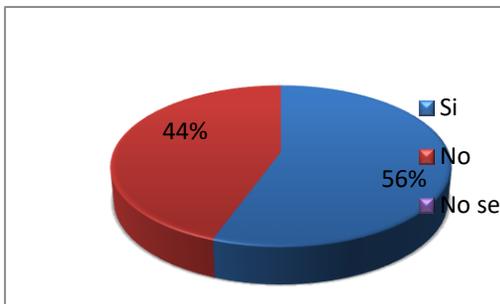
#### 4.2.2 Identificar las principales dificultades que está presentando la empresa Troil Services C.A., en cuanto al Control Interno aplicado al Departamento de Servicios Contratados

Luego de haber identificado las actividades de control interno que se aplican en el departamento de servicios contratados de la organización, y diagnosticar las principales fallas en su ejecución, se procedió a indagar entre el personal su conocimiento sobre procedimiento de control interno mediante la realización de una encuesta en la cual se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla N° 3. Procedimientos de Control Interno en el Área de Servicios Contratados**

Ítem N° 1. ¿Conoce los pasos a seguir dentro del proceso de control interno aplicado en el departamento de servicios contratados?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	5	56%
No	4	44%
No sé	0	0
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)



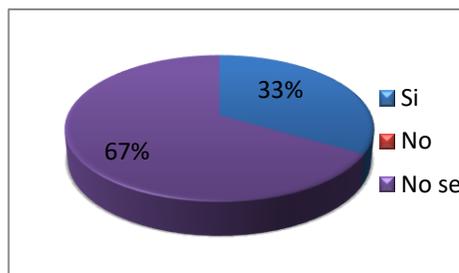
**Gráfico N° 1. Procedimientos de Control Interno en el Área de Servicios Contratados.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis de los Resultados:** La información recolectada en este ítem dan muestra de que el 44% de la población que está relacionada de forma directa con el departamento de servicios contratados desconoce los procedimientos aplicados para el control interno de los servicios del mismo, lo que dificulta controlar los gastos e ingresos generados en la base Temblador, sólo el 56% de la población cuenta con dicho conocimiento.

**Tabla N° 4. Sistema de Control de Solicitud de los Servicios de Transportes**

Ítem N° 2. ¿La empresa utiliza algún sistema de control en donde se refleje diariamente los servicios de transportes solicitados en la empresa por los trabajadores de la misma?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	3	33%
No	0	67%
No sé	6	0
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)



**Gráfico N° 2. Sistema de Control de Solicitud de Servicios de Transporte.**

Fuente: Pérez (2021)

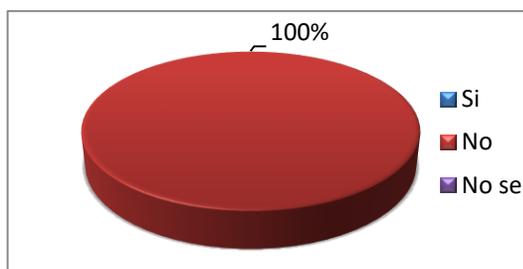
- ✓ **Análisis:** El 67% de los entrevistados/encuestados expresaron que dentro de la organización no saben si existe un sistema en donde se reflejen los servicios solicitados por los empleados, no existe una comunicación afectiva entre los departamentos. Esta acción dificulta la correcta ejecución de cualquier manual de procedimientos que se implemente o se desee implementar el la

organización. El 33% de la población expresaron que si existía un sistema adecuado.

**Tabla N° 5. Programa de Capacitación en el Departamento de Servicios Contratados**

Ítem N° 3. ¿Existe un programa de capacitación en el Departamento de Servicios Contratados?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	0	0%
No	9	100%
No sé	0	0%
Total.	0	100%

Fuente: Pérez (2021)



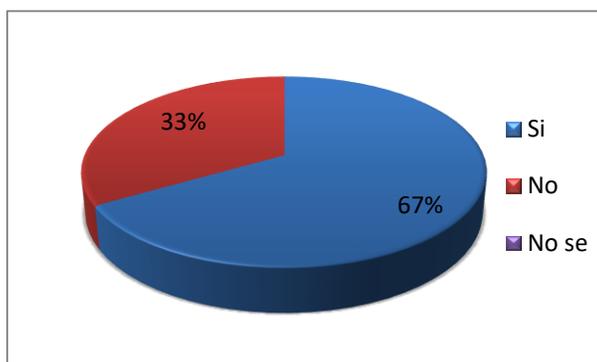
**Gráfico N° 3. Programa de Capacitación del Departamento de Servicios Contratados.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis:** Según lo señalado por el 100% de la población, no existe un programa de capacitación en la empresa Troil Services para el Departamento de Servicios Contratados lo que dificulta el reemplazo del encargado de este Departamento en casos de renuncias, enfermedades o por cualquier motivo en donde se requiera su ausencia.

