



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DEL USO DEL SOFTWARE VENTOR
ADMINISTRATIVO COMO PARTE DEL CONTROL INTERNO
DEL SUPERMERCADO FRANCYS II C.A, UBICADO EN
CARÚPANO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE AÑO
2011.**

AUTORES:

Bra. Frannia Indriago.

Bra. Zamira Franco.

Br. Orlando González.

*Trabajo de Grado modalidad Cursos Especiales de Grado presentado como
requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración*

Carúpano, Agosto de 2011



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DEL USO DEL SOFTWARE VENTOR
ADMINISTRATIVO COMO PARTE DEL CONTROL INTERNO
DEL SUPERMERCADO FRANCYS II C.A, UBICADO EN
CARÚPANO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE AÑO
2011.**

AUTORES:

Bra. Frannia Indriago.

Bra. Zamira Franco.

Br. Orlando González.

TUTOR:

Lic. Oliver Márquez.

**Trabajo de Grado modalidad Cursos Especiales de Grado presentado como
requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Administración**

Carúpano, Agosto de 2011



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

**ANÁLISIS DEL USO DEL SOFTWARE VENTOR
ADMINISTRATIVO COMO PARTE DEL CONTROL INTERNO
DEL SUPERMERCADO FRANCYS II C.A, UBICADO EN
CARÚPANO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE AÑO
2011.**

AUTORES:

Bra. Frannia Indriago.

Bra. Zamira Franco.

Br. Orlando González.

ACTA DE APROBACIÓN

Trabajo de Grado **aprobado** en nombre de la Universidad de Oriente, por el jurado calificador, en la ciudad de Carúpano, a los 12 días del mes de Agosto del año 2011.

Jurado Asesor

Licdo. Oliver Márquez

C.I.: 13.294.261

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	xi
ÍNDICE DE TABLA	xvii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xx
RESUMEN.....	xxii
INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos:	6
JUSTIFICACIÓN	7
MARCO METODOLÓGICO.....	9
CAPÍTULO I.....	13
ASPECTOS GENERALES DEL SUPERMERCADO FRANCYS II, C.A.	13
1.1. Identificación De La Empresa.....	13
1.2. Reseña Histórica Del Supermercado Francys II, C.A, Carúpano Estado Sucre ..	13
1.3. Misión Del Supermercado Francys II, C.A.....	14
1.4. Visión Del Supermercado Francys II, C.A.	15
1.5. Objetivo Del Supermercado Francys II, C.A.	15
1.5.1 Objetivos Específicos Del Supermercado Franciys II, C.A.	15
1.6. Descripción De Cargos	16
1.7. Recomendaciones De Seguridad Informática Del Supermercado Francys II C.A.	32
1.8. Políticas De Seguridad –Análisis De Riesgos.....	33
1.9. Análisis De Riesgos Para Robo De Información Por Parte De Personas Externas	35

CAPÍTULO II	38
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	38
2.1. ANTECEDENTES.....	38
2.2. BASES TEÓRICAS.....	39
2.2.1. Aspectos Generales De Las Tecnologías De Información Y Las Comunicaciones (TIC)	39
2.2.1.1 Definición	39
2.2.1.2. Objetivo De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC):	40
2.2.1.3. Importancia De Las Tecnologías De La Información Y La Comunicación	41
2.2.2. Aspectos Generales De Los Sistemas De Información En Las Empresas ...	42
2.2.2.1. Definiciones	42
2.2.2.2. Sistema De Información En Áreas Funcionales De Empresas	43
2.2.2.3. Elementos Integrantes De Los Sistemas Administrativos	45
2.2.3. Aspectos Generales Del Sistema Ventor Administrativo.....	46
2.2.3.1 Visión General.....	46
2.2.3.2. Definición	47
2.2.3.3. Elementos Que Constituyen En El Sistema Ventor Administrativo	48
2.2.4. Aspectos Generales De Los Sistemas De Control Interno En Las Empresas	51
2.2.4.1. Definición	51
2.2.4.2. Control Sobre Los Sistemas De Información	52
2.2.4.3. Importancia De Los Sistemas De Control Interno.....	56
2.2.4.4. Características Del Sistema De Control Interno.....	57
2.2.5. Circunstancias De Riesgos Que Pueden Presentarse En Los Sistemas De Información (SI).....	58
2.2.5.1. Riesgos Para El Hardware	59
2.2.5.2. Riesgos Que Corren Las Aplicaciones Y Los Datos	61

2.2.6. Modelo De Enfoque De Utilidad De Sistemas De Información	65
2.3. BASES LEGALES	66
2.3.1. La Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (Gaceta Oficial N° 36.860 Del 30/12/1999).....	67
2.3.2. Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (Gaceta Oficial N° 38.242 De Fecha 03/08/2005):	67
2.3.3 Ley Especial Contra Delito Informáticos	68
2.3.4 Ley Orgánica De Telecomunicaciones (Gaceta Oficial No. 36.920 De Fecha 28 De Marzo Del Año 2000)	69
CAPÍTULO III.....	70
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	70
3.1. Características Generales Del Sistema Ventor Administrativo	70
3.2. Elementos Básicos Del Sistema De Control Interno De La Organización.	74
3.3. Cumplimiento De Las Políticas, Normas Y Procedimientos Administrativos Llevadas A Cabo Por La Organización Basada En El Uso De Ventor Administrativo	78
3.4. Riesgos Significativos Que Pueden Afectar El Control Interno De La Organización A Partir De La Implementación Y Uso Del Ventor Administrativo	81
3.5. Sistema Ventor Administrativo Mediante El Método De Enfoque De Las Utilidades	93
CONCLUSIÓN.....	103
RECOMENDACIONES.....	105
BIBLIOGRAFÍA.....	107
ANEXO	109

DEDICATORIA

A mis padres *Mirvía y francisco*, por darme su apoyo, su cariño y amor incondicional y todo lo que necesite para llegar a obtener este logro, lo compartiré por siempre con ustedes ya que es suyo también.

A mi abuela *Petra del Carmen Subero*, por aconsejarme siempre a seguir el buen camino en la vida, de seguir adelante pase lo que pase, y a mis abuelos que hoy no están conmigo pero que están siempre en mi corazón acompañándome.

A mis hermanos *Franmírvis, Franny y Franmy*, por darme su ayuda incondicional y acompañarme en cada momento que más los necesite.

A mis *tías y primos*, por brindarme de alguna manera aquel ultimo socorro al final del camina que necesite para llegar hasta aquí.

Frannía Indriago.

DEDICATORIA

En primer lugar a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría, paciencia y perseverancia necesaria para enfrentar todos y cada uno de los obstáculos que se me han presentado, abriéndome siempre el camino hacia la meta.

¡Gracias por estar siempre a mi lado!

A mi Virgencita del Valle, por guiarme y no desampararme en ningún momento de mi vida.

¡Gracias por tu protección!

A mis padres Gerina y Luis Franco, quienes con su amor, esfuerzo y apoyo me han enseñado a superar todas las barreras, por siempre creer en mí y estar allí incondicionalmente, son mi ejemplo a seguir y mi inspiración para alcanzar esta meta tan importante. Y aunque no lo diga con frecuencia los **AMO** con todo mi ser.

¡Papi y Mamí este triunfo es de ustedes!

A mis hermanos Luis y José, a quienes adoro a pesar de nuestras diferencias, confiando que este logro les sirva de estímulo para que en un futuro también puedan superarse y cumplir todos sus objetivos.

¡Los amo manitos!

A mis tíos y primos, quienes me han enseñado que nuestra familia es lo primero y que pase lo que pase siempre nos mantendremos felices y unidos como la maravillosa y gran familia que somos.

¡Los amo inmensamente!

A mis compañeros de estudios, con quienes compartí los mejores momentos

de mi vida universitaria, en especial a *mís grandes amigos Nataly, Wilfredo, Marítza, Luínnis, Jherson, José y Ronald*, gracias por todo su apoyo y amistad incondicional.

¡Amigos son los mejores!

Zamira Franco.

DEDICATORIA

Este trabajo de ascenso lo dedico principalmente a *Díos* por darme la fe y la fortaleza para lograr una de mis metas.

Mis dedicatorias especialmente a mis *padres* porque gracias a su esfuerzo y comprensión he podido alcanzar este sueño.

Dedico este trabajo a mis *hermanos* los cuales han sido un gran apoyo durante todos estos años gracias a Dios por formar parte de mi familia.

A mi *tía Ángela* por ser un ejemplo a seguir, por sus consejos y su gran apoyo.

Orlando González.

AGRADECIMIENTO

Principalmente *a mis padres Mirvía y Francisco*, por brindarme su cariño, amarme y ser tolerantes en los momentos de dificultad y sobre todo por su espíritu de valentía para sacarnos adelante Los Amo mucho.

A mis hermanos *Franmirvís, Franny y Franmy*, por apoyo incondicional.

Al Profesor *Oliver Márquez*, por su valiosa colaboración y asesoría en el desarrollo de nuestra investigación.

A mis compañeros y amigos de estudio que han estado conmigo a lo largo de mi carrera compartiendo momentos especiales y que de una u otra forma han contribuido en mi carrera universitaria.

A la Universidad de Oriente por abrirme las puertas para optar por una carrera universitaria y ofrecerme la oportunidad de obtener conocimientos que servirán de base para mi desarrollo profesional.

A TODOS MUCHAS GRACIAS...

Frannía Indriago.

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien con su sabiduría infinita nos ayuda y fortalece en los momentos más difíciles de nuestras vidas.

¡Gracias Diosito a ti te debo todo lo que soy!

A mi Virgencita del Valle, por estar a mi lado protegiéndome cada día y escuchando mis peticiones.

¡Gracias Virgencita!

A mis padres Gerina y Luis Franco, por brindarme la oportunidad de tener una buena educación y por procurar siempre lo mejor para mi, gracias por ser parte de mi vida. Que Dios los bendiga y les de mucha salud para seguir disfrutando estos triunfos a mi lado.

¡Les estaré eternamente agradecida!

A mis hermanos Luis y José, por ser mis amigos y mis protectores. Por su cariño y por compartir toda una vida juntos.

A mis compañeros de trabajo de grado Frannia y Orlando, por su paciencia, apoyo y ayuda en el logro de nuestra meta.

A mis compañeros de clases y amigos, por esos lindos momentos de alegría que pasamos juntos y que permanecerán en mi memoria pero sobre todo en mi corazón.

A la Universidad de Oriente, por haberme dado la oportunidad de formarme profesionalmente.

A mi Asesor Académico Oliver Márquez, por compartir sus conocimientos y orientarnos en nuestro trabajo de grado.

A mis Profesores, por transmitirme sus conocimientos, experiencias y sabiduría, a lo largo de mi carrera.

Al Supermercado Francys II en especial al *Departamento de Sistema y Programación* por su valiosa colaboración para la realización de este trabajo.

¡Por último a todas aquellas personas que siempre creyeron en mí!

¡A todos muchas gracias!

Zamira Franco.

AGRADECIMIENTO

A mis compañeras de Tesis, quienes gracias a su dedicación constancia y conocimiento fueron parte fundamental en la consecución de nuestro trabajo.

A nuestro asesor el profesor Óliver Márquez, quien contribuyo de forma significativa en el desarrollo de nuestro trabajo facilitando las herramientas esenciales al logro del mismo.

Al profesor José Tali, por su oportuna y valiosa orientación en la realización del presente trabajo.

A el supermercado FRANCYS II, por prestar la colaboración necesaria y en especial a los empleados del departamento de sistema y programación por facilitarnos la información requerida.

Orlando González.

ÍNDICE DE TABLA

CUADRO # 1: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Supermercado FRANCYS II, utiliza todas las aplicaciones que ofrece el sistema Ventor Administrativo?.....	70
CUADRO # 2: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cuáles de los siguientes módulos del sistema Ventor utiliza la empresa?	72
CUADRO # 3: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Conoce las políticas de control interna que aplica la empresa?.....	74
CUADRO # 4: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿El sistema Ventor sirve de apoyo al proceso de la toma de decisión?	75
CUADRO # 5: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Participa en entrenamientos programados por la organización?	76
CUADRO # 6: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Cumple con los protocolos, normas, políticas y procedimiento de control interno relacionado con el uso del sistema?.....	77
CUADRO # 7: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Cree que el sistema VENTOR cumple con las normas y políticas aplicadas por la empresa?	78
CUADRO # 8: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Tiene usted conocimiento de las actividades administrativas que realiza el sistema Ventor?	79
CUADRO # 9: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Conoce los manuales de normas y procedimientos de uso del sistema Ventor?.....	80
CUADRO # 10: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cuándo usted ingresa al sistema Ventor, introduce una clave personal dada por la organización?	81
CUADRO # 11: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Trabaja con la clave de otra persona para ingresar al sistema Ventor?.....	82

CUADRO # 12: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Depende de un supervisor para solventar situaciones inusuales con el sistema?.....	83
CUADRO # 13: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Conoce usted los riesgos que pueden afectar el funcionamiento del sistema Ventor?	84
CUADRO # 14: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Con que magnitud clasificaría los riesgos que pueden afectar el sistema Ventor?	85
CUADRO # 15: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cómo considera los controles internos implementados por la empresa para minimizar los riesgos?.....	86
CUADRO # 16: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿De estos riesgos internos existentes cual tendría mayor posibilidad de presentarse en el sistema y afectar su funcionamiento?	87
CUADRO # 17: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿De estos riesgos externos existentes cual tendría mayor posibilidad de presentarse en el sistema y afectar su funcionamiento?	90
CUADRO # 18: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿De los factores internos y externos antes considerados, cuál cree usted que tiene mayor posibilidad de incidencia en el sistema?	91
CUADRO # 19: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Quien es el responsable de la toma de decisiones administrativas del sistema Ventor?.....	93
CUADRO # 20: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Cómo se considera la efectividad de la información suministrada por el sistema ventor para el proceso de toma de decisión?.....	94
CUADRO # 21: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Dónde es distribuida la información procesada por el sistema Ventor para la toma de decisión?	95
CUADRO # 22: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cuándo es distribuida la información del sistema Ventor para la toma de decisiones?	96
CUADRO # 23: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Con que	

frecuencia se revisa y actualiza el sistema Ventor?	97
CUADRO # 24: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿El sistema Ventor sirve de apoyo al funcionamiento de la organización de acuerdo son sus objetivos y metas contempladas?	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICA #1: El Supermercado utiliza todas las aplicaciones del sistema Ventor... 71	71
GRÁFICA # 2: Módulos del sistema Ventor utilizados por la empresa..... 73	73
GRÁFICA # 3: Conoce las políticas de control interno de la Empresa..... 74	74
GRÁFICA # 4: El Sistema Ventor sirve de apoyo la toma de decisión 75	75
GRÁFICA # 5: Participa en entrenamientos por parte de la organización 76	76
GRÁFICA # 6: Cumple con los protocolos, normas, políticas y procedimientos de control interno relacionados al sistema 77	77
GRÁFICA # 7: El sistema Ventor cumple las políticas y normas de la empresa. 78	78
GRÁFICA # 8: Conoce las actividades administrativas del sistema Ventor 79	79
GRÁFICA # 9: Conoce los manuales y procedimientos del sistema Ventor 80	80
GRÁFICA # 10: Para ingresar al sistema introduce una clave personal dada por la organización 81	81
GRÁFICA # 11: Trabaja con la clave de otro persona para ingresar al sistema 82	82
GRÁFICA # 12: Depende de un supervisor para resolver problemas del sistema 83	83
GRÁFICA # 13: Conoce los riesgos que afectarían el funcionamiento del sistema Ventor..... 84	84
GRÁFICA # 14: Con qué magnitud clasifica los riesgos que afectarían al sistema... 85	85
GRÁFICA # 15: Consideración de los controles internos implementados por la empresa para minimizar los riesgos 86	86
GRÁFICA # 16: Riesgos internos con mayor posibilidad de afectar el funcionamiento del sistema. 89	89
GRÁFICA # 17: Riesgos externos con mayor posibilidad de presentarse en el sistema 90	90
GRÁFICA # 18: Entre los factores internos y externos cual posee mayor posibilidad de afectar el sistema 92	92

GRÁFICA # 19: Quien es el responsable de la toma de decisiones del sistema	93
GRÁFICA # 20: Efectividad de la Información del sistema Ventor	94
GRÁFICA # 21: Dónde es distribuida la Información del sistema Ventor para la toma de decisiones	95
Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.	96
GRÁFICA # 22: Cuándo se distribuye la información del sistema Ventor	97
GRÁFICA # 23: Con qué frecuencia se revisa y actualiza el sistema Ventor	98
GRÁFICA # 24: El sistema Ventor sirve de apoyo al funcionamiento de la organización	99



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DEL USO DEL SOFTWARE VENTOR ADMINISTRATIVO
COMO PARTE DEL CONTROL INTERNO EN LA CADENA DE
SUPERMERCADO FRNCYS II C.A, UBICADO EN CARÚPANO,
MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE AÑO 2011**

TUTOR:

Lic. Oliver Márquez.

AUTORES:

Bra. Frannia Indriago.
Bra. Zamira Franco.
Br. Orlando González.

RESUMEN

El Supermercado FRACYS II C.A., es una empresa de amplia trayectoria cuya actividad comercial es la oferta de insumos alimenticios de primera necesidad. En la presente investigación se analiza el uso del software Ventor Administrativo como parte del control interno del Supermercado FRACYS II C.A., ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre. En el cumplimiento de este propósito, se parte de la determinación de las características generales del sistema Ventor administrativo; se indican los elementos básicos del sistema de control interno de la organización; se hizo un estudio del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos administrativos llevadas a cabo por la organización basada en el uso de Ventor administrativo; además se comprobaron los riesgos significativos que pueden afectar el control interno de la organización a partir de la implementación y uso del ventor administrativo; por último se realizó un análisis del sistema ventor administrativo mediante el método de enfoque de las utilidades. Con la finalidad de alcanzar estos objetivos, se llevo a cabo una investigación enmarcada dentro de la modalidad de campo, con un nivel descriptivo. Para la recolección de datos de esta investigación, se aplico una entrevista en su modalidad de cuestionario, en donde la información obtenida se presentaron en forma de resultado a través de cuadros y gráficas los cuales fueron analizados cuidadosamente, lo que sirvió como base para emitir algunas propuestas constructivas que fortalecerá el control interno de la organización en cuanto al manejo del software Ventor administrativo. Como conclusión importante se indica q este sistema puede ser adaptado a los requisitos específicos que necesite la empresa, lo que permite llevar con eficiencia las políticas y procedimientos que están llevando a cabo las directivas administrativas. Las cuales ayudan a tomar las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la organización.

INTRODUCCIÓN

Las denominadas tecnologías de información y comunicación (TIC) constituyen un conjunto de herramientas técnicas para el fortalecimiento de la mayoría de las empresas y están constituidas por un grupo de elementos tecnológicos conformados por el software, hardware y las infraestructuras de telecomunicaciones.

Las nuevas tecnologías han llevado consigo un cambio espectacular y drástico en todas las empresas. En los últimos años, la explosión de la Sociedad de la Información y las mejoras en las comunicaciones ha dado lugar al desarrollo de aplicaciones y herramientas que permiten evolucionar y sacar el máximo provecho de los procesos de negocios tradicionales.

Según Cibersociedad.net (On line) explica que:

Las Tecnologías de la Información han sido conceptualizadas como la integración y convergencia de la computación, las telecomunicaciones y la técnica para el procesamiento de datos, donde sus principales componentes son: el factor humano, los contenidos de la información, el equipamiento, la infraestructura, el software y los mecanismos de intercambio de información, los elementos de política y regulaciones, además de los recursos financieros.

Los Sistemas de Información (SI) y las Tecnologías de Información (TI) han cambiado la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos, suministran una plataforma de información necesaria para la toma de decisiones y, lo más importante, su implantación logra ventajas competitivas o reducir la ventaja de los rivales.

Cada organización es única, tiene su propia combinación exclusiva de hombres, recursos económicos, maquinas, materiales y métodos. No solamente son diferentes los componentes individuales de la organización, sino también el grado de evolución de su sistema de información para la administración. Esta singularidad hace necesario que cada organización desarrolle sus propias especificaciones de su sistema de información para la administración, mediante una evaluación sistemática de su propio ambiente externo e interno y de su punto de vista, de acuerdo con sus propias necesidades únicas.

Supermercado FRANCYS II, C.A, es una empresa de fines lucrativos pero con razones sociales de gran importancia para la población donde reside esta prestigiosa empresa. Además resalta entre la competencia por su amplia trayectoria, puesto a que su actividad comercial es ofertar insumos alimenticios de primera necesidad, acompañado de diversos servicios para satisfacer y cubrir la demanda de una población de consumidores de diversos gustos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos tiempos, las tecnologías de información y comunicación (TIC) se han desarrollado de gran manera al punto que se han hecho indispensable en la mayoría de las actividades que realizan los seres humanos.

En la última década se ha demostrado que la diferencia de productividad entre los países tiene mucho que ver con el uso de las TIC, ya que estas agregan valor a las actividades operacionales y de gestión empresarial en general, la cual permite a la empresa obtener ventajas competitivas y poder permanecer en el mercado.

Actualmente estamos viviendo en un mundo cambiante y globalizado lo cual ha trascendido las fronteras políticas, económicas, sociales, culturales y tecnológicas trayendo consigo un incremento en las tecnologías ocasionando un desarrollo incontenible, en el cual prácticamente la gran mayoría de los campos de la sociedad y las empresas no son una excepción, debido a la utilización de sistemas apropiados que faciliten una información confiable y oportuna.

Las TIC se revelan como una palanca fundamental del desarrollo económico y social, en el ámbito económico, se relacionan positivamente con el crecimiento y con la productividad de las empresas. La utilización de las TIC ha llevado a que la realización de las actividades sean más eficientes, esto se puede explicar con la facilidad de inserción en la economía global que permite optar a mejores tecnologías así como almacenar, procesar y difundir todo tipo de información en las distintas unidades o departamento de cualquiera organización.

En Venezuela, como en la mayoría de los países del mundo las tecnologías de información y comunicación han transformado la forma de vida de la población,

dando paso a una sociedad más inmersa en la tecnología logrando que ésta se encuentre más preparada, con mayores recursos para el conocimiento y un nivel elevado en el desempeño laboral.

Hoy en día el uso de las TIC está ampliamente extendido, ocasionando transformaciones en el ámbito empresarial, específicamente en el área administrativa. Este gran cambio no ha sido ajeno a las organizaciones ya que construye de manera significativa en el progreso de las empresas. Con los nuevos avances tecnológicos se han desarrollado nuevos y mejores sistemas que se adaptan al tamaño y necesidad de cualquiera empresa; pueden eliminar o añadir las operaciones o transacciones que se desean dependiendo de la complejidad de la empresa, todo adaptado a las disposiciones legales.

Tal es el caso de supermercado FRANCYS II, C.A., el cual no se ha quedado atrás a la hora de poner en práctica todos los recursos tecnológicos que puedan mejorar sus actividades. Al igual que la mayoría de las empresas se han visto en la necesidad de adaptarse a los cambios, consecuencia de los avances tecnológicos ya que estos le permite aumentar su valor estratégico, no obstante se han presentado algunos problemas a la hora de poner en funcionamiento ciertos equipos modernos, particularmente en el uso de su sistema ventor administrativo; por esta razón se plantea la situación de conocer los controles internos que se han establecido en el departamento de sistema y programación para verificar si los empleados de dicho departamento tienen conocimiento de los controles internos establecidos por la dirección o gerencia de la organización al momento de efectuar su labor y si estos controles son eficientes y suficientes para el buen manejo de la misma.

La empresa “FRANCYS II, C.A.”, siendo una firma de prestigio que está enmarcada dentro de la rama de supermercados, se realiza un estudio referente a su sistema ventor administrativo, por ser parte fundamental del proceso administrativo;

es esencial llevar el control interno de la empresa, ya que no escapa de ellos dentro del ámbito empresarial.

Para tal efecto se hace necesario realizar un análisis al uso del sistema ventor administrativo como parte del control interno en la cadena de “Supermercado FRANCYS II, C.A”, ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre, con la finalidad de garantizar la prevención de fraude, proponiendo alternativas de soluciones que sean realmente factibles y aplicables para mejorar la ejecución de las medidas del sistema administrativo.

Así pues, surgen las siguientes interrogantes: que dará curso al tema de estudio:

- ¿Cuáles son las características generales del sistema Ventor administrativo?
- ¿Qué elemento básico está presente en el sistema de control interno de la organización?
- ¿Cuáles normas, políticas y procedimientos administrativos lleva a cabo el supermercado FRANCYS II, C.A.?
- ¿Cuáles riesgo significativo pueden afectar el sistema Ventor administrativo?
- ¿Cómo es medido el sistema Ventor administrativo a través del método de enfoque de las utilidades?

OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Analizar el uso del software Ventor administrativo como parte del control interno en la cadena de supermercado FRANCYS II C.A, ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

Objetivos Específicos:

- Describir las características generales del sistema Ventor administrativo.
- Presentar los elementos básicos del sistema de control interno de la organización.
- Verificar el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos administrativos llevadas a cabo por la organización basada en el uso de Ventor administrativo.
- Identificar los riesgos significativos que pueden afectar el control interno de la organización a partir de la implementación y uso del ventor administrativo.
- Analizar el sistema ventor administrativo mediante el método de enfoque de las utilidades.

JUSTIFICACIÓN

Dentro del proceso administrativo, la dirección o gerencia de la organización, desarrolla una serie de actividades encaminadas a la consecución de los objetivos previstos; para ello, se desarrollan actividades de planificación, organización, dirección y control. Es precisamente por ese conjunto de acciones que se hace evidente la necesidad de contar con un eficiente sistema administrativo.

En tal sentido, se puede afirmar que en una empresa que no se apliquen controles adecuados y los cuales no sean evaluados constantemente, se corre con el riesgo de tener debilidades en sus operaciones y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar a la misma a una crisis operativa o a la quiebra total. Por ende, la presente investigación se justifica debido a la necesidad de realizar un análisis al uso del sistema ventor administrativo como parte del control interno en la cadena de supermercado FRANCYS II, C.A., ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

Una vez que el sistema ventor administrativo está operando, se requiere de una supervisión constante para verificar si existe una separación adecuada de funciones para cerciorarse que el departamento de sistema y programación es independiente de los otros departamentos; como también se determina si se han hecho las correcciones correctas para que las irregularidades encontradas no se vuelvan a repetir en el futuro y permita a la empresa tener una mejor exactitud en cuanto a sus operaciones.

Esta investigación se enfoca directamente en la empresa “FRANCYS II, C.A.” ubicado en Carúpano donde se tomara en cuenta todo lo relacionado con el sistema ventor administrativo para ampliar los conocimientos más complejos acerca de los objetivos expuestos anteriormente, además de adquirir todos los conocimientos que

puedan estar a su alcance, no solo sobre el tema de investigación, sino también con los recursos administrativos que puedan servir de base para argumentar y enriquecer los conocimientos.

Supermercado “FRANCYS II, C.A”, es una organización que nace con el propósito fundamental de brindarle a la población carupanera productos y servicios que puedan contribuir a mejorar la calidad de vida de sus clientes. Tomando en consideración esta temática se considera que esta investigación es posible, ya que se cuenta con toda la colaboración y apoyo por parte de la empresa, en tanto que se ha tenido al alcance toda la información necesaria para el desarrollo de la misma, permitiendo construir y planear una evaluación profunda y bien fundamentada para dar soluciones satisfactorias.

Así mismo, se cuenta con el recurso humano y bibliográfico necesario para realizar las actividades y poner en ejecución las estrategias necesarias para realizar favorablemente esta investigación.

De acuerdo a las proposiciones presentadas, esta investigación constituye la base fundamental de los conocimientos adquiridos en relación al campo de las ciencias administrativas, en tal sentido se pueden establecer dichos conocimientos para ayudar a mejorar aquellas debilidades que puedan existir en cuanto al sistema ventor administrativo implementado en el supermercado FRANCYS II, C.A, ya que esto será de gran beneficio tanto para la organización como para futuros investigadores de esta temática.

Dentro de este orden de ideas se basa y se justifica metodológicamente puesto a que se realizaran técnicas tales como, entrevistas y encuestas al personal administrativo que labora en supermercado FRANCYS II, C.A, cabe destacar que esto se efectuará con la finalidad de analizar dichos resultados desde el punto de vista

estadístico para lograr de esta manera optimizar las ganancias de esta organización.

MARCO METODOLÓGICO

A continuación se detalla cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, que fueron seleccionados para desarrollar la investigación, estando diseñado por: Los Tipos y Nivel de Investigación, Las Fuentes de Información, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Población y Muestra, Técnicas de Procedimiento y análisis de Datos.

Tipo De Investigación

Esta investigación está enmarcada dentro de la modalidad de campo puesto que la recolección de información se obtiene de manera directa a través del contacto con el objeto de estudio, es decir, de los datos suministrados por el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II, C.A., ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

Según Arias (2006:31): la investigación de campo “Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna”.

Nivel De Investigación

El nivel de la investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda el objeto de estudio, en tal sentido la investigación se ubico dentro del nivel descriptiva, debido a que se busca describir el objeto estudiado, mediante sus características.

Según Arias (1997:29): La investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”.

Fuentes De Información

Para alcanzar los objetivos de esta investigación se utilizaron fuentes primarias y secundarias; las fuentes primarias fueron todos aquellos empleados del supermercado FRANCYS II, C.A. que suministraron información referente al tema de investigación a través de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Para las fuentes secundarias, se recurrió a información previamente escrita que ha sido recopilada y analizada por otros investigadores. Conjuntamente se utilizaron fuentes como material bibliográfico (libros, tesis, revistas, enciclopedias, monografías), y páginas Web.

Según Méndez, C. (2008:248): las fuentes primarias “Es aquella información oral o escrita recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento”.

Para Tamayo y Tamayo (1981): las fuentes secundarias “Son los documentos escritos que han sufrido un proceso de reelaboración por parte de otras personas distintas a los autores originales”.

Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Las técnicas de recolección de datos son herramientas de gran utilidad para el investigador, puesto que a través de ellas se establecen los pasos a seguir para la recolección de información necesaria para realizar la investigación. Entre ellas tenemos: la observación directa, las encuestas, la entrevista, el análisis documental y

otros.

Por su parte los instrumentos de recolección de datos, son los medios que se utilizan para recolectar, registrar y almacenar la información encontrada.

Arias (1997:67), expresa que: “Las técnicas de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos e información...Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”.

En la realización de esta investigación se utilizaron como técnicas de recolección de información la observación directa, la entrevista el análisis documental.

Población Y Muestra

La población objeto de estudio estuvo representada por: cuadro (4) personas entre la cuales se encontraban: 1 supervisor de informática (Jefe de departamento de inventario) y 3 analistas de inventario, los cuales se encuentran ubicados en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A., ésta población por ser un número menor a 100 personas y por ser manejable, se tomó la totalidad de la población para realizar el estudio.

Técnicas De Procesamiento Y Análisis De Datos

Los procedimientos utilizados para el tratamiento de los datos y análisis de los resultados son los siguientes:

- Se elabora el instrumento de recolección de datos, basados en los objetivos del

presente estudio.

- Seguido de ello, se aplica dicho instructivo a la población seleccionada, objeto de estudio.

Presentación De Los Resultados

Una vez planteada la investigación y llevada a cabo toda las labores preliminares, que permitieron la puesta en marcha de la misma se procedió a expresar los datos a través de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, además de graficas estadísticas para tabular los resultados obtenidos los cuales se expresaron en un análisis escrito.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL SUPERMERCADO FRANCYS II, C.A.

1.1. Identificación De La Empresa

Supermercado FRANCYS II, C.A. es una empresa de amplia trayectoria cuya actividad comercial es la oferta de insumos alimenticios de primera necesidad, aunados a otros servicios, para cubrir la demanda de una población de consumidores de diversos justos. Está ubicada en la Calle Juncal, Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre.

1.2. Reseña Histórica Del Supermercado FRANCYS II, C.A, Carúpano Estado Sucre

En el año 1980, se establece en la ciudad de Carúpano la empresa “COMERCIAL INDRIAGO”, como una de las empresas líderes en el área de expendio al mayor de productos de primera necesidad, cuyos proveedores son las firmas más reconocidas del país; la efectividad de sus servicios ha sido tan alta que ha logrado trascender las fronteras del estado Sucre y su progresiva estabilidad abarcó todos los niveles de la empresa, de tal modo que su cuerpo de estrategias estudio de forma muy meticulosa las condiciones del mercado, es decir, sus fortalezas y debilidades, oportunidades y amenazas para emprender nuevos desafíos estratégicos, llegando a la conclusión de que el escenario del momento es el más idóneo para trabajar en el diseño de una estrategia empresarial de integración, desarrollo y penetración del mercado, que consistía en la creación de un supermercado de tan excelente calidad que lograra la preferencia de los consumidores y a la vez se construyera como uno de los más fuertes, especiales y competidor del mercado.

Es así como nace el 27 de septiembre de 1991 Supermercado FRANCYS II, C.A con una nómina de 20 trabajadores entre empleados y obreros, cuyo capital social de aquel entonces era de cuatro mil de bolívares (4.000,00 Bs.). Supermercado FRANCYS II, C.A se ha convertido en uno de los establecimientos comerciales más visitados por los consumidores de distintas partes y diferentes clases, su progreso a alcanzado índices prominentes en la eficiencia y calidad, así como la estructura física y otros servicios, permitiéndole consolidarse cada día como uno de los más importantes de la ciudad. En la actualidad el supermercado FRANCYS II, C.A cuenta con un capital social de doscientos mil de bolívares (200.000,00 Bs.) y una nomina de 71 empleados fijos y un estimado de 15 empleados contratados, también tiene diseñadas grandes metas a corto, mediano y largo plazo, en los cuales no dejará de preservar hasta sus más ambiciosos objetivos.