**Tabla N° 6. Niveles de Autoridad**

Ítem N° 4. ¿Existen adecuados niveles de autoridad entre la revisión de los soportes de la facturas y la aprobación de dicha factura?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	6	67%
No	3	33%
No sé	0	0%
Total.	0	100%

Fuente: Pérez (2021)

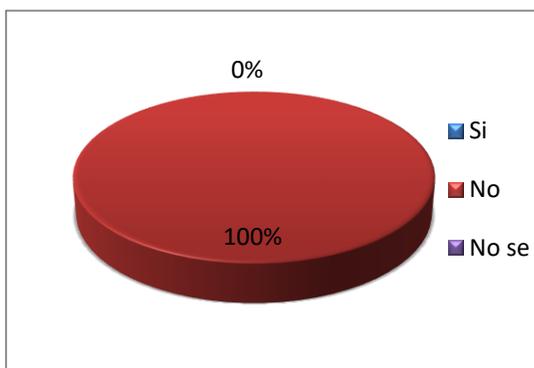
**Gráfico N° 4. Niveles de Autoridad.** Fuente: Pérez (2021)

✓ **Análisis:** En un 67% los encuestados manifestaron que existen niveles de autoridad para la revisión, aprobación y registro de las facturas en la Base de Anaco, sin embargo el 33% alega que en la oficina de Temblador no existen dichos niveles proporcionando la opción de alteración o algún tipo de fraude que pudiera estar cometándose entre los proveedores y el responsable de la empresa en la organización

**Tabla N° 7. Segregación de funciones**

Ítem N° 5. ¿Están segregados las funciones de responsabilidad y manejos de las cuentas de ingresos y gastos en el departamento de Servicios Contratados de la Base Temblador?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	0	0%
No	9	100%
No sé	0	0%
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)

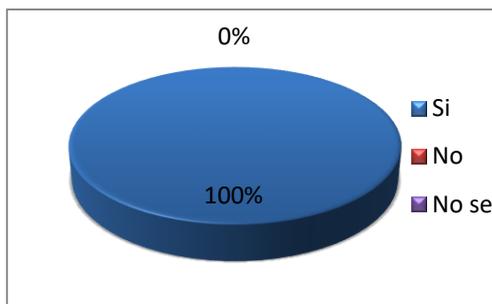
**Gráfico N° 5. Segregación de Funciones.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis:** De las personas encuestadas el 100% señaló que no existe separación de las funciones entre los ingresos y gastos que maneja el Departamento de Servicios Contratados lo que puede ocasionar fraudes, errores en el manejo y registros de las cuentas y menor rendimiento de las actividades que desarrolla el responsable.

**Tabla N° 8. Comprobación de facturas**

Ítem N° 6. ¿Se efectúa comprobaciones de la corrección aritmética, cantidades y montos de las facturas por el Responsable del Departamento de la oficina en la Base Temblador?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	9	100%
No	0	0%
No sé	0	0%
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)



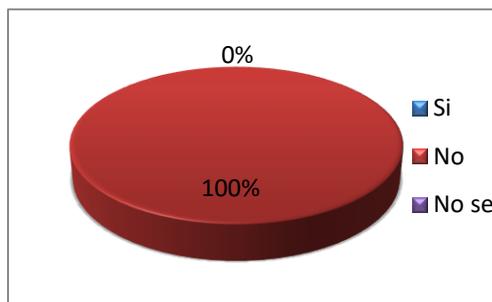
**Gráfico N° 6. Comprobación de facturas.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis:** Según la información recopilada, el 100% de la población, manifestó que se hacen comprobaciones de la corrección aritmética con respecto a las cantidades y los montos de las facturas.

**Tabla N° 9. Documentación**

Ítem N° 7. ¿Se mantienen actualizados los documentos para el registro de los ingresos y gastos?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	0	0%
No	9	100%
No sé	0	0%
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)

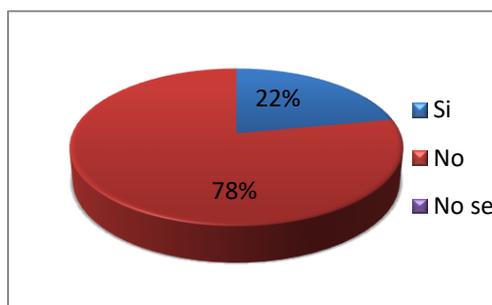
**Gráfico N° 7. Documentación.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis:** De acuerdo a lo establecido en el cuadro el 100% de la población afirma que en la oficina de la Base Temblador no se mantiene actualizado la base de datos que contiene las facturas que se cobraron y las que faltan por cobrar, incluso no se contiene el registro de las facturas que faltan por discutir o las que ya fueron aprobadas debido que en la base Temblador solo existe un solo responsable en el departamento de servicios contratados lo cual se le dificulta tener al día todo los registros referentes a los ingresos y gastos que tiene la oficina de la Base Temblador.

**Tabla N° 10. Verificación de facturas**

Ítem N° 8. ¿Se realizan verificaciones y revisiones periódicas por el personal de Servicios Contratados de la Base de Anaco que confirmen que las facturas que aprueba el responsable de la base templador tienen las cantidades correctas y cumplen con los criterios establecidos?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	2	22%
No	7	78%
No sé	0	0%
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)



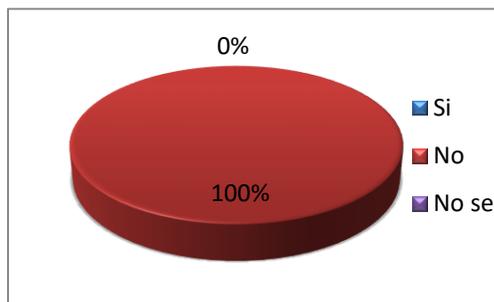
**Gráfico N° 8. Verificación de facturas.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis:** Se puede reflejar que el 78% afirman que el Departamento de Servicios Contratados de la Base de Anaco no revisa las facturas ni sus respectivos soportes para verificar que el responsable del Departamento de Servicios Contratados efectuó de manera adecuada las correcciones aritméticas de las facturas de los proveedores de los servicios de transportes y si están elaboradas según los criterios establecidos. Mientras que el 22% restante señaló lo contrario.

**Tabla N° 11. Información y Comunicación**

Ítem N° 9. ¿Tiene lugar la comunicación de la información oportunamente?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	0	0%
No	9	100%
No sé	0	0%
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)

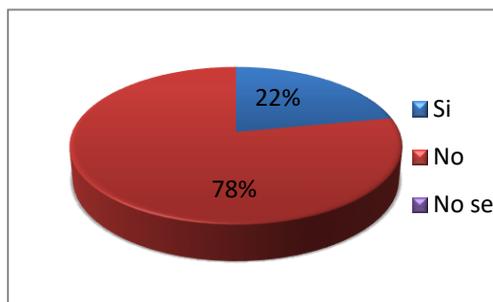
**Gráfico N° 9. Información y Comunicación.** Fuente: Pérez (2021)

**Análisis:** Los encuestados manifestaron en un 100% que no existe información oportuna entre los distintos departamentos que se encuentran en la empresa. Existen casos en donde el responsable del departamento no recibía las facturas de los proveedores y el departamento de recursos humanos que es el encargado de enviar los documentos en la valija a la Base de Anaco enviaba dichas facturas sin ser revisadas por el encargado de Servicios Contratados de la Base Temblador ocasionando devoluciones y retrasos. Así mismo con las facturas que emitía la empresa para el cobro de sus servicios de perforación, la mayoría de las veces el responsable recibía informaciones incompletas de los obreros adicionales que trabajaron para la elaboración de los servicios y se realizaba la factura sin incluir ese costo ocasionando pérdidas a la empresa.

**Tabla N° 12. Equipos y Sistemas Computarizados**

Ítem N° 10. ¿Cuenta con equipos y sistemas computarizados actualizados que faciliten el desempeño del personal de la empresa Troil Services, C.A base Temblador?		
Respuestas.	Resultados.	Frecuencia (%).
Si	2	22%
No	7	78%
No sé	0	0%
Total.	9	100%

Fuente: Pérez (2021)



**Gráfico N° 10. Equipos y Sistemas Computarizados.** Fuente: Pérez (2021)

- ✓ **Análisis:** Según el 78% de los encuestados, la empresa no cuenta con equipos electrónicos y sistemas actuales que permitan un adecuado desarrollo de las actividades de la empresa, impidiendo que los responsables realicen sus funciones de manera oportuna. El 22% de la población expresan lo contrario.