1.3. Misión Del Supermercado FRANCYS II, C.A.

En una era de adelantos tecnológicos, desarrollo social, comercial y económico la gente prefiere visitar lugares que le hagan tener la sensación de que están frente a un escenario que marca la diferencia y esta es la misión del supermercado FRANCYS II, C.A, hacer que las personas, sus clientes, se sientan especiales brindándoles una óptima atención, variedad de productos y ofertas atractivas que se adapten a las necesidades del consumidor, el personal que labora en el FRANCYS II, desempeña un papel preponderante para alcanzar todos los objetivos claves de la empresa y en esta orientación son concientizados con la finalidad de elevar la calidad del servicio, tanto como las relaciones comerciales con sus proveedores, en otro sentido contribuye al desarrollo local como uno de los empleadores más estables de la zona, la filosofía de esta se basa en la responsabilidad individual y colectiva, con el firme compromiso de convertirse en el sitio preferido de todos.

1.4. Visión Del Supermercado FRANCYS II, C.A.

Supermercado FRANCYS II, C.A, trabaja para convertirse en el supermercado más moderno y seductor de la ciudad, a través de la apertura de otros servicios, y la extensión de la estructura del local, es por ello que actualmente esta empresa se ha planteado la apertura de una gran galería comercial, para el deleite y entretenimiento de la clientela de este supermercado.

1.5. Objetivo Del Supermercado FRANCYS II, C.A.

Alcanzar la excelencia, convirtiéndose en el supermercado líder en materia de atención al cliente, ofreciendo insumos alimenticios de primera necesidad, aunado con otros servicios, a la población del Municipio Bermúdez como a otros municipios adyacentes.

1.5.1 Objetivos Específicos Del Supermercado FRANCYS II, C.A.

- Determinar cuáles son los artículos de primera necesidad que requiere la población del Municipio Bermúdez, como a otros municipios adyacentes.
- Ofrecer productos de buena y excelente calidad a los consumidores.
- Brindar un espacio físico, cómodo y atractivo a la población, en donde puedan entrar al establecimiento personas con impedimentos físicos o incapacitados.
- Contar con un personal femenino debidamente entrenado para atender y ayudar a los consumidores.
- Señalar las ofertas de productos en los carteles y estantes del supermercado.
- Capacitar al recurso humano de la empresa, para que cumplan con todos los

requisitos en materia de atención al público.

- Mantener en todas las áreas o departamentos, el personal necesario para tener siempre los espacios ordenados y limpios.

1.6. Descripción De Cargos

Estructura organizativa del Supermercado FRANCYS II, C.A.

Supermercado FRANCYS II, C.A., ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre es una empresa que demuestra día a día su estadía en el mercado, es por ello que su estructura organizativa se consolida a través de cargos gerenciales y divisiones departamentales de gran potencial, ya que cuenta con un capital humano capacitado para emprender sus actividades de manera eficiente. Cabe destacar que el desarrollo exitoso de las actividades conlleva al logro satisfactorio e ineludible de los objetivos de la organización. (Ver anexo N° 1)

En el mismo orden de ideas se considera de absoluta significancia el ahondar y describir en forma clara las funciones que cumplen cada uno de los departamentos que forman parte de la estructura organizativa del Supermercado FRANCYS II, C.A como lo son:

DIRECCIÓN: el propósito general de este departamento gerencial es verificar, analizar los documentos y acciones que se generan por todas y cada unas de las actividades que se den lugar durante el desarrollo de las operaciones emprendidas por los trabajadores del Supermercado FRANCYS II, C.A. Es bueno señalar que sobre la gerencia de este departamento recae una gran responsabilidad, ya que la confirmación de las actividades y operaciones ejecutadas por el capital humano que reporta la misma, dependen de estas es por ello que debe revisar, analizar y comprobar las

actividades que se le reporten a la brevedad posible siguiendo los principios de objetividad y revelación suficiente al momento de redactar su informe, para que sea lo más confiable posible al emitir dicho informe por cada actividad analizada.

Dentro de las funciones que competen a este departamento se encuentran:

- Supervisar las actividades de las dependencias departamentales.
- Analizar el informe entregado por los responsables de gerencial las otras dependencias departamentales.
- Verificar y comprobar si las actividades se cumplen de acuerdo a las normas y políticas de la empresa.
- Dirigir y controlar la implementación y ejecución de cada una de las actividades.

GERENCIA: el gerente de este departamento tiene como propósito fundamental, hacer cumplir las políticas de Supermercado FRANCYS II, C.A, es por ello que la misma controla las actividades y propone mejoras al observar deficiencia que ocasione desestabilización en el mercado competitivo de esta organización empresarial. En el mismo orden de ideas la gerencia de Supermercado FRANCYS II, C.A, vela por los ingresos percibidos y propone estrategias que permitan en su momento incrementar los mismos, además controla los egresos para evitar mal manejo de los recursos financieros, todo ello en pro de los beneficios que pueda percibir la empresa a corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta los servicios externos que la misma pueda requerir en cuanto a mantenimiento de sus instalaciones como también el capacitar de manera eficiente al personal que labora en las diferentes áreas y departamentos de Supermercado FRANCYS II, C.A.

Dentro de sus funciones tenemos:

- Coordinar las actividades operacionales del Supermercado.
- Supervisar que las actividades se cumplan de acuerdo a las normativas establecidas por Supermercado FRANCYS II, C.A.
- Controlar las tareas asignadas al capital humano que labora en Supermercado FRANCYS II, C.A.
- Revisar el informe de arqueo de caja correspondiente, y redactar un informe de observar alguna anomalía o evento negativo.
- Proponer estrategia que permitan a Supermercado FRANCYS II, C.A, mantener e incrementar su nivel de compra venta.

SUB-GERENCIA: el encargado del manejo de este departamento cumple funciones de la alta gerencia, puesto a que debe representar al gerente cuando el mismo se ausente, y además actúa como representante del gerente en ciertos eventos. Es importante destacar que la sub-gerencia de Supermercado FRANCYS II, C.A, maneja tema referente a sueldos y salarios del capital humano que labora en esta organización así como también coordina y supervisa las áreas de trabajo.

En el mismo orden de ideas es bueno decir que a pesar de que la sub-gerencia represente en algunas ocasiones a la gerencia de Supermercado FRANCYS II, C.A, no está autorizada para dictaminar decisiones ejecutivas de suma relevancia, puestas a que son actividades netamente gerenciales.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Supervisar directamente los departamentos de charcutería y carnicería, pasillo, legumbres entre otros que forman parte del Supermercado.
- Coordinar las actividades organizacionales del supermercado.

- Dirigir las operaciones y actividades de los empleados del Supermercado, para que de esta manera minimizar el margen de error.
- Realizar el arqueo de caja pertinente y dar fe a la gerencia y dirección del estado positivo y negativo de la misma a través de un informe.

RR-HH: el propósito fundamental del gerente de este departamento está relacionado netamente con el capital humano que labora en Supermercado FRANCYS C.A, puesto que el mismo debe velar que el personal cumpla a cabalidad las tareas que le son asignadas. Además debe mantener actualizado el perfil de su capital humano para de esta manera asegurar el éxito ineludible de las actividades que realiza cada uno de ellos.

Cabe destacar que este departamento es un pilar fundamental que asegura el éxito de la organización a través de la selección del personal capacitado y competente para ejecutar las diferentes actividades diarias que se realiza en las divisiones departamentales de Supermercado FRANCYS II, C.A, así como también en cargos gerenciales. Es por ello que el encargado de este departamento debe ser objetivo e imparcial al momento de hacer dicha selección, sobre todo cuando se trate de cargos de suma importancia tales como: gerencia, sub-gerencia entre otros.

Dentro de las funciones que delega este departamento se encuentran:

- Seleccionar capital humano competente y capacitado.
- Supervisar al capital humano seleccionado.
- Facilitar al personal las herramientas necesarias para la ejecución fluida de las tareas.

SISTEMA Y PROGRAMAS: este departamento está ubicado dentro del área

informática y el propósito general del mismo, es procesar las facturas que se reciben en el área y apoyar en las actividades relacionadas al correcto funcionamiento de los sistemas operativos del Supermercado, siguiendo las normas y procedimientos establecidos.

Dentro de las funciones que competen a este departamento se encuentran:

- Revisar los datos fiscales de las facturas de los productos recibidos (nombre, Rif, Dirección), así como los descuentos y condiciones de pago, con la finalidad de cumplir con lo establecido para el pago de dichas facturas.
- Descargar en el sistema todas las facturas, desglosando cada producto e indicando cantidades, precios y descuentos.
- Determinar los precios de cada uno de los productos de acuerdo a los márgenes de utilidad preestablecidos.
- Garantizar que los montos totales de las facturas coincidan con los montos totales reflejados en la factura.
- Generar cada factura un testigo que se anexa y envía a Comercial Indriago, cumpliendo así con los procedimientos establecidos.
- Archi
var por número de proveedor todas las copias de las facturas procesadas y cargadas en el sistema.
- Elaborar por cada factura las etiquetas de precios de aquellos productos que hayan tenido modificación, o que sean nuevos, con la finalidad de que cada producto exhibido tenga su respectivo precio.
- Anotar todas las facturas de licores en el “Libro de Licores” el cual esta sellado por la alcaldía y archivar las facturas identificadas como guía de licores en las

carpetas correspondientes.

- Mantener actualizado el sistema ventor de acuerdo a los listados de precio de los productos suministrado por los proveedores.
- Encender y revisar diariamente cada punto de venta, impresoras fiscales, balanzas, servidor, sistema de capta huella con la finalidad de verificar que todo esté funcionando adecuadamente.
- Ejecutar diariamente el programa de “Actualización de Precios” con la finalidad de actualizar las cajas en lo que a precio de refiere.
- Identificar fallas o problemas que se presenten en los sistemas operativos del Supermercado, con la finalidad de resolverlos a tiempo o reportarlos a los proveedores correspondientes, así como hacerle seguimiento y documentar los casos.
- Elaborar diferentes reportes y estadísticas que le sean solicitados a través de la herramienta ventor (Ventas, Inventarios, Proformas, Comisiones).
- Apoyar a otras áreas cuando se requiera.

ADMINISTRACIÓN: el propósito fundamental de este departamento es establecer, mantener y poner en práctica controles operativos que garanticen la seguridad, custodia y organización de los ingresos que percibe el Supermercado (efectivo, cesta tickets, cheques, facturas, vauchers, entre otros), así como velar porque se registren estos valores en los reportes respectivos, todo ello siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia.

Dentro de las funciones que competen a este departamento se encuentran:

- Establecer, organizar y coordinar los controles operativos y administrativos a

efecto de salvaguardar los ingresos del Supermercado.

- Realizar y coordinar el conteo y verificación de los totales por concepto de efectivo, cheques, cesta tickets y vauchers de tarjetas de débito y de crédito, y posteriormente registrarlos en los reportes correspondientes.
- Verificar y comprobar que los montos indicados en los cortes Z coincidan con las cantidades entregadas por los cajeros a fin de garantizar que los ingresos declarados del Supermercado sean correctos.
- Realizar y controlar las dotaciones de efectivo (préstamo) para cada una de las cajas, con la finalidad de garantizar que se cuente con suficiente cambio para los clientes.
- Recibir a servicios Panamericanos y abrir conjuntamente con ellos la caja fuerte, garantizando la seguridad y debida custodia del efectivo recibido.
- Elaborar los reportes solicitados con la finalidad de llevar un registro y control de todos los movimientos y operaciones financieras del Supermercado.
- Registrar en el reporte de venta el total de ingresos conforme a lo registrado en el corte Z.
- Realizar los arqueos diarios y anexarle los soportes correspondientes.
- Hacer canjes en efectivo de cheques, facturas y vales, siempre y cuando estén aprobados por la gerencia, manteniendo un control y registro de dichos canjes.
- Verificar los reportes y cierres de las transacciones bancarias cuando se detecten problemas con los puntos de ventas y determinar donde se encuentran las fallas, garantizando una rápida y satisfactoria respuesta al cliente.
- Revisar los rollos de auditoría cuando se detecten diferencias entre los cortes Z y lo entregado por el cajero, con la finalidad de determinar el error y notificarlo a la gerencia.
- Apoyar las otras áreas cuando se requiera.

CAJA: el propósito general de este departamento es revisar, verificar y supervisar todas las operaciones que realizan los cajeros haciéndose corresponsable por la seguridad y custodia del efectivo y documentos de valor que hay en cada caja, con la finalidad de garantizar la constante operatividad del supermercado, siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia.

Dentro de las funciones que competen a este departamento se encuentran:

- Supervisar constantemente que los cajeros operen con amabilidad, rapidez y eficiencia en su trabajo diario, así como velar porque estos cumplan con la normativa de uniforme.
- Supervisar el correcto registro y cobro de la mercancía que pasa por la caja.
- Establecer y supervisar el rol de horarios de los cajeros, previamente establecidos, con el fin de prestar un servicio ágil y eficiente hacia el consumidor.
- Difundir y supervisar entre el personal de cajas el cumplimiento y la aplicación de manuales, instructivos y procedimientos relacionados con la operación de caja.
- Solicitar, controlar y distribuir entre el personal de caja la dotación de monedas y billetes de baja denominación, rollos de auditoría, rollos para los puntos de ventas bancarios y cualquier otro material o equipo utilizado para el desarrollo de su actividad.
- Autorizar, controlar y registrar los cambios de productos solicitados por los clientes.
- Autorizar y anotar las operaciones de descuento que se realicen en cada caja con la finalidad de llevar un control del mismo.

- Efectuar cancelaciones o modificaciones en el registro de las operaciones erróneas realizadas por los cajeros con la finalidad de llevar el correcto control de los mismos.
- Verificar el peso de los productos cuando estos sean comprados de los empleados del supermercado.
- Realizar la conformación de los cheques que se reciben en caja con la finalidad de agilizar el proceso de pago.
- Buscar el código de los productos que serán chequeados en caja, cuando estos no lo tienen.
- Pasar las tarjetas de debito o crédito en otras cajas cuando el punto de venta requerido por el cliente no está en la caja de chequeo.
- Coordinar el trabajo de los empaquetadores con la finalidad de prestarle un servicio eficiente al cliente.
- Autorizar y coordinar el retiro del cajero para el conteo parcial del efectivo y los documentos de valor con la finalidad de velar por la seguridad y custodia de los mismos, evitando así tener mucho efectivo en caja.
- Efectuar los cortes “X” y “Z” de acuerdo a la normativa vigente, con la finalidad de efectuar el cuadro a los cajeros.
- Realizar los cierres de todos los puntos de ventas y garantizar la impresión de los reportes correspondientes con la finalidad de entregarlos en el área de administración y hacer los cierres.
- Supervisar la limpieza del mobiliario, equipo e instalaciones del are de caja.
- Reportar a la gerencia y al área de informática cualquier anomalía que ocurra con los equipos, con la finalidad de gestionar su solución lo más rápido posible.
- Apoyar a otras áreas del supermercado cuando así se requiera.

CHARCUTERÍA Y CARNICERÍA: el propósito fundamental de este departamento es garantizar que las neveras de charcutería y carnicería (autoservicio y principal) se encuentren surtidas y con variedad de productos así como velar porque los clientes que solicitan productos de esta área sean atendidos rápida y eficientemente, siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. Cabe destacar que el encargado de este departamento reporta sus actividades directamente al sub-gerente.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Garantizar que las neveras de charcutería y carnicería estén ordenadas y surtidas de productos, con la finalidad de mantener una exhibición que atraiga a los clientes, tanto a la hora de apertura como durante el día.
- Realizar conjuntamente con el subgerente los pedidos de mercancía, de acuerdo al inventario y a las ventas realizadas.
- Realizar la solicitud de materiales y utensilios necesarios para el continuo funcionamiento de esta área.
- Hacer los llamados de los clientes según los números consecutivos expuestos en el dispensador.
- Realizar los cortes de los diferentes productos de charcutería y carnicería que se encuentran exhibidos en las neveras, según lo solicitado por los clientes.
- Empaquetar y envasar cada producto haciendo uso eficiente de las maquinas y material asignado para ello.
- Pesar las bandejas y los envases con los productos y garantizar que cada uno contenga la etiqueta con el peso y el precio respectivo.

- Mantener organizada la nevera principal con la finalidad de tener una exhibición de productos atractiva y llamativa para el cliente.
- Elaborar y decorar las bandejas de pasapalos que sean pedidos por los clientes en la charcutería.
- Buscar en las cavas los productos que sean necesarios para mantener surtida y variada las neveras principales.
- Revisar las fechas de vencimiento de los productos y reportarle al subgerente cuando estén vencidos o próximos a vencerse.
- Notificar al subgerente cualquier novedad y/o desperfecto que se presente con las maquinas y utensilios que se usan en el área.
- Realizar los horarios rotativos del personal de autoservicio, charcutería y carnicería, así como velar porque estos se cumplan.
- Apoyar a otras áreas si es necesario.

DEPÓSITO: el encargado de este departamento tiene como propósito general recibir y verificar que la mercancía adquirida por la empresa cumpla con todos los requisitos. Es bueno indicar que el encargado de depósito reporta directamente a la sub-gerencia.

Dentro de las funciones que competen a este departamento se encuentran:

- Recibir la mercancía que adquiera la empresa.
- Verificar que la mercancía adquirida cumpla los requisitos.
- Organizar la mercancía en lugares estratégicos del galpón para mantener su frescura y calidad.
- Informar a su jefe inmediato alguna anomalía que se presente en el depósito.

LEGUMBRE: el propósito general de este departamento es garantizar que las

neveras de legumbres y frutas se encuentren surtidas y con variedad, así como velar porque los clientes que deben pesar los productos de esa área sean atendidos rápido y eficientemente, siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. Es bueno señalar que el encargado de este departamento reporta directamente al subgerente.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Verificar que todos los productos del área sean empaquetados, pesados, etiquetados y colocados en exhibición.
- Recibir conjuntamente con el supervisor o el subgerente la mercancía, verificando la calidad y que los pesos reflejados en las facturas sean los correctos.
- Conseguir nuevos proveedores cuando los tradicionales no traigan la mercancía, siempre comparando precios y calidad de los productos, conjuntamente con el gerente.
- Verificar que se organice en la cava toda la mercancía recibida para garantizar su conservación el mayor tiempo posible.
- Realizar con la gerencia o subgerencia el pedido de mercancía de acuerdo al inventario y a la rotación de cada producto.
- Pesar en las balanzas y etiquetar los productos escogidos por los clientes, así como velar porque la etiqueta refleje el peso y precio correcto.
- Verificar que los productos estén limpios y lavados antes de exhibirlos.
- Mantener limpia el área de trabajo y solicitar apoyo a mantenimiento cuando así se requiera.
- Revisar que las cestas donde se recibe la mercancía estén organizadas por

proveedor, con la finalidad de agilizar el retiro de las mismas cuando sea pertinente.

- Notificar y mantener organizados los productos que estén para cambio por haberse dañado, con el fin de devolverlos al proveedor oportunamente. (Esto se realiza únicamente cuando el daño de la mercancía es por causa del proveedor).
- Revisar y garantizar que se lleve un registro de toda la mercancía que entra especificando cada artículo y peso.
- Llevar un control y registro de los productos que son asignados para la limpieza del área.
- Solicitar los utensilios de trabajo oportunamente y cuando sea necesario, así como hacer uso adecuado de los existentes.
- Coordinar y chequear los horarios del personal de legumbres, así como los periodos vacacionales.
- Manejar el camión del supermercado para trasladar mercancía y otros productos, cuando sea necesario.
- Apoyar a otras áreas si es necesario.

PASILLO: el propósito general de este departamento es verificar y garantizar que todos los anaqueles y las neveras ubicadas en los pasillos del supermercado se mantengan ordenados, limpios y surtidos de mercancía, a través de una supervisión diaria y constante, siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la gerencia. El encargado de este departamento reporta directamente al sub-gerente.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- En los casos que sea necesario. Verificar y garantizar que todos los anaqueles,

todos los productos y el piso de pasillos se mantengan limpios y bien presentados con la finalidad de garantizar el estándar de calidad exigido.

- Verificar y garantizar que todos los productos en el anaquel estén organizados por rubros y siguiendo el programa establecido en cada pasillo.
- Verificar y garantizar que todos los anaqueles se mantengan con una exhibición variada de productos, de acuerdo a los pedidos realizados.
- Verificar que todos los productos exhibidos tengan la etiqueta de precios y solicitarlas a informática.
- Verificar que las neveras que se encuentran en los pasillos (autoservicio) se encuentren limpias y en correcto funcionamiento, en caso contrario deberá informar al subgerente.
- Identificar posibles fallas o problemas que se pueden presentar a la hora de organizar y exhibir los productos, aplicando los correctivos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Revisar, controlar y registrar las fechas de vencimiento de todos los productos del supermercado, para garantizar que sean retirados entre 7 y 15 días antes de vencimiento.
- Recibir de los pasilleros el formato de solicitud de mercancía para anaquel, entregándoselo al depositario y verificar de dicha mercancía sea entregado en el pasillo a tiempo.
- Velar porque los pasilleros estén informados de los productos que llegan al supermercado, haciendo entrega de los listados que son generados diariamente por informática.
- Recibir diariamente los productos lácteos para verificar las fechas de vencimiento de los mismos, evitando así la entrada de mercancía próxima a vencerse.

- Supervisar a los pasilleros y promotores en cuanto al cumplimiento de horarios, asistencia y uso de uniformes, así como velar porque se cumplan las normas y políticas establecidas para el personal.
- Canalizar los requerimientos de los promotores en cuanto a planograma se refiere, velando porque este se cumpla. En caso de sugerencias de cambio por parte d los promotores, el supervisor deberá informar a la gerencia para su aprobación y determinara cual es el mejor momento para realizar dichos cambios.
- Realizar los inventarios de los productos que se encuentran en el anaquel.
- Apoyar a otras áreas del supermercado cuando así se requiera.

MANTENIMIENTO: este departamento tiene como propósito general chequear, reparar, y hacer mantenimiento preventivo a las máquinas, neveras, cavas, herramienta e instalaciones del Supermercado, con la finalidad de determinar el problema o desperfecto y evaluar si lo puede reparar o se debe solicitar los servicios de un técnico especializado, todo ello con la finalidad de solventar dichos desperfectos lo más rápido posible y así no obstaculizar la operatividad del Supermercado, siguiendo las normas y procedimiento establecidos. Cabe destacar que este cargo reporta directamente al gerente.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Supervisar que el asistente técnico repare las máquinas, neveras, cavas, herramientas e instalaciones del Supermercado cuando se requiera y de acuerdo al conocimiento especializado que posee, todo esto en el menor tiempo posible para así evitar interrupciones en la operatividad del Supermercado.
- Reportar el gerente cuando se requiera la compra de repuestos, una vez

autorizados por la gerencia, para las reparaciones correspondientes.

- Realizar la compra de los repuestos, una vez autorizados por la gerencia, para las reparaciones correspondientes.
- Informar a la gerencia cuando no pueda solventar y/o reparar las máquinas y utensilios en general, con la finalidad de llamar a un técnico especializado lo más rápido posible.
- Realizar un mantenimiento preventivo a máquinas de refrigeración (cavas, neveras), instalaciones y utensilios en general.
- Apoyar a otras áreas cuando se quiera.

VIGILANCIA: el propósito general del encargado de vigilancia es velar y hacer que se cumplan las normas de seguridad establecida por la empresa, garantizando la integridad en primer lugar de su capital humano, mercancía y estructura física de la organización. Este se reporta directamente al sub-gerente.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Vigilar las instalaciones de Supermercado FRANCYS II, C.A.

MENSAJERO: el propósito general del encargado de mensajería es entregar y retirar a la brevedad posible las correspondencias y encomiendas del Supermercado FRANCYS II, C.A. El encargado de mensajería reporta directamente al gerente.

Dentro de sus funciones se encuentran:

- Llevar encomiendas y correspondencias a instituciones relacionadas con el Supermercados FRANCYS, C.A.

- Retirar encomiendas y correspondencias.

1.7. Recomendaciones De Seguridad Informática Del Supermercado FRANCYS II C.A.

- Se utilizará el método de criptografía asimétrica para crear claves diferentes, para cada usuario, una para cifrar las claves públicas de cada usuario y otra para descifrar las claves privadas.
- El usuario final debe realizar la migración mediante USMT, un método manual con script o el asistente para migración del sistema. En el caso del método manual con script, el usuario tiene que ser capaz de restablecer el estado del usuario mediante un inicio de sesión como administrador.
- Cuando desee asegurar el estado en el almacén temporal, asegúrese de que, aunque la carpeta raíz pueda permitir un acceso total al usuario, las carpetas individuales de usuario sólo permitan el acceso al personal de la empresa o en su defecto al propietario de la carpeta.
- Utilice el protocolo de seguridad de Internet (IPSec) u otros protocolos de seguridad de redes, para asegurar los datos mientras viajan a través de la red.
- Utilice una herramienta de implementación de software que utilice derechos restringidos.
- El ingeniero de implementación no debe tener acceso físico al sistema del usuario final. Toda la resolución de problemas y todo el control se deben realizar a través de interfaces seguras.
- Aunque no siempre es esencial, se recomienda instalar todas las aplicaciones en el equipo de destino antes de restaurar el estado del usuario. De esta forma se garantiza que se conserva la configuración migrada.
- Para crear un entorno administrado, una posibilidad es mover todos los

documentos del usuario final a Mis Documentos.

- Si decide realizar la migración mientras los usuarios usan la red, es mejor migrar las cuentas de usuarios por grupos. Con el fin de reducir al mínimo el impacto sobre el rendimiento de la red, se debe determinar el tamaño de los grupos en función del tamaño de cada cuenta de usuario. La migración por fases también permite garantizar que cada fase se realiza correctamente antes de pasar a la siguiente. Esto permite, además, realizar las modificaciones necesarias en el plan entre la migración de cada grupo.

1.8. Políticas De Seguridad –Análisis De Riesgos.

Nombre	Mantenimiento Preventivo y Correctivo (Fallas Físicas de los Equipos).
Alcance	Abarcará todos los espacios físicos adyacentes a las áreas donde estén ubicados equipos, redes, o cualquier dispositivo computarizado.
Naturaleza	<p>Se velará por evitar Fallas Físicas por Naturaleza Humana como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Adoptar Malas Posiciones y Posturas para trabajar. ➤ Aplicación de Fuerzas innecesarias. ➤ Exceso en el Tiempo de Duración a la hora de Realizar sus actividades. ➤ Poca iluminación de las áreas de trabajo. ➤ Dotación de equipos de protección, Implementación de charlas de seguridad y colocación de carteles de alertas en las zonas de acceso. <p>Se velará por evitar Fallas Operaciones por Naturaleza Operacional como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Fallas en los Equipos. ➤ Deficiencia en las Corrientes Eléctricas.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Falta de Ventilación en las áreas de trabajo.
Interesados	<p>Estará dirigido a todo el Personal asignado a laboral con cada equipo computarizado, especialmente en el Área Informática.</p>
Cuantificación	<p>Este tipo de políticas permitirá desplegar una arquitectura de seguridad basada en soluciones tecnológicas, así como el desarrollo de un plan de acción para el manejo de incidentes y recuperación para disminuir el impacto, ya que previamente habremos identificado y definido los sistemas y datos a proteger.</p>
Tolerancia	<p>Se deberá contar con una Partida Presupuestaria para solventar cualquier Requerimiento o Emergencia que se presente en el Área Informática, tomándose en cuenta las Pérdidas y Riesgos que se presenten.</p>
Tratamiento y Mecanismos de Control.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad Física. ➤ Controles de Accesos. ➤ Protección de Datos. ➤ Seguridad de las Redes.
Acción Potencial de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organización y División de Responsabilidades. ➤ Cuantificación de Riesgos. ➤ Políticas y Medidas de higiene, Salubridad y Ergonomía. ➤ Selección y Contratación de Seguros. ➤ Aspectos Legales y Delitos. ➤ Estándares de Ingeniería, Programación y ➤ Operación. ➤ Seguridad de los Sistemas Operativos y de Red. ➤ Plan de Contingencia.
Política y	<p>Las Políticas de Seguridad, garantizarán la correcta evaluación de los riesgos, a los cuales están sometidos cada</p>

Estrategias a Desarrollar	proceso y actividades que participan en el Área Informática. Las cuales van desde el monitoreo de la infraestructura de red, los enlaces de telecomunicaciones, la realización del respaldo de datos y hasta el reconocimiento de las propias necesidades de seguridad, para establecer todos los niveles de protección de los recursos a implementar.
----------------------------------	--

1.9. ANÁLISIS DE RIESGOS PARA ROBO DE INFORMACIÓN POR PARTE DE PERSONAS EXTERNAS

Nombre	Robo de Información por parte de Personas Externas.
Alcance	Para disminuir el robo de información por parte de personas ajenas a la organización se crearán medidas extremas para evitar el plagio, robo o hurto de los datos. Entre ellos (firewalls, autenticación, \ antivirus, controles, políticas, procedimientos, análisis de vulnerabilidad, entre otros).
Naturaleza	Debe ser proactiva, integrar una serie de iniciativas para actuar en forma rápida y eficaz ante incidentes y recuperación de información, así como elementos para generar una cultura de seguridad dentro de la organización.
Interesados	Estará Dirigido a todo el Personal asignado a laboral con cada equipo computarizado, especialmente en el Área Informática.
Cuantificación	Con la Adopción de Medidas de Seguridad se controlará en un 90% la violación de los sistemas, provocando la pérdida o modificación de los datos sensibles de la organización.
Tolerancia	Se deberá contar con una Partida Presupuestaria para solventar cualquier Requerimiento o Emergencia que se presente en el Área Informática, tomándose en cuenta las Pérdidas y Riesgos que se presenten.

<p>Tratamiento y Mecanismos de Control.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementar rigurosos procesos y políticas de retención de información: estas reglas deberían establecer explícitamente qué información puede ser almacenada, dónde puede ser almacenada y cómo debe ser almacenada (cifrada o no). ➤ Estas políticas deben incluir no sólo información financiera sino todo tipo de información (clientes, empleados, proveedores). Además, debe haber un procedimiento claro para deshacerse de información obsoleta tan pronto como sea posible. ➤ Asignar recursos, como dinero, personal y tiempo para ejecutar todas estas medidas. ➤ Se deberán estar pendientes de que el programa de almacenamiento sea seguro y que no sea delegado a un segundo plano. ➤ A los usuarios se les debe decir explícitamente que la decisión de proteger la información y que simplemente la encargada de implementar el programa de protección son los entes administrativos.
<p>Acción Potencial de Mejora</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar y seleccionar lo que se debe proteger (información sensible). ➤ Establecer niveles de prioridad e importancia sobre esta información. ➤ Conocer las consecuencias que traería a la compañía, en lo que se refiere a costos y productividad, la pérdida de datos sensibles. ➤ Identificar las amenazas, así como los niveles de vulnerabilidad de la red. ➤ Realizar un análisis de costos en la prevención y recuperación de la información, en caso de sufrir un ataque y perderla. ➤ Implementar respuesta a incidentes y recuperación para disminuir el impacto.

Política y Estrategias a Desarrollar	Estas medidas se aplicarán asignando a un delegado por cada departamento, que tendrá la obligación de velar porque se cumplan cada uno de los procedimientos establecidos, y así de esta manera se logrará que no se extraiga información que solo le compete a la empresa.
---	---

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes

Para sustentar la investigación se dispuso de los siguientes antecedentes, los cuales guardan relación con el tema de estudio:

Aloima Rivera y Evaristo Rivera, en su Trabajo de Grado para optar a los títulos de Contadores Públicos en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, titulado: “Evaluación del Sistema de Control interno para los Activos en la Empresa “Trabajos Submarinos Paria C.A.” Carúpano, Estado Sucre. En la investigación se evaluaron los procedimientos de control de las cuentas de efectivo (caja y banco) de la empresa; se hizo un estudio de los procedimientos de control de las cuentas y valuaciones por cobrar y provisión para cuentas incobrables; además se investigo sobre los procedimientos de control interno de las cuentas propiedad, planta y equipos de la empresa. Por otra parte se realizo un análisis detallado de cada uno de los puntos investigados. La investigación estuvo enmarcada como de campo, con un nivel descriptivo. Para la recolección de información de esta investigación, se diseño una encuesta en su modalidad de cuestionario, en donde los datos se presentaron en forma de resultados los cuales fueron analizados en forma directa.