**4.2.3. Deficiencias que se presenta en el Proceso de Control Interno aplicado en el Departamento de Servicios de la empresa Troil Services, C.A. Base Temblador**

- ✓ No habían parámetros para el uso de Servicios de Transporte en la Base Temblador lo cual generaba mayores gastos.
- ✓ Las funciones y los procedimientos de cada Departamento no estaban bien definidos y por lo tanto el personal desconocía la importancia que tiene el desenvolvimiento oportuno de cada una de sus funciones.
- ✓ El Departamento de Servicios Contratados necesitaba personal capacitado para una adecuada segregación de funciones y desarrollar sus actividades con mejor rendimiento.
- ✓ La empresa no cuenta con Equipos ni Sistemas Computarizados actualizados que permitan un adecuado desarrollo de las Actividades de la Empresa.
- ✓ La normativa para la facturación de los servicios de los transportes era inentendible y por ende mal aplicadas por los proveedores.
- ✓ No hay comunicación oportuna entre el Departamento de Servicios Contratados con los demás departamentos que le proporcionan información importante para el desarrollo de sus actividades.

#### **4.2.4. Proponer estrategias para reestructurar e impulsar los procedimientos de Control Interno aplicados al Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services, C.A. Base Temblador**

Luego de haber realizado un análisis profundo de las actividades que desarrolla el departamento y sus deficiencias, se procedió a redactar los principales lineamientos para optimizar en lo posible las políticas y procedimientos aplicadas para el control interno del Departamento de Servicios Contratados de la Base Temblador.

- ✓ Establecer normativas que garanticen manejo de los recursos de la organización, establecer parámetros para el uso de los servicios de transportes que contrata la empresa y de esta manera obtener una reducción de los gastos de la misma.
- ✓ Emplear un programa de capacitación para el personal de la empresa, en donde se refleje cuáles son las funciones y los procedimientos que debe realizar cada departamento, así como establecer adecuadas delegaciones de actividades y que concientice al personal la importancia del desempeño de sus funciones y las desventajas que surgen si no se realizan las actividades de manera puntual y eficiente.
- ✓ Contratar personal capacitado para que el Departamento de Servicios Contratados de la Base Temblador cuente con niveles de autoridad y delegación y de esta manera optimizar el desarrollo de sus actividades.
- ✓ Mejorar la comunicación y la interacción del personal de otros Departamentos que le proporcionan información al Departamento de Servicios Contratados.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Una vez realizadas las respectivas evaluaciones cumpliendo a cabalidad con los objetivos establecidos en la investigación y definiendo las principales teorías identificadas con el estudio, además de los parámetros y lineamientos metodológicos y legales se procede a presentar las principales conclusiones y recomendaciones emanadas del caso:

#### **5.1. Conclusiones**

- ✓ El Departamento de Servicios Contratados de la empresa Troil Services Base Temblador no cuenta con un apropiado manejo del control interno, lo cual acarrea que en dicho Departamento y la empresa en general existan funciones no definidas, falta de delegación de actividades y niveles de autoridad, sistemas y equipos computarizados desactualizados que empeora el rendimiento del desenvolvimiento de los empleados.
  
- ✓ No existe una buena comunicación entre el departamento de Servicios Contratados y los distintos departamentos que tienen relación o manejan formatos que se vinculan con los Servicios Contratados y el control de los ingresos y gastos de la empresa, lo que dificulta el correcto desempeño de las actividades y pérdidas financieras por documentos extraviados o soportes que no se entregan a tiempo que sustentan la proformas realizadas por el empleado encargado del control de ingresos generados por los servicios petroleros que ofrece la empresa Troil Services.

- ✓ No existen registros actualizados de las proformas que están discutidas, aprobadas o las que faltan por discutir. Por lo que el responsable del departamento de servicios contratados conoce cuales son los servicios que ya se cobraron y los que están pendientes para el cobro pero el gerente de la base Temblador o el encargado de la base de Servicios Contratados de la Base de Anaco desconocen cuáles son las facturas que ya se cobraron debido a que no se tiene actualizado las carpetas o los sistemas que utiliza la empresa en donde se demuestra lo relacionado a las facturas proformas que maneja la empresa para el cobro de los ingresos.