Patricia Toledo y Adriana Bravo, en su Trabajo de Grado para optar a los títulos de Contadores Públicos en la Universidad de Oriente, Núcleo de Sucre, titulado: “Control Interno del Pasivo Circulante y los Gastos de Ventas como Factor Fundamental para la Planeación Estratégica de las ventas de la Empresa “Comercial Indriago, C.A”, ubicada en Carúpano – Estado Sucre”. La presente investigación se fundamento en la evaluación del control interno del pasivo circulante y los gastos de

ventas, (cuentas por pagar, efector por pagar, sueldos y salarios de vendedores, comisiones por ventas y gastos de publicación) como factor fundamental para la planificación estratégica de las ventas de la empresa Comercial Indriago, C.A., ubicada en Carúpano, Estado Sucre. Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos, se lleva a cabo una investigación de nivel descriptivo con diseño de campo. Se aplicaron técnicas de recolección de datos en las que se señalan: entrevistas no estructuradas, observación directa, consultas bibliográficas, internet, etc. Toda la información obtenida fue analizada para emitir un diagnóstico de los resultados, la cual sirvió para emitir propuestas constructivas que contribuyan a mejorar y modificar las normas de control interno de la empresa para los gastos de ventas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Aspectos Generales De Las Tecnologías De Información Y Las Comunicaciones (TIC)

2.2.1.1 Definición

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) pueden definirse como el conjunto de instrumentos, herramientas o medios de comunicación como la telefonía, los computadores, el correo electrónico y la Internet que permiten comunicarse entre sí a las personas u organizaciones. Además, las Tecnologías de la Información y la Comunicación se pueden concebir como resultado de una convergencia tecnológica, que se ha producido a lo largo de ya casi medio siglo, entre las telecomunicaciones, las ciencias de la computación, la microelectrónica y ciertas ideas de administración y manejo de información. Se consideran como sus componentes el hardware, el software,

los servicios y las telecomunicaciones.

2.2.1.2. Objetivo De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (TIC):

De acuerdo con los conceptos antes mencionados se puede describir el objetivo general las TIC como el proceso que integra a cualquier entorno avances tecnológicos, para el mejor desempeño de las labores del ser humano. En el caso particular de las empresas se puede decir que el objetivo principal de la las TIC es la incorporación de rapidez, eficiencia y control de el ambiente organizacional, para así lograr un mejor proceso de toma de dediciones.

Rubinstein, (2002:14), señala: “El objetivo de la TIC es reducir la incertidumbre y mejorar las oportunidades de éxito en el control de la empresa y la toma de decisiones”.

Por otra parte, existe una gran variedad referente a los objetivos de las TIC. Estos objetivos van a estar delimitados y enmarcados según sea la aplicación de éstas.

Entre los objetivos más importantes o relevantes de las TIC, según Gil y López (2008:16), se encuentran:

- Producir beneficios de eficacia: reducir el costo unitario de la información, aumentando la velocidad con la cual puede ser recogida, mantenida, y diseminadas los controles de ejecución laboral.
- Acortar tiempo: la rápida disminución los costos de tecnología y permite

el acceso más extendido.

- Fortalecer relaciones internacionales: porque estas hacen la información libremente disponible a todos, incluyendo los mercados en el exterior.
- Vincular a las organizaciones empresariales a la economía global: permitir a operaciones aún en escala muy pequeña vincularse a mercados globales.

2.2.1.3. Importancia De Las Tecnologías De La Información Y La Comunicación

El uso de las tecnologías de información y comunicación entre los habitantes de una población, ayuda a reducir la brecha digital existente en dicha localidad, ya que aumenta el conglomerado de personas que utilizan las TIC como medio tecnológico para el desarrollo de sus actividades y por consiguiente se reduce el conjunto de personas que no las utilizan.

Existe la necesidad de contar con herramientas y mecanismos efectivos que logren informar de manera masiva a la población. El uso y acceso a nuevas tecnologías de información, deben formar parte de una estrategia de desarrollo integral. Es esencial considerar la sostenibilidad de dichas estrategias, tanto en términos financieros como en la creación de una cultura ciudadana. No hay una solución universal para todas las empresas y cada una debe estudiar la situación en función de sus propios objetivos y buscar la mejor solución o herramienta que le permita llevar a cabo con éxito su plan de negocio.

Las TIC permiten integrar en espacios virtuales todas las actividades necesarias del día a día de la empresa. Nunca antes en la historia había sido tan

fácil importar o exportar como lo es ahora gracias a las TIC. Además, estas tecnologías pueden llegar a cualquier empresa sin importar su actividad o tamaño.

A través de las TIC se ofrece un área de clientes eficientes, se agiliza el envío de datos, organiza la información para poder encontrarla de modo rápido cuando sea necesario y poder aprovecharla en proyectos similares, optimizar la formación de empleados, hacer más fácil las peticiones de los clientes, optimiza la planificación, reduce costos considerablemente, entre otros; sí nos brinda todos estos beneficios, debemos utilizarla, pues así se rompe los paradigmas en las organizaciones del siglo XXI, y quienes las aplican en su entorno productivo, demostrara la utilidad de las TIC.

De algo que podemos estar seguros, es que las tecnologías de la información y de la comunicación han cambiado el mundo empresarial y lo van a seguir haciendo en el futuro.

2.2.2. Aspectos Generales De Los Sistemas De Informacion En Las Empresas

2.2.2.1. Definiciones

Según Raymond Mcleod, (2000:12): **un sistema**, “es un grupo de elementos que se integran con el propósito común de lograr un objetivo. Una organización como una compañía o un área funcional se ajusta a esta definición. La organización consiste en los recursos que identificamos antes, los cuales colaboran hacia la consecución de objetivos específicos determinados por los dueños o por la gerencia”.

Para Oz Effy, (2004:23): **Los sistema de información en las empresas;** “Sin excepción cada función de una empresa en todo sector requiere sistemas de información. Desde las oficinas gubernamentales hasta las fábricas, desde la contabilidad hasta la mercadotecnia, los sistemas de información son herramientas clave en el procesamiento de transacciones, la toma de decisiones, la resolución de problemas y las operaciones de todas las organizaciones”.

Por su parte Murdick (1998) expresa: un **sistema de información administrativo** es, “El sistema que examina y recupera los datos provenientes del ambiente que captura los datos a partir de las transacciones y operaciones efectuadas dentro de la empresa que filtra, organiza y selecciona los datos y los presenta en forma de información a los gerentes, proporcionándoles los medios para generar la información”.

2.2.2.2. Sistema De Información En Áreas Funcionales De Empresas

Oz Effy, (2004) expresa: cada tipo de sistema de información sirve para diferentes propósitos en una organización, en lo que se conoce como “áreas funcionales de una empresa o negocio” (servicios internos que brindan apoyo al negocio principal de una organización). Las áreas funcionales de negocio incluyen, aunque no exclusivamente, contabilidad, finanzas, mercadotecnia y recursos humanos; estas áreas existen en la mayor parte de las compañías, de una forma u otra.

➤ **Contabilidad:** en contabilidad, los sistemas de información ayudan a registrar transacciones de negocios, producir informes financieros periódicos y crear otros requeridos por ley, como los balances generales y los estados de pérdida y ganancias. También ayudan a elaborar informes que no son

obligatorios legalmente, pero que ayudan a los administradores a entender los cambios en las finanzas de una organización. Los sistemas de información de contabilidad poseen controles para asegurar apego a los estándares, como una partida doble (debe-haber).

- **Finanzas:** Mientras que los sistemas de contabilidad se concentran en los registros e informes sobre cambios y estados financieros, el propósito de los sistemas financieros es facilitar la planeación financiera y transacciones de negocios. En finanzas, los sistemas de información ayudan a organizar presupuestos, manejar flujos de caja, analizar inversiones y tomar decisiones que podrían reducir los pagos de interés y aumentar las ganancias de transacciones financieras.

- **Mercadotecnia:** el propósito de la mercadotecnia es detectar las personas que poseen mayor probabilidad de comprar lo que vende la organización y promover los productos y servicios apropiados para esas personas. Los SIA de mercadotecnia proporcionan información que ayuda a la administración a decidir cuántos representantes de ventas asignar para productos específicos en áreas geográficas determinadas. Los sistemas identifican tendencias en la demanda de los productos y servicios de la empresa. También ayuda a responder preguntas del tipo “¿Cómo puede afectar a nuestras ganancias una campaña de publicidad?” la Web ha creado oportunidades excelentes para reunir datos de mercadotecnia, por un lado, y promover productos y servicios desplegando información sobre ellos, por el otro. Por eso las organizaciones orientan gran parte de sus esfuerzos de mercadotecnia través de sus SI vinculados con la Web.

- **Recursos Humanos:** los sistemas de administración de recursos humanos ayudan principalmente a mantener registros y evaluaciones de los

empleados. Cada organización debe mantener registros exactos de los empleados. Los sistemas de administración de recursos humanos llevan esos registros, que incluyen fotografías de los empleados y otros datos que deben usar otros sistemas, como una nómina.

Los sistemas de evaluación proporcionan listas de verificación esenciales que los administradores pueden utilizar para evaluar a sus subordinados. Estos sistemas también ofrecen una utilidad de calificación para cuantificar las fortalezas y debilidades de los trabajadores.

2.2.2.3. Elementos Integrantes De Los Sistemas Administrativos

Si bien el planteamiento estratégico y la formulación de los objetivos corporativos son variables que se definen en el nivel más alto de la organización, el cumplimiento de los mismos se llevan a cabo a través de los niveles medios e inferiores que son los responsables de la ejecución, seguimiento y control de las rutinas, procesos, generación y transmisión de información necesarios para su concreción.

En función a ello, los elementos que integran los sistemas administrativos son los siguientes:

- **Personas:** son los ejecutores, usuarios y razón de ser de los sistemas administrativos y quienes actúan en la captura, procesamiento, almacenamiento, transmisión y utilización de información necesaria para la aplicación de esos sistemas.

- **Tecnología:** es el equipamiento y técnicas necesarias para la ejecución de los procesos desarrollados por las personas (proveedores, procesadores y

usuarios de la información) tales como: soportes (magnéticos u óptico) donde se almacenan los datos e información; elementos de captura de datos (teclados, scanner, códigos de barra); elementos de procedimientos de la información (hardware y software); elementos de transmisión de información (redes locales o amplias); ruteadores, intranets, extranet.

- **Gestión del Conocimiento:** el knowledge management se ha convertido en un elemento fundamental para el desarrollo de la conducción empresarial. Comprende la detección, captura, almacenamiento, organización, recuperación y transmisión del conocimiento necesario para ese desarrollo

.2.2.3. Aspectos Generales Del Sistema Ventor Administrativo

2.2.3.1 Visión General

Sistema Ventor es una empresa Venezolana, dedicada específicamente al desarrollo de aplicaciones, actualmente cuenta con el Sistema Administrativo Ventor con más de 10 años en uso por empresas líderes en distribución de productos, en todas las categorías. Dispone también de aplicaciones móviles, para la automatización de la fuerza de venta, toma de pedidos, indicadores, cobranza, complementando al sistema administrativo cuentan con software de contabilidad, nomina, activos fijos.

Dispone además de aplicaciones Web especializadas en la toma de pedidos tanto directamente al cliente como para el vendedor y herramientas de planificación y seguimiento de la fuerza de ventas y de los objetivos así como de los logros, para ello cuentan con desarrollos como el Ventor Data Explorer y Ventor Cubo KPI.

Las aplicaciones del sistema Ventor siempre están en constante mejoras y adaptación para cumplir todas las normas legales y fiscales, siendo usada por clientes que son personas jurídicas clasificadas como contribuyentes especiales o contribuyentes normales.

Sistema Ventor cuenta con un equipo de profesionales en diferentes áreas y varias localidades que les permiten ofrecer sus gamas de servicios, bien sea en forma remota o directamente en sus oficinas.

Su mayor reto es poder ofrecer a sus clientes, poderosas herramientas que le permitan detectar oportunidades en el negocio de forma rápida, así como brindar la información desde otro enfoque al que los sistemas tradicionales acostumbran.

2.2.3.2. Definición

El sistema VENTOR Administrativo es una aplicación para facilitar los procesos y controles necesarios en la gestión de la empresa. Con VENTOR se puede obtener todos los reportes necesarios para lograr un control efectivo del negocio. Inventario, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, facturación, caja chica, promociones, rutas, estadísticas de ventas, indicadores de gestión, producción, impuestos, entre otros módulos.

Es totalmente integrado, brindando la posibilidad de llevar la contabilidad de la empresa totalmente al día y en una forma sencilla, contando para ellos con los módulos de contabilidad, tesorería, bancos y caja.

2.2.3.3. Elementos Que Constituyen En El Sistema Ventor Administrativo

➤ **FACTURACIÓN:** este módulo posee cuatro modo de facturación:

1. Preventa: permite la inclusión de los pedidos manualmente y la emisión de la factura en forma inmediata, siempre cuando el pedido cumpla con las restricciones del negocio.

2. Auto-venta: se utiliza cuando el distribuidor disponga de vendedores que lleven consigo los productos a entregar, es muy útil para abrir mercados de clientes pequeños, permitiendo la venta por unidades. Toda una estadística es llevada igual que la de un vendedor de preventa, con un procedimiento diferente.

3. Punto de Venta: es usado cuando el distribuidor posea vendedores de oficina o mostrador.

4. Por Lotes: permite la inclusión de los pedidos en forma manual, o en forma automática a través de dispositivos móviles tales como Hand Held, Palm Top o PDA, una vez ingresados todos los pedidos se emiten las facturas, aplicando las restricciones programadas. Se puede emitir un listado de los pedidos o un listado de los pedidos rechazados por el sistema y su causa, quedando el pedido en Back Orden o Stand By, una vez subsanada la causa del rechazo, el pedido puede ser facturado.

➤ **INVENTARIO:** este módulo controla la existencia de productos mediante un sistema de Kardex electrónico que registra el movimiento histórico de todas las entradas y todas las salidas de las mismas, lo que permite realizar al finalizar el proceso de facturación el cuadro de inventario, que es un proceso primordial para el seguimiento diario de la existencia en depósito. También

genera reportes que muestran la existencia a la fecha y el movimiento de inventario con o sin físico.

- **COBRANZA:** permite registrar la cancelación o abono que el cliente haga de sus cuentas pendientes, cancela documentos de débito con documentos de crédito, registra cheques devueltos con el fin de cargar nuevamente la cuenta por cobrar al cliente, elabora notas de crédito al cliente, notas de débito a favor del cliente, registra cheques posdatados, anula una nota de crédito o débito del histórico del cliente, consulta el estado de cuenta de un cliente mostrando facturas vencidas y créditos por aplicar.

- **ESTADÍSTICAS:** este módulo consta de diferentes opciones que permiten visualizar el nivel de desempeño de varios procesos en la organización como por ejemplo; la venta en base a cuota, inversión promocional, los pedidos, días crédito, las visitas, entre otros. Por otra parte permite analizar los objetivos establecidos en el mes, ver un resumen de las ventas en un periodo de tiempo establecido, ver las ventas clasificadas por tipos de clientes, por producto y por ruta.

- **PROVEEDORES:** en este módulo se crea la ficha del proveedor, se registran las notas de débito al proveedor y notas de crédito a favor del distribuidor. También se registran las facturas de otros proveedores, como los proveedores de servicios o artículos de uso interno. Además se cancelan las facturas pendientes de los proveedores registrados. Así mismo permite generar una serie de reportes como por ejemplo; las cuentas pendientes de los proveedores, análisis de vencimiento por pagar, saldos por pagar, notas de debito aplicadas a proveedores y pagos realizados a un proveedor.

- **CATÁLOGOS:** en este módulo se registran todos los datos necesarios para

el sistema como información del cliente, del producto, rutas, despachadores, promotores.

- **PROMOCIONES:** en este módulo del sistema se definen las promociones que puede aplicarse a un producto o a una selección y a un tipo de cliente o a todos los clientes. El sistema posee la posibilidad de aplicar descuentos lineales en forma automática y por escalas. También emite un reporte de los artículos que fueron datos en promoción y reportes de los descuentos lineales o globales efectuados.
- **CAJA:** este módulo permite ingresar todas las facturas de gastos realizados por caja chica. También permite la reimpresión de documentos y modificar cualquier comprobante (cuentas contables).
- **ACTIVOS FIJOS:** los activos fijos son aquellos que no varían durante el ciclo de explotación de la empresa. Estos si bien son duraderos, no siempre son eternos por ello la contabilidad obliga a depreciar los bienes a medida que transcurre su vida normal. Por medio de este módulo totalmente integrado con contabilidad podrá generar un comprobante mensual de depreciación utilizando el método de depreciación
- **RUTAS:** este módulo permite asignar o cambiar de ruta a los clientes y llevar un registro de las visitas realizadas por ruta. También permite cambiar la ruta en documentos que ya han sido almacenados previamente con otra ruta.
- **INFORMES:** este módulo sirve para agregar aplicaciones solicitadas por la empresa para su uso interno.

2.2.4. Aspectos Generales De Los Sistemas De Control Interno En Las Empresas

2.2.4.1. Definición

Según Samuel Mantilla (2001:14): el control interno “Es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseño para proporcionar seguridad razonables con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es *un proceso*. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno es ejecutado por *personas*. No son solamente manuales de políticas y normas, sino personas en cada nivel de una organización.
- Del control interno puede esperarse que proporcione solamente *seguridad razonable*, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad.
- El control interno está engranado para la consecución de *objetivos* en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

El sistema de control interno, en una organización es un complejo, autoregulado y compuesto por partes que interactúan entre sí; capaces de

desarrollar actividades que en forma coordinada permiten al sistema alcanzar sus objetivos. Pero para lograrlo, es necesario que en ella exista correspondencia entre el rendimiento y las condiciones necesarias para alcanzarlo. Significa que la organización requiere de la eficiencia de lo que conoce como Sistema de Control Interno; el cual es una actividad relacionada precisamente con el logro de los objetivos y las funciones referidas a la operabilidad del sistema.