## **5.2. Recomendaciones**

- ✓ Por falta de un control adecuado que ocasiona funciones no definidas entre los departamentos, la organización debe implementar programas de capacitación, concientización al personal que labora en la oficina de Troil Services de la Base Temblador con respecto a la importancia que tiene el desarrollo de las actividades de cada Departamento.
- ✓ El gerente de la oficina de la base Temblador junto al personal que labora en ella deben reunirse constantemente para revisar y evaluar las actividades que desenvuelven cada departamento así como aplicar correctivos cuando sea necesario.
- ✓ Se debe agregar más personal al Departamento de Servicios Contratados base Temblador para generar una correcta segregación de funciones y así las actividades de ingresos puedan quedar completamente separadas de las actividades de gastos. De esta forma asegurar que las funciones del departamento en estudio se realicen de forma eficiente y sin ningún contratiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

**Arias, F. (2003).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. (4<sup>a</sup> ed.)* Caracas: Episteme.

**Arias, F. (2006).** *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.* Caracas: Episteme. . El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme.

**Arias, F. (2012).** *El Proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica.* Caracas: Episteme. . El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas, Editorial Episteme.

**Arias F. (2016).** *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Introducción a la metodología científica. (7<sup>a</sup> ed.)* Caracas: Episteme.

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

**Baptista, Chirinos, Coda, Salas (2017).** *Diseño de un sistema de control interno de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A.* Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad Privada Rafael Beloso Chacín.

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

**Berenson y Levine (2006).** *Estadística para administración.* Pearson Educación

**Betancourt y Hernández (2017).** *Propuesta De Lineamientos Estratégicos De Control Interno Para La Mejora Continua Del Departamento De Cuentas Por Pagar En La Empresa Consorcio MODA BALY, C.A. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad de Carabobo.*

**Catácora, F. (1997).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Bogotá-Colombia: Editorial Mac Graw Hill.

**Catácora, F. (2009).** *Sistemas y Procedimientos Contables.* Caracas: Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A.

**Código de Comercio (CC).** *Gaceta Oficial* (Extraordinario N° 475) (21-12-1955)

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela,* (N° 36.318) (22-10-1997).

**Coso I. (1992).** *Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.* Cooper&Librand S.A.

**Dicuru, Linares y Villegas. (2016).** *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A. Trabajo de Grado de Licenciatura no Publicado. Universidad de Carabobo.*

**Estupiñan, R. (2006).** *Control Interno y Fraudes. (2<sup>a</sup> ed.)* Bogotá: Ecoe Ediciones.

**Gómez, F. (1993).** *Definición de Procedimientos.* Recuperado el 26 de febrero del 2018 de <https://manudep.blogspot.com/2018/02/definición-de-procedimiento-segun.html?m=1>

**González A. (1998).** *Elaboración del cuestionario Definición de Procedimientos.* Madrid: Síntesis.

**Hidalgo. (2010).** *Contabilidad de Costos.* México: Pearson Prentice Hall.

**Kinicki, A. (2003).** *Comportamiento Organizacional: Conceptos, problemas y prácticas. (2<sup>a</sup> ed.)* México: McGraw-Hill.

**Mantilla, S. (2007).** *Control Interno. Estructura Conceptual Integrada.* Colombia: Ediciones Ecoe.

**Meigs, W. (2005).** *Sistemas de Información Gerencial.* D.F. México: Prentice Hall.

**Meigs, W. y Larsen, J. (1994).** *Principios de Auditoría. (2<sup>a</sup> ed.)* Editorial: McGraw-Hill. *México temas de Información Gerencial.* D.F. México: Diana.

**Melinkoff, R. (2006).** *Los procedimientos administrativos.* Caracas: Panapo.

**Méndez, C. (1992).** *Metodología, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación (3<sup>a</sup> ed.)*. Colombia: Mc Graw Hill.

**Münch, G. (1988).** *Control Interno.* México. Editorial Trillas, S. A.L (1998)

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

**Palella, S. y Martins, F. (2010).** *Diseño de la investigación.* Recuperado el 31 de marzo del 2018 de <https://www.scribd.com/doc/211724950/Diseno-de-la-investigacion-capitulo-IIIPalella>

**Pérez, A. (2009).** *Guía metodológica para anteproyectos de investigación de la investigación.* Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

**Reglamento sobre la organización del Control Interno de la Administración Pública Nacional.** *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela,* (Extraordinaria N° 5908.) (19-02-2009)