Por otra parte, los estados financieros son la expresión cuantitativa del rendimiento, y se constituyen en la base fundamental de la toma de decisiones. Por consiguiente, es necesario que muestren razonablemente la situación financiera de la organización en un momento determinado; y es solo mediante la solidez que muestre su sistema de control interno que esa confiabilidad puede ser garantizada. Debe ser un sistema eficiente, cuyo ámbito alcance la protección de los activos y la seguridad de que las operaciones han sido registradas de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

2.2.4.2. Control Sobre Los Sistemas De Información

Samuel Mantilla (2001:63): al respecto expresa que dada la extendida confianza que se tiene en los sistemas de información, se necesitan controles sobre la totalidad de tales sistemas: financieros, cumplimiento y operacional, grandes y pequeñas.

La mayoría de las entidades, incluyendo compañías o unidades de las grandes, emplean computadores en el procesamiento de la información. De acuerdo con ello, la difusión siguiente está centrada en los sistemas de

información, los cuales incluyen elementos tanto manuales como computarizados. Para sistemas de información que son estrictamente manuales, pueden aplicarse controles diferentes; tales controles, aunque diferentes, se basaran en los mismos conceptos subyacentes de control.

Se pueden usar dos grandes grupos de actividades de control de sistema de información. El primero, controles generales se aplican a la mayoría, si no a todas las aplicaciones de sistema y ayudan a asegurar su continuidad y operación adecuada. La segunda categoría son los controles de operación, los cuales incluyen pasos computarizados con la aplicación de software y manuales de procedimientos relacionados para controlar el procesamiento de varios tipos de transacciones. De la misma manera, esos controles sirven para asegurar que sean completos, exactos y reflejar validez de la información financiera y otra en el sistema.

➤ **CONTROLES GENERALES**

Los controles generales incluyen comúnmente los controles sobre las operaciones del centro de datos, la adquisición y mantenimiento del software del sistema. Las seguridades de accesos, el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones del sistema. Esos controles aplican a todos los sistemas, mainframe, minicomputadores y ambientes de computación de usuario final.

Controles a las operaciones del centro de datos. Incluyen trabajos de implementación y rutina, acciones de operaciones del operador, copias de seguridad y procedimientos de recuperación, así como planeación de contingencias o recuperación por desastres. En un ambiente sofisticado, esos controles también ayudan a manejar la capacidad de planeación y de asignación y uso de recursos. En un ambiente de alta tecnología, el trabajo rutinario es

automático y el lenguaje de control es en línea. Las herramientas de administración de almacenamiento cargan archivos de datos a alta velocidades anticipándose al siguiente trabajo. El cambio de supervisor no requiere inicializar la consola manualmente, porque no está impreso afuera; el asunto es mantenerse en el sistema. Cientos de mensajes relampaguean cada segundo en una consola consolidada que soporta múltiples mainframes. Los minicomputadores operan toda la noche, sin atenderlos.

Controles al software del sistema. Incluye controles sobre adquisición, implementación y mantenimiento efectivos del software del sistema, el sistema operativo, los sistemas de administración de bases de datos, el software de telecomunicaciones, el software de seguridad y las utilidades, los cuales operan el sistema y permiten que las aplicaciones funcionen. El director muestro de las actividades del sistema, el software del sistema, proporciona también las funciones de partición, seguimiento y monitoreo del sistema. El software del sistema puede informar sobre uso de la utilidades, de manera tal que si alguien accesa el poder de las funciones de alterar datos, al menos su uso es registrado e informado para revisión.

Controle de seguridad de acceso. Estos controles han obtenido gran importancia en la medida en que las redes de telecomunicaciones han crecido. Los usuarios del sistema pueden quedarse a mitad de camino alrededor del mundo o por debajo del pasillo. Los controles de seguridad de acceso efectivo pueden proteger el sistema, prevenir acceso inapropiado y el uso no autorizado del sistema. Si está bien diseñado, puede interceptar: personas expertas en obtener acceso ilegal a las informaciones de computadores, así como para interceptar otros violadores.

Las actividades de acceso adecuadas, tales como frecuentes cambios en

los números de dial-up, o implementación del dial-back, donde el sistema llama a un usuario potencial en un número autorizado, más que accedendo directamente al sistema, pueden ser métodos efectivos para prevenir acceso no autorizado. Los controles de seguridades de accesos restringen a los usuarios autorizados a solamente las aplicaciones o funciones de aplicación que ellos requieren para realizar sus trabajos, soportando una división de responsabilidades apropiadas. Deben revisarse con frecuencia los perfiles de los usuarios a fin de permitir o restringir su acceso. Los empleados formados o descontentos pueden ser para el sistema más amenaza que los hackers; deben revocarse inmediatamente los password y las identificaciones de usuario para los empleados que se desvinculan. La integridad del sistema se protege previniendo el uso no autorizado y los cambios al sistema.

Controles de Desarrollo y Mantenimiento del Sistema. El desarrollo y el mantenimiento de las aplicaciones de los sistemas han sido tradicionalmente áreas altamente costosas para la mayoría de las organizaciones. Los costos totales para recursos de MIS, el tiempo requeridos, las habilidades de la gente para desempeñar esas tareas, y el hardware y software requeridos, son todos considerables. Para controlar esos costos, muchas entidades tienen algunas formas de metodología de desarrollo de sistemas. Esta provee la estructura para diseño e implementación de sistemas, esbozando fases específicas, requerimientos de documentos, aprobaciones y cheques para controlar el desarrollo o mantenimiento del proyecto. La metodología deberá proveer controles apropiados sobre los cambios al sistema, lo cual puede implicar solicitudes de autorizaciones de cambio requeridas, revisión de los cambios, aprobaciones, prueba de resultados, y protocolos de implementación, para asegurar que los cambios se hacen adecuadamente.

Una alternativa para el desarrollo en la empresa es el uso de paquetes de

software, los cuales han crecido en popularidad. Los vendedores proveen sistemas flexibles, integrados con las necesidades individuales mediante el uso de operaciones que hacen parte integral de la estructura. Muchos sistemas desarrollan metodología orientadas a la adquisición de paquetes del vendedor como una alternativa al desarrollo e incluyen los pasos necesarios para proveer control sobre el proceso de selección e implementación.

➤ **CONTROLES DE APLICACIÓN**

Como su nombre lo indica, los controles de aplicación están diseñados para controlar aplicaciones en proceso, ayudando a asegurar que el procesamiento sea completo y exacto, autorización y validación de las transacciones. Debe presentarse atención particular a las interfaces de aplicación, puesto que ellas a menudo están vinculadas con otros sistemas que a su turno necesitan control, para asegurar que todos los inputs se reciban para procesamiento y todos los outputs se distribuyan apropiadamente.

Una de las contribuciones más significativas que los computadores hacen al control es su capacidad para prevenir errores de entradas al sistema, así como su detección y corrección donde se encuentren. Para hacer esto, la mayoría de los controles de aplicación dependen de chequeos computarizados. Estos, se componen de formato, existencia razonabilidad y otros chequeos sobre los datos que se incorporan en cada aplicación durante su desarrollo. Cuando esos chequeos se diseñan adecuadamente, pueden ayudar a proveer control sobre los datos que están siendo ingresados al sistema.

2.2.4.3. Importancia De Los Sistemas De Control Interno

La confiabilidad que genera el sistema contable y consecuentemente los estados financieros se apoyan íntegramente en el control interno; pues el alcance de este se proyecta más allá de la simple preparación de cifras en un informe; debido a que:

1. Influye en forma determinante en la eficiencia operacional tanto de los procesos administrativos como contables.
2. Detectar errores u omisiones no intencionales, de los cuales se puede citar como ejemplo, el segundo conteo que se realiza durante los inventarios, o las conciliaciones bancarias.
3. Capta irregularidades, aquellos que, igualmente corresponde a errores u omisión, pero con un origen intencional.
4. Previene situaciones entrópicas, cuando se aplica antes de ejecutar los procesos, como por ejemplo el conteo que se realiza antes de ingresar el dinero a la caja; o la revisión de un lote de mercancía, antes de darle entrada al almacén.

2.2.4.4. Características Del Sistema De Control Interno

Las características del sistema de control interno pueden y deben quedar expresadas de tres formas:

1. Formales: cuando las normas están planteadas en forma de manuales, instructivos, resoluciones, disposiciones, circulares, memoranda, entre otros.
2. Informales: corresponde a la forma de expresión incluida dentro de lo formal, pero abarcando instrucciones transmitidas oralmente.
3. Implícitos: aquellos relacionados con hábitos y normas no establecidas ni por escrito ni oralmente, pero cumplidas habitualmente en una comunidad, industria, gremio, entre otros.

2.2.5. Circunstancias De Riesgos Que Pueden Presentarse En Los Sistemas De Información (SI)

Si bien los SI pueden reforzar el control interno de una compañía, también puede afectar su riesgo de control general, ya que muchos de los riesgos asociados con los sistemas manuales se reducen y en algunos casos se eliminan. Sin embargo, se puedan crear nuevos riesgos específicos en los entornos de SI y pueden traer consecuencias negativas para la empresa si son ignorados. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, las cuales deben ser valoradas. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía, la industria, las regulaciones y las condiciones de operación continuaran cambiando, se requiere de mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

En la gestión de riesgos empresarial, el riesgo se define como un posible evento o circunstancia que puede tener influencias negativas en la empresa en cuestión. Su impacto puede ser en la existencia misma, los recursos (humanos y de capital), los productos y servicios, los clientes de la empresa, así como los impactos externos sobre la sociedad, los mercados o el medio ambiente. En una institución financiera, la gestión del riesgo es normalmente considerada como la combinación de riesgos de créditos, riesgos de tasa de interés o riesgos de activos y pasivos, el riesgo de mercado y riesgo operacional.

2.2.5.1. Riesgos Para El Hardware

Según Oz Effy (2004:621): entre los riesgos que corre el hardware se incluyen daños físicos a computadoras, equipo periférico y medios de comunicación. Las principales causas de dicho daño son los desastres naturales, los apagones e interrupciones en la corriente eléctrica y el vandalismo.

DESASTRES NATURALES: los desastres naturales que ponen en riesgo los SI son los incendios, inundaciones, terremotos, tornados y rayos, que pueden destruir hardware, software, o ambos, causando la parálisis total o parcial de sistema o líneas de comunicación. El agua de las inundaciones provoca corto circuitos y quema componentes delicados, como los microchips. Los rayos y las sobrecargas de voltaje funden alambres diminutos y destruyen circuitos. Obviamente todos los datos y programas almacenados en los chips de memoria de una computadora se pierden cuando esto sucede. El agua de las inundaciones y el calor creados cuando los circuitos se sobrecargan también pueden estropear la superficie de los medios de almacenamiento, como discos y cintas magnéticas, destruyendo así los datos. Por su parte, la fauna y algunos errores humanos pueden destruir líneas de comunicación. La manera más fácil de protegerse contra la pérdida de datos por desastres naturales (aunque no solo por estos) es duplicar automáticamente todos los datos de manera periódica y guardar esa copia en un lugar lejos de la oficina.

En lo que se refiere al daño natural, los medios de comunicación se encuentran entre las partes más vulnerables de un sistema, porque se encuentran fuera del ámbito de operación de una organización. Aunque aumentan bastante el costo del hardware de comunicaciones, puede utilizarse gruesos recubrimientos de plástico para proteger los cables y alambres de dicho equipo.

APAGONES Y BAJOS VOLTAJES: las computadoras funcionan con electricidad. Si el flujo de energía eléctrica se interrumpe, la computadora y sus dispositivos periféricos no pueden funcionar, y esta variación en el suministro puede tener efectos muy dañinos en la computadora y el almacenamiento de información. Durante los apagones, como se sabe, se interrumpe por completo el flujo de energía eléctrica. En las bajas de voltaje, disminuye o hay cortes muy breves en el flujo de energía. Una falla en el suministro no solo puede trastornar las operaciones, sino también causar daños irreparables al hardware. Las sobrecargas de voltajes son igualmente lesivas, porque su impacto sobre el equipo es similar al de los rayos.

La manera más común de protegerse contra interrupciones en el flujo de energía es conectar las computadoras a un regulador de voltaje y este a la red eléctrica. Este dispositivo aumenta o disminuye el voltaje para contrarrestar las variaciones y garantiza que se mantenga el voltaje dentro de una tolerancia aceptable.

Para protegerse de interrupciones de energía eléctrica, las corporaciones utilizan sistemas de suministro ininterrumpido de energía (UPS, Uninterruption Power Supply), que es una alternativa para tener electricidad durante un periodo breve, cuando falla la red de suministro. La única medida práctica contra apagones es contar con un generador alterno que funcione con gasolina u otro combustible, para poder producir la energía requerida por el sistema.

VANDALISMO: a veces las personas destruyen de manera deliberada los sistemas de computación. Los clientes molestos pueden dañar cajeros automáticos, o los empleados resentidos pueden destruir equipo de cómputo por

temor a perder sus trabajos, o solo para vengarse de sus superiores.

Es difícil proteger a las computadoras contra el vandalismo. A menudo los cajeros automáticos y otros equipos accesibles al público están protegidos en gabinetes de metal, pero alguien persistente puede causar daños graves. En el lugar de trabajo, la mejor medida contra el vandalismo es permitir el acceso solo a quienes realmente necesiten utilizar el sistema. El equipo delicado, como los servidores, debe colocarse en un cuarto especial.

2.2.5.2. Riesgos Que Corren Las Aplicaciones Y Los Datos

Según Oz Effy (2004:623): todos los sistemas de cómputo son susceptibles de sufrir alteración y daño. Aunque la causa de la destrucción de hardware a menudo es algún desastre natural o problemas en el suministro de energía, en el caso del software la culpa casi siempre recae en un ser humano. Los principales riesgos que corren las aplicaciones y datos de software son el robo de información, la alteración y destrucción de datos, los virus de computadoras, los programas que permiten acceso no autorizado y contratiempos no intencionales.

ROBO DE INFORMACIÓN: antes de las computadoras electrónicas, la mayor parte de las empresas mantenían en secreto la información en un lugar seguro. Un ladrón debía romper literalmente una especie de candado, u obtener de manera ilegal una llave de acceso. Ahora hasta la información más confidencial suele guardarse en forma eléctrica en alguna parte de un sistema de información de la empresa. El equivalente electrónico de la llave es el código, una combinación de caracteres necesarios para acceder a datos protegidos. Antes de la era de las computadoras, guardar grandes cantidades de datos

significaba archivar mucho papel, lo que era difícil de robar y de ocultar posteriormente. En estos días, miles de páginas de información pueden almacenarse en un pequeño disco magnético, por lo que es más fácil robar la información y también más fácil de ocultar.

ALTERACIÓN Y DESTRUCCIÓN DE DATOS: la alteración o destrucción de datos suele ser producto de un acto de perversidad (en cuyo caso se le llama “Alteración o corrupción de datos”).

Desde que las empresas empezaron a colocar páginas Web en internet muchas se han llevado una sorpresa desagradable: algunas personas han encontrado formas de acceder a los servicios y alterar páginas principales y de otro tipo. Para evitar dicho vandalismo electrónico, utilizan hardware y software especiales.

VIRUS DE COMPUTADORA: un virus biológico es un microorganismo que ataca las células vivas de un cuerpo, trátase de un ser humano o un animal. Penetra en las células, se multiplica y luego hace que explote, destruyéndolas. Se transmite con rapidez de una criatura viva a otra. Los virus de computadora suelen ser unas cuantas líneas de código de programación que se insertan en un programa legítimo y que, más tarde, un usuario poco prudente copia y activa. Los virus de computadora deben su nombre a que actúan sobre programas y datos de manera similar a como los virus actúan sobre el tejido vivo: los virus de computadoras se propagan con facilidad de una computadora a otra. Como las computadoras suelen conectarse en red, y como compartimos muchos de nuestros archivos con otras personas, sin saberlo transmitimos virus que han afectado nuestros archivos a otras computadoras. Cuando un virus llega a una computadora, causa daño en los archivos de aplicaciones y datos. Además de destruirlos, los virus pueden

alterar la transmisión de datos: su presencia provoca que las aplicaciones de comunicación de datos procesen enormes cantidades de mensajes y archivos inútiles, lo que reduce la eficiencia de transmisión y recepción de mensajes y archivos legítimos.

Los virus se propagan copiando el software infectado o al recibirlo de otra computadora. Puesto que millones de personas utilizan el correo electrónico, las redes de computación, sobre todo internet, facilitan la distribución de virus de computadora. Los peores virus son los que se instalan en los sistemas operativos. Como se sabe, el sistema operativo es el gran programa que administra y controla los recursos de computadoras básicas. Puesto que este interactúa con los archivos de programas y de datos utilizados en la computadora, el virus alojado puede dañar cada uno de los archivos utilizados.

Algunos virus son una especie de bomba lógica, la cual se programa para causar en un momento específico. Se mantiene inactivo hasta que ocurre un evento determinado en la computadora o hasta que el reloj interno de este de una hora previamente especificada; antes de cualquiera de estas circunstancias el virus comienza a actuar.

PROGRAMAS DE CONTROL REMOTO NO AUTORIZADO: los virus cibernéticos son ilegales de acuerdo con las leyes federales y estatales de los Estados Unidos, y también son un delito según las leyes de otros países. En fechas recientes, un nuevo tipo de programa ha generado preocupación porque, aunque pueda causar estragos, no es un virus y por lo tanto no es ilegal. Este programa permite a otra persona controlar la PC que usted usa, desde un punto remoto. Un ejemplo de ello es Back Orifice, un programa de computadora escrito y distribuido por un grupo de jóvenes que se hacen llamar Culto de la Vaca Muerta (cDc, por sus siglas en inglés). Si lo bajas desde el sitio web de

cDc y lo instala en una computadora, será capaz de controlar los archivos y aplicaciones de esa computadora desde otra computadora a través de internet. Esto parece una idea útil: puede instalar el software en su computadora, y cuando se encuentre lejos de su oficina puede utilizar sus aplicaciones y archivos de manera remota, como si estuviera en su oficina; o podría otorgar acceso a su PC a un colaborador. Sin embargo, otras personas también podrían controlar su PC. El programa tiene la opción de usar una contraseña para que solos quienes la conocen puedan trabajar con la PC en que se instaló Back Orifice. No obstante, se corre el riesgo de que algunas personas se olviden de utilizar esta opción o de que los empleados no configuren una contraseña a fin de permitir a otros (Cómo amigos o competidores) acceder a su PC. También existe el riesgo de que usuarios de computadora inexpertos, que reciben el programa por correo electrónico lo instalen sin saber que hace el programa.

CONTRATIEMPOS NO INTENCIONALES: el daño no intencional del software ocurre debido a (1) una capacitación deficiente, (2) falta de habito de hacer una copia de seguridad o (3) un simple error humano. Aunque este tipo de daño rara vez ocurre en aplicaciones creadas con altos niveles de detalle una capacitación insuficiente puede ocasionar el uso inapropiado de una aplicación y que se arruinen los datos, sin que lo sepa el usuario. Por ejemplo si en su pantalla aparece una instrucción que indica que según la opción elegida puede cambiar o eliminar datos, cuando se trata de una aplicación robusta esta hará una segunda pregunta para confirmar su respuesta: “¿Está seguro de que desea eliminar el registro?” o advertirá “¿Esta operación puede destruir el archivo?”. Con frecuencia, se destruyen datos por no guardar en el disco duro todo el trabajo y crear una copia de seguridad. La destrucción de datos a menudo ocurre cuando utiliza un programa de procedimiento de texto para crear archivos de texto, y cuando actualiza bases de datos.

2.2.6. Modelo De Enfoque De Utilidad De Sistemas De Información

Según Kendall & Kendall (1997:849), El enfoque de utilidad del sistema de información para la evaluación de sistemas de información puede ser una técnica comprensiva y fructífera para la medición del éxito de un sistema desarrollado. También puede servir como una guía en el desarrollo de cualquier proyecto futuro que pueda realizar el analista.

Las utilidades de la información incluyen posesión, forma, lugar y tiempo. Para evaluar el sistema de información completamente, estas utilidades deben ser expandidas para que incluyan la utilidad de actuación y la utilidad de objetivos. Luego las utilidades pueden ser vistas resolviendo adecuadamente las preguntas de quién (posesión), qué (forma), dónde (lugar), cuándo (tiempo), cómo (actualización) y por qué (objetivo). Este enfoque de utilidad de la información puede verse en la evaluación del Sistema Ventor Administrativo (Ver Cuadro #25)

- **Utilidad de Posesión:** la utilidad de posesión responde a la pregunta de quién debe recibir salida, en otras palabras, quien debe ser responsable de tomar decisiones. La información no tiene valor en manos de alguien a quien le falta el poder para hacer mejoras en el sistema o de alguien a quien le falta la habilidad para usar la información en forma productiva.

- **Utilidad de Forma:** la utilidad de forma responde la pregunta de qué tipo de salida se distribuye al tomador de decisiones. Los documentos deben ser útiles para un tomador de decisiones particular en términos de su forma y el vocabulario empleado. Además, la información misma debe estar en una forma adecuada.

- **Utilidad de Lugar:** la utilidad de forma responde a la pregunta de donde es distribuida la información. La información debe ser entregada en el lugar donde

se toma la decisión. Reportes más detallados o reportes de administración previos deben ser archivados o guardados para facilitar el acceso futuro.

- **Utilidad de Tiempo:** la utilidad de tiempo responde a la pregunta de cuánto es distribuida la información. La información debe llegar antes de que se tome una decisión. La información atrasada no tiene utilidad. Al otro extremo está la distribución de información con demasiada anticipación a la decisión. Los reportes pueden llegar a perder precisión o pueden ser olvidados si se entregan prematuramente.
- **Utilidad de Actualización:** la utilidad de actualización involucra como es presentado la información y usada por el tomador de decisiones. Primero, el sistema de información tiene valor si posee la habilidad de ser implementado. Segundo, la utilidad de actualización implica que un sistema de información tiene valor si es mantenido después de que sus diseñadores se retiren o si el uso de una sola vez el sistema de información obtiene resultados satisfactorios y duraderos.
- **Utilidad de objetivo:** la utilidad de objetivo responde al porqué del sistema de información preguntando si la salida tiene valor para ayudar a que la organización obtenga sus objetivos. El objetivo del sistema de información debe estar no solamente en línea con los objetivos de los tomadores de decisiones, sino también debe reflejar sus prioridades.

2.3. Bases Legales

En este punto se indican los soportes legales y normativas, los cuales deben ser considerados dentro del ámbito de la tecnología de la información y la comunicación:

2.3.1. La Constitución De La República Bolivariana De Venezuela (Gaceta Oficial N° 36.860 DEL 30/12/1999).

En lo que respecta a la tecnología, la Constitución en su **Artículo 110** enuncia:

...El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos funcionales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinara recursos suficientes y creara el Sistema Nacional de Ciencias y Tecnología de acuerdo con la Ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizara el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La Ley determinara los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

2.3.2. Ley Orgánica De Ciencia, Tecnología E Innovación (Gaceta Oficial N° 38.242 de Fecha 03/08/2005):

Artículo 1:

El presente Decreto-Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación, definir los lineamientos que orientaran las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Artículo 4:

Conforme con este Decreto-Ley, las acciones en materia de ciencia, tecnología e innovación estarán dirigidas a:

1. Formular, promover y evaluar planes nacionales que en materia de ciencia, tecnología e innovación, se diseñan para el corto, mediano y largo plazo.
2. Estimular y promover los programas de formulación necesarios para el desarrollo científico y tecnológico del país.
3. Establecer programas de incentivos a la actividad de investigación y desarrollo y a la innovación tecnológica.
4. Concertar y ejecutar las políticas de cooperación internacional requeridas para

- apoyar el desarrollo del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación.
5. Impulsar el fortalecimiento de una infraestructura adecuada y el equipamiento para servicios de apoyo a las instituciones de investigación y desarrollo y de innovación tecnológica.
 6. Estimular la capacidad de innovación tecnológica del sector productivo, empresarial y académico, tanto público como privado.
 7. Estimular la creación de fondos de financiamiento a las actividades del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación.
 8. Desarrollar programas de valoración de la investigación a fin de facilitar la transferencia e innovación tecnológica.
 9. Impulsar el establecimiento de redes nacionales y regionales de cooperación científica y tecnológica.
 10. Promover mecanismos para la divulgación, difusión e intercambio de los resultados de investigación y desarrollo y de innovación tecnológica generados en el país.
 11. Crear un sistema nacional de información científica tecnológica.
 12. Promover la creación de instrumentos jurídicos para optimizar el desarrollo del sistema nacional de ciencias, tecnología e innovación.
 13. Estimular la participación del sector privado, a través de mecanismos que permitan la inversión de recursos financieros para el desarrollo de las actividades científicas, tecnológicas e innovación.

Artículo 5:

Las actividades de ciencia, tecnología e innovación y la utilización de los resultados, deben estar encaminadas a contribuir con el bienestar de la humanidad, la reducción de la pobreza, el respeto a la dignidad y los derechos humanos y la preservación del ambiente.

2.3.3 Ley Especial Contra Delito Informáticos

Artículo 1:

... La presente ley tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en esta ley.

Artículo 6:

Acceso indebido. El que sin la debida autorización o excediendo la que hubiere obtenido, acceda, intercepte, interfiera o use un sistema que utilice tecnologías de información, será penado con prisión de uno a cinco años y multa de diez a cincuenta unidades tributarias.

Artículo 13:

Hurto. El que a través del uso de tecnologías de información, acceda,

intercepte, interfiera, manipule o use de cualquier forma un sistema o medio de comunicación para apoderarse de bienes o valores tangibles o intangibles de carácter patrimonial sustrayéndolos a su tenedor, con el fin de procurarse un provecho económico para sí o para otro, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Artículo 14:

Fraude. El que, a través del uso indebido de tecnologías de información, valiéndose de cualquier manipulación en sistemas o cualquiera de sus componentes o en la data o información en ellos contenida, consiga insertar instrucciones falsas o fraudulentas que produzcan un resultado que permita obtener un provecho injusto en perjuicio ajeno, será penado con prisión de tres a siete años y multa de trescientas a setecientas unidades tributarias.

Artículo 25:

Apropiación de propiedad intelectual. El que sin autorización de su propietario y con el fin de obtener algún provecho económico, reproduzca, modifique, copie, distribuya o divulgue un software u otra obra del intelecto que haya obtenido mediante el acceso a cualquier sistema que utilice tecnologías de información, será sancionado con prisión de uno a cinco años y multa de cien a quinientas unidades tributarias.

2.3.4 Ley Orgánica De Telecomunicaciones (Gaceta Oficial No. 36.920 de fecha 28 de marzo del año 2000)

Artículo 1:

Esta Ley tiene por objeto establecer el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho humano de las personas a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones necesarias para lograrlo, sin más limitaciones que las derivadas de la Constitución y las leyes.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación en el presente capítulo se muestra de formación estructurada y organizada los datos obtenidos en la aplicación del cuestionario en forma de entrevista como método de recolección de información al personal que labora en el departamento de Sistema y Programación del supermercado FRANCYS II C.A. con el fin de facilitar la comprensión del objeto de estudio.

Los resultados se mostraran en cuadros con cifras absolutas y porcentuales, además de graficas con sus respectivas interpretaciones. Conjuntamente en la parte superior de cada cuadro se colocan las diferentes interrogantes del cuestionario implementado. Con el fin de que resulte fácil de entender para cualquiera persona, aunque no este diestro para tal fin.

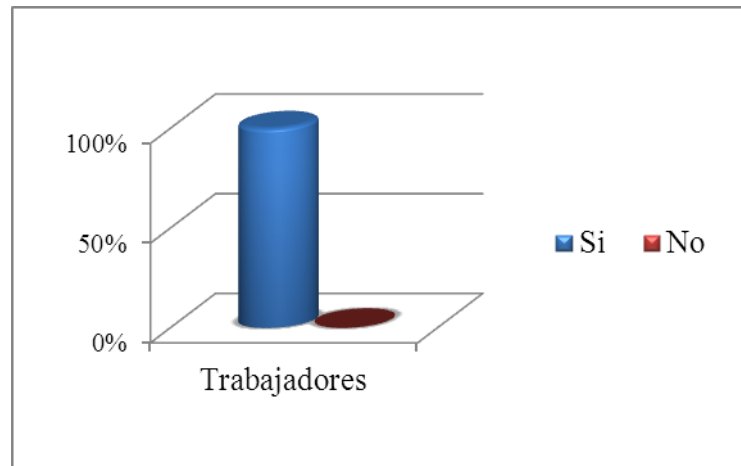
3.1. Características Generales Del Sistema Ventor Administrativo

CUADRO # 1: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Supermercado FRANCYS II, utiliza todas las aplicaciones que ofrece el sistema Ventor Administrativo?

Indicadores	Trabajadores	Porcentual
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA #1: El Supermercado utiliza todas las aplicaciones del sistema Vantor



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

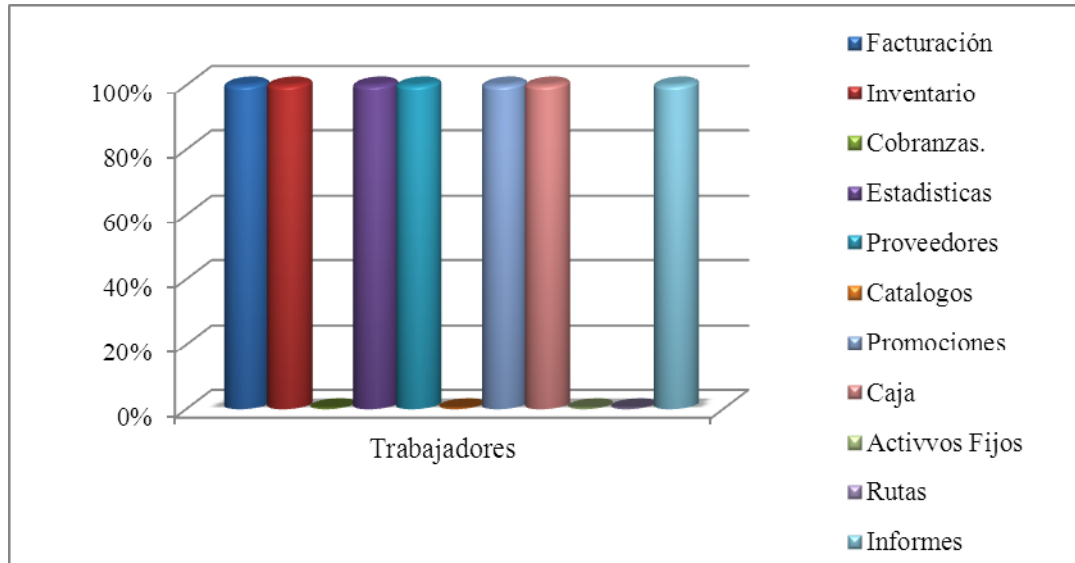
Con referencia a la pregunta antes expuesta el 100% del personal manifiesta que No son utilizadas todas las aplicaciones ofrecidas por el sistema Vantor para el funcionamiento de sus actividades.

**CUADRO # 2: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta:
¿Cuáles de los siguientes módulos del sistema Venter utiliza la empresa?**

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Facturación	4	100%
Inventario	4	100%
Cobranza	0	0%
Estadísticas	4	100%
Proveedores	4	100%
Catálogos	0	0%
Promociones	4	100%
Caja	4	100%
Activos Fijos	0	0%
Rutas	0	0%
Informes	4	100%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programas del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 2: Módulos del sistema Vektor utilizados por la empresa



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programas del Supermercado FRANCYS II C.A.

Con respecto al cuadro # 2 se obtiene respuesta de 100% a la facturación, el inventario, los proveedores, las estadísticas, los promotores, caja e informes, son todas aquellas aplicaciones que ayudan al supermercado FRANCYS II C.A., en la eficiencia y buen desempeño del día a día.

Aparte de los módulos mencionados con anterioridad. El sistema Vektor es totalmente integral, igualmente brindan la posibilidad de llevar la contabilidad de la organización totalmente al día y en una forma sencilla, contando para ello con módulos de contabilidad, tesorería-banca y caja.

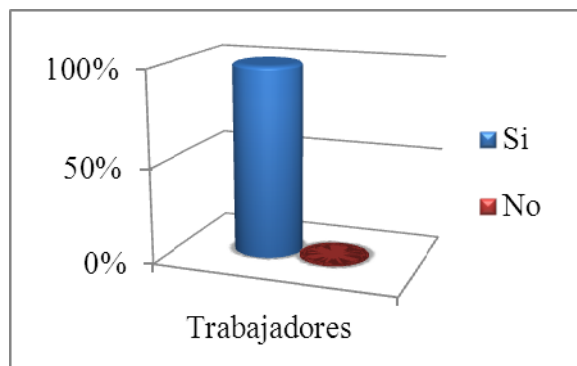
3.2. Elementos Básicos Del Sistema De Control Interno De La Organización.

**CUADRO # 3: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta:
¿Conoce las políticas de control interna que aplica la empresa?**

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal del departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 3: Conoce las políticas de control interno de la Empresa



Fuente: cuestionario aplicado al personal del departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

Con respecto, así el personal que labora en el departamento de sistema y programación conoce las políticas de control interno que son aplicadas por la empresa. El 100% de ellos indicó que Si y el 0 % al No.