**Sallenave. (1991).** *La Gerencia Integral ¡No le tema a la Competencia, Témale a la Incompetencia.* Norma

**Sandhusen, R. (2002).** *Mercadotecnia.* Continental.

**Sampieri, R. (2003).** *Metodología de la investigación.* México: McGraw-Hill Interamericana.

**Serna, H. (2007).** *Gerencia estratégica: Teoría–metodología, alineamiento, Implementación y mapas estratégicos, índices de gestión.* Colombia

**Selltiz, C. (1980).** *Selección y Formulación de un problema de investigación.* Madrid: Rialp, S.A.

**Tamayo, M. (2001).** *El proceso de la investigación científica.* México: Limusa

**Tamayo y Tamayo, Mario. (2004).** *Proceso de la Investigación Científica (4<sup>a</sup> ed.)* México: Limusa

**Tamayo y Tamayo, Mario. (2012).** *Proceso de la Investigación Científica (5<sup>a</sup> ed.)* México.Limusa

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

<b>Título</b>	Análisis del Control Interno Aplicado a los Procedimientos Administrativos y Contables Del Departamento de Servicios Contratados. Caso: Troil Services, C.A., Base Temblador Estado Monagas. Periodo: Agosto-Febrero 2019. Edo. Anzoátegui
<b>Subtítulo</b>	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Pérez Vanessa	<b>CVLAC</b>	25.675.051
	<b>e-mail</b>	suppaida404@gmail.com
	<b>e-mail</b>	
	<b>CVLAC</b>	
	<b>e-mail</b>	
	<b>e-mail</b>	

Palabras o frases claves:

Procedimientos
Servicios Contratados
Ingresos
Gastos
Departamento

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

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Subárea
Escuela de Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

Resumen (abstract):

### Resumen

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: analizar el control interno aplicado a los procedimientos administrativos y contables del departamento de servicios contratados de la Base Temblador. La recopilación de la información necesaria para el desarrollo de la investigación, se obtuvo a través de un tipo de investigación descriptiva, acompañada de un diseño de investigación de campo y documental. De campo porque los datos se obtuvieron directamente del ambiente donde se desarrollaron y documental porque se requirió de consultas de textos que apoyaron el marco teórico de la investigación. La recolección de datos fueron aplicadas a toda la población en su totalidad que fueron nueve (9) personas, lo que permitió obtener información valiosa para el estudio. Permitiendo concluir que en la organización no se presenta una adecuada ejecución o implementación de las normas de control interno en el departamento de servicios contratados de la oficina de Temblador, evitando que se tenga un correcto control del mismo lo cual acarrea que en dicho departamento y la empresa en general existan funciones no definidas adecuadamente, falta de delegación de actividades,, sistemas y equipos computarizados desactualizados que generan un mal rendimiento en f que afecta la integridad y economía de la empresa.

**Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-3/6****CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
Msc. Tenías Amilkar.	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TUX</b>	<b>U</b>
	<b>CVLAC:</b>	C.I: 13.539.701			
	<b>E_MAIL</b>	amilkartenias@hotmail.com			
Msc. Tairí Morffe	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JUX</b>
	<b>CVLAC:</b>	C.I.: 8.809.904			
	<b>E_MAIL</b>	tairimor@gmail.com			
Lcda. Ramírez, Tammy	<b>ROL</b>	<b>CA</b>	<b>AS</b>	<b>TU</b>	<b>JUX</b>
	<b>CVLAC:</b>	C.I.: 9.816.611			
	<b>E_MAIL</b>	Ramirezmt19@gmail.com			

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
<b>2021</b>	<b>Julio</b>	<b>21</b>

**LENGUAJE. SPA**

**Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-4/6****ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
TesisVanessaVPérezM.doc	Application/msword

**CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS:** A B C D E F  
 G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v  
 w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

**ALCANCE**

**ESPACIAL:** UNIVERSAL  
**TEMPORAL:** INTEMPORAL

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Contador Público

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Pregrado

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Contaduría Pública

**INSTITUCIÓN(ES) QUE GARANTIZA(N) EL TÍTULO O GRADO:**

Universidad de Oriente / Núcleo Anzoátegui / Extensión Cantaura.

Hojas de metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso-5/6

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumandá, 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>[Signature]</i>
FECHA	5/8/09
HORA	5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

**JUAN A. BOLAÑOS CUMPELO**  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerectora 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 Teletecnología, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

**DERECHOS**

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 respectivo, el cual lo participará al Consejo Universitario”.

---

**Br. Vanessa V. Pérez M.**

---

**Msc. Tenías Amilkar**  
**TUTOR**