De acuerdo a la información arrojada se puede deducir que la mayoría del personal del departamento de sistema y programación sabe de cada una de las políticas que se deben aplicar al momento de tomar una decisión en el sistema.

CUADRO # 4: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿El sistema Ventor sirve de apoyo al proceso de la toma de decisión?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 4: El Sistema Ventor sirve de apoyo la toma de decisión



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

En relación al cuadro # 4 la mayoría del personal opto por la afirmación total arrojando un porcentaje de 100%, a la interrogante de si el sistema Ventor sirve de apoyo al proceso de la toma de decisiones.

El sistema Ventor suministra la información precisa para obtener todos los reportes necesarios para lograr un control efectivo del negocio. Tanto para: Inventario, cuentas por pagar, facturación, caja chica, promociones, estadísticas de venta, indicadores de gestión, producción, impuestos, entre otros módulos.

**CUADRO # 5: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta:
¿Participa en entrenamientos programados por la organización?**

Indicadores	Trabajadores	Porcentual
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicados al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 5: Participa en entrenamientos por parte de la organización



Fuente: cuestionario aplicados al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

Se puede observar a través de esta interrogante que el 100% del personal asegura haber participado en un entrenamiento programado por la organización.

El supermercado FRANCYS II C.A., se ha destacado por trabajar con la mejor tecnología del mercado, es por ello, que constantemente realiza entrenamientos programados sobre todo a los trabajadores del departamento de sistema y programación para que estén en todo momento capacitados y actualizado en cuanto al manejo del sistema y así estar adaptado a las nuevas situaciones que puedan surgir.

CUADRO # 6: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Cumple con los protocolos, normas, políticas y procedimiento de control interno relacionado con el uso del sistema?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 6: Cumple con los protocolos, normas, políticas y procedimientos de control interno relacionados al sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

En torno a esta interrogante obtenemos un porcentaje de 100% afirmativo de los trabajadores del departamento de sistema y programación, estos cumplen con las políticas, normas y procedimientos del sistema, ya que le permiten minimizar los errores y es fundamental para que el mismo sea productivo para la organización y por consiguiente se pueda lograr el mejor desempeño.

3.3. Cumplimiento De Las Políticas, Normas Y Procedimientos Administrativos Llevadas A Cabo Por La Organización Basada En El Uso De VENTOR Administrativo

CUADRO # 7: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Cree que el sistema VENTOR cumple con las normas y políticas aplicadas por la empresa?

Indicadores	Trabajador	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 7: El sistema Ventor cumple las políticas y normas de la empresa.



Fuente: cuestionario aplicado al personal del departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

Según el resultado expresado en el cuadro # 7, se puede visualizar un porcentaje del 100 % al Sí, con respecto a si el personal cree que el sistema VENTOR cumple con las normas y políticas aplicadas por la empresa.

El sistema Venter cumple con cada una de las normas y políticas que la empresa posee, ya que el mismo se adapta a las necesidades y requerimientos de la empresa.

CUADRO # 8: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Tiene usted conocimiento de las actividades administrativas que realiza el sistema Venter?

Indicadores	Trabajador	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 8: Conoce las actividades administrativas del sistema Venter



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

De acuerdo a esta interrogante el personal del departamento del sistema y programación, el 100% de ellos conoce las actividades administrativas que realiza el sistema Venter. El sistema Venter posee manuales e instructivos para capacitar y facilitar su funcionamiento al personal que lo ejecute.

**CUADRO # 9: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta:
¿Conoce los manuales de normas y procedimientos de uso del sistema Ventor?**

Indicadores	Trabajadores	Porcentual
Si	4	100%
No	0	0%
Toral	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

GRÁFICA # 9: Conoce los manuales y procedimientos del sistema Ventor



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

Se puede apreciar en este cuadro un porcentaje de 100%, a que los trabajadores conocen los manuales existentes de normas y procedimientos para el uso del sistema Ventor. El personal que labora en el departamento de sistema y programación tiene una buena preparación sobre los manuales de normas y procedimientos, lo que va a permitir estar en capacidad de manipular el sistema Ventor, por lo tanto conlleva a su óptimo funcionamiento.

3.4. Riesgos Significativos Que Pueden Afectar El Control Interno De La Organización A Partir De La Implementación Y Uso Del Ventor Administrativo

CUADRO # 10: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cuándo usted ingresa al sistema Ventor, introduce una clave personal dada por la organización?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

GRÁFICA # 10: Para ingresar al sistema introduce una clave personal dada por la organización



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

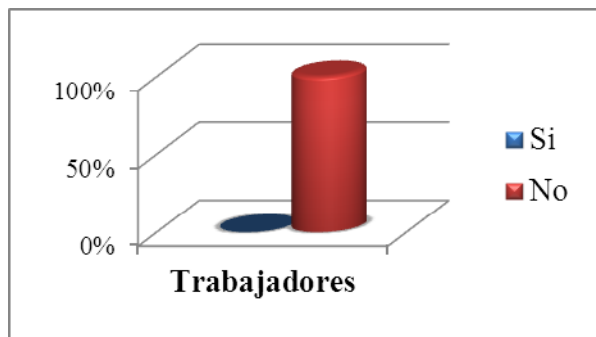
Tomando en consideración la respuesta obtenida se pudo deducir que el personal no recibe una clave específica para manipular el sistema Ventor, sino que el trabajador crea su propia clave personal la cual le permite el acceso al mismo.

**CUADRO # 11: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta:
¿Trabaja con la clave de otra persona para ingresar al sistema Ventero?**

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 11: Trabaja con la clave de otro persona para ingresar al sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

Los resultados mostrados a continuación representan que un 100% del personal expreso que no seden su clave confidencial a otro empleado. Para evitar que surjan irregularidades por parte de ellos o de terceros que pretendan realizar actividades fraudulentas en el sistema.

El robo de información es el factor primordial al ceder una clave personal del sistema. Hoy en día hasta la información más confidencial de la empresa suele guardarse en forma electrónica en algún lugar seguro, pero si alguna persona que tenga una clave de acceso a su sistema y posee la intención de perjudicarlo encuentra

ese lugar seguro y lo quebrantara, teniendo un sus manos una de la formas más fácil de robo electrónico.

CUADRO # 12: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Depende de un supervisor para solventar situaciones inusuales con el sistema?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

GRÁFICA # 12: Depende de un supervisor para resolver problemas del sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

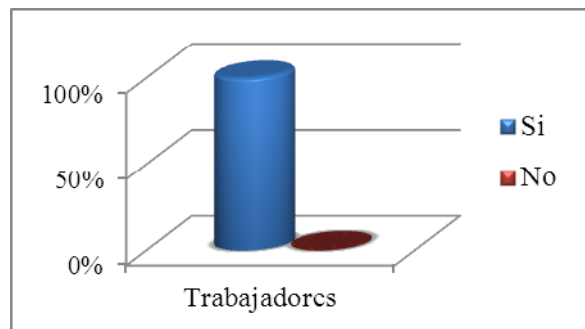
En el cuadro # 12 se obtuvo un resultado de 100% afirmativo a la interrogante. De si el usuario requiere de un supervisor para solventar alguna situación imprevista con el sistema. Al presentarse problemas de magnitud considerables las cuales no puedan ser resueltas por el personal del departamento de sistema y programación se deben reportar al supervisor inmediato para solucionar la falla al momento y evitar daños que afecten de manera irreversible al sistema.

CUADRO # 13: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Conoce usted los riesgos que pueden afectar el funcionamiento del sistema Vantor?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 13: Conoce los riesgos que afectarían el funcionamiento del sistema Vantor



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

Con respecto a esta interrogante el 75% dijo que Si conocen los posibles riesgos que afectarían el funcionamiento del sistema Vantor, mientras que el 25% expreso que no los conocen.

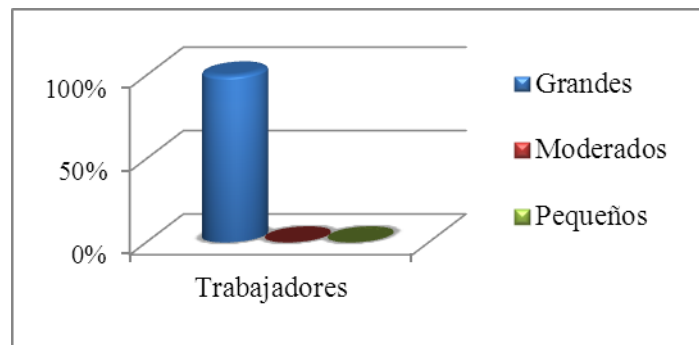
Es esencial que las personas que trabaja en el departamento de sistema y programación tengan conocimiento de los riesgos que puedan afectar al sistema para saber que tan vulnerable pueden ser el mismo a estos, y así poder aplicar los controles necesarios para evitar fallas en el sistema.

CUADRO # 14: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Con que magnitud clasificaría los riesgos que pueden afectar el sistema Vantor?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Grandes	4	100%
Moderados	0	0%
Pequeños	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 14: Con qué magnitud clasifica los riesgos que afectarían al sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

En relación al cuadro # 14 cabe destacar que el 50% del personal encuestado clasifica la magnitud de los riesgos que pueden afectar el sistema Vantor como grandes, mientras el otro 50% considera tal magnitud como moderados. Supermercado FRANCYS II C.A., está en pleno conocimiento de la magnitud de aquellos riesgos existentes que afectarían el buen funcionamiento de su sistema administrativo.

Las acciones que se pueden tomar para reducir la importancia o la probabilidad de ocurrencia del riesgo incluyen una gran cantidad de decisiones administrativas que deben tomarse cada día. Ese rango va desde identificar las alternativas de proveer recursos a expandir líneas de productos hasta obtener informes de operación más relevantes o programas de mejoramientos del entrenamiento. En algunos casos las acciones pueden eliminar virtualmente el riesgo, o contrarrestar su efecto si ocurre.

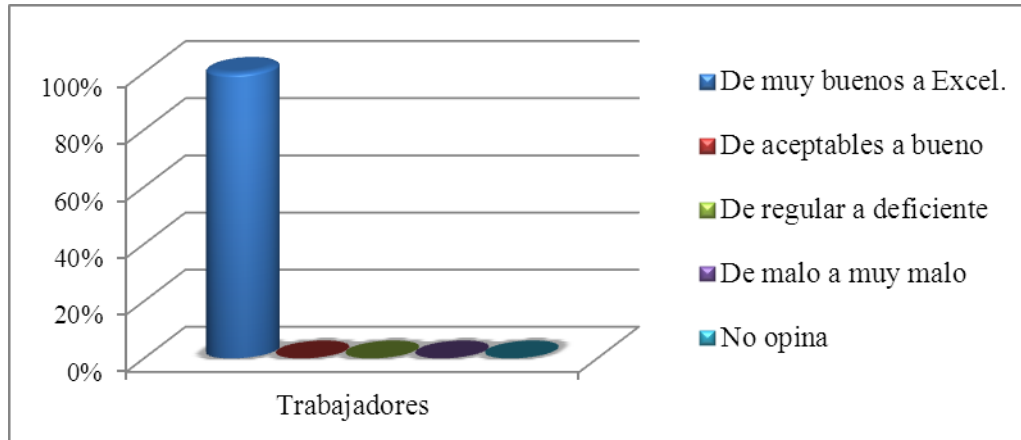
CUADRO # 15: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cómo considera los controles internos implementados por la empresa para minimizar los riesgos?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
De buenos a excelentes	4	100%
De aceptable a buenos	0	0%
De regular a deficiente	0	0%
De malo a muy malo	0	0%
No opina	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 15: Consideración de los controles internos implementados por la

empresa para minimizar los riesgos



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

Con relación a esta interrogante se observó que el 100% del personal considera a los controles internos efectuados por la organización de buenos a excelente. Supermercado FRANCYS II C.A., se rige por la Norma Técnicas para la Elaboración del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, en lo concerniente a la declaración de políticas y con lo preestablecido en la Ley del Trabajo y Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT) y sus reglamentos para establecer todas aquellas protecciones necesarios para salvaguardar a su personal y equipos de trabajo.

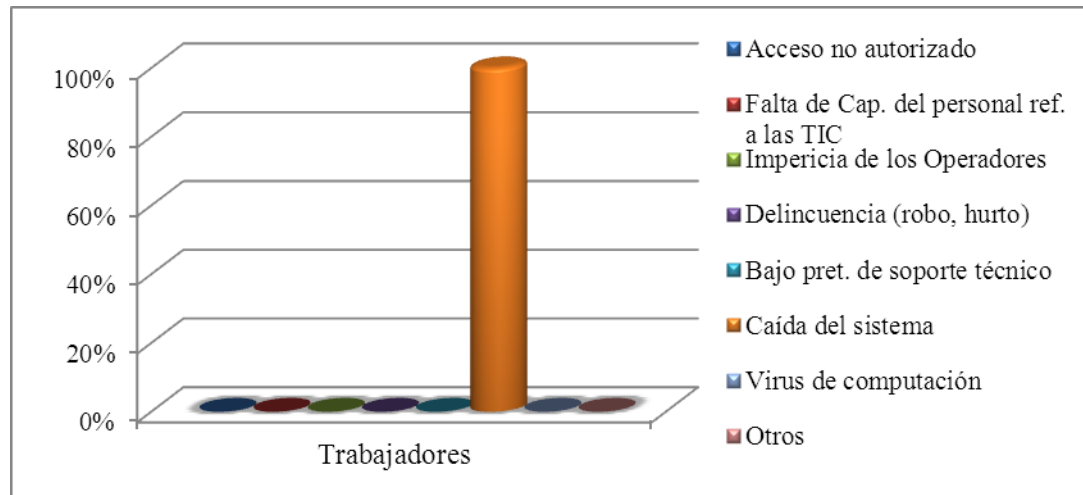
CUADRO # 16: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿De

estos riesgos internos existentes cual tendría mayor posibilidad de presentarse en el sistema y afectar su funcionamiento?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Acceso no autorizado	0	0%
Falta de Capacitación del personal referente a las TIC	0	0%
Impericia de los Operadores	0	0%
Delincuencia (robo, hurto)	0	0%
Bajo presupuesto de soporte técnico	0	0%
Caída del sistema	4	100%
Virus de computación	0	0%
Otros	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado II C.A

GRÁFICA # 16: Riesgos internos con mayor posibilidad de afectar el funcionamiento del sistema.



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado II C.A

Según el resultado del cuadro # 16 el personal expresa con un porcentaje de 100% que la caída del sistema es el riesgo interno con mayor posibilidad de presentarse y afectar el funcionamiento del mismo.

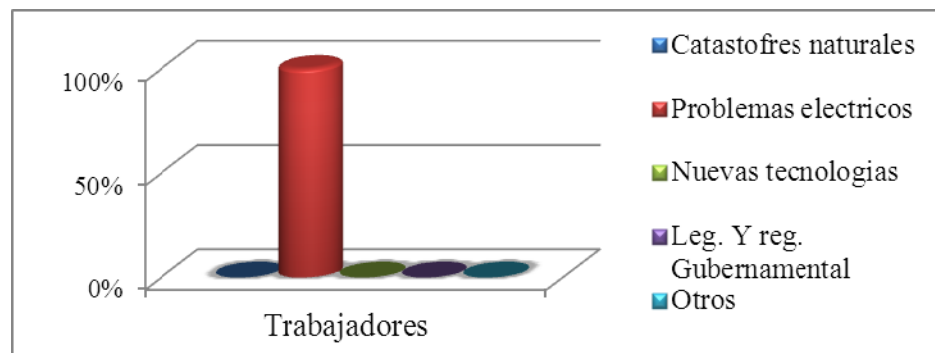
Todos los sistemas de cómputo son susceptibles de sufrir alteración y daño. En el software la culpa casi siempre recae en un ser humano. Se ha identificado muchas técnicas para valorar riesgos. La mayoría particularmente aquellas desarrolladas por auditores internos y externos para determinar el alcance de sus actividades, implican el uso de métodos cualitativos o cuantitativos para priorizar e identificar las actividades altamente riesgosas.

CUADRO # 17: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿De estos riesgos externos existentes cual tendría mayor posibilidad de presentarse en el sistema y afectar su funcionamiento?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Catástrofes natural (inundación, terremoto)	0	0%
Problemas Eléctricos	4	100%
Nuevas tecnologías	0	0%
Legislaciones y Regularizaciones Gub.	0	0%
Otros	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 17: Riesgos externos con mayor posibilidad de presentarse en el sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A.

Con respecto al resultado anterior el personal señala que el 100% de esta interrogante es a los problemas eléctricos, es el riesgo externo con mayor posibilidad

de ocurrir en la organización y que afectarían de manera inesperada el buen funcionamiento del sistema.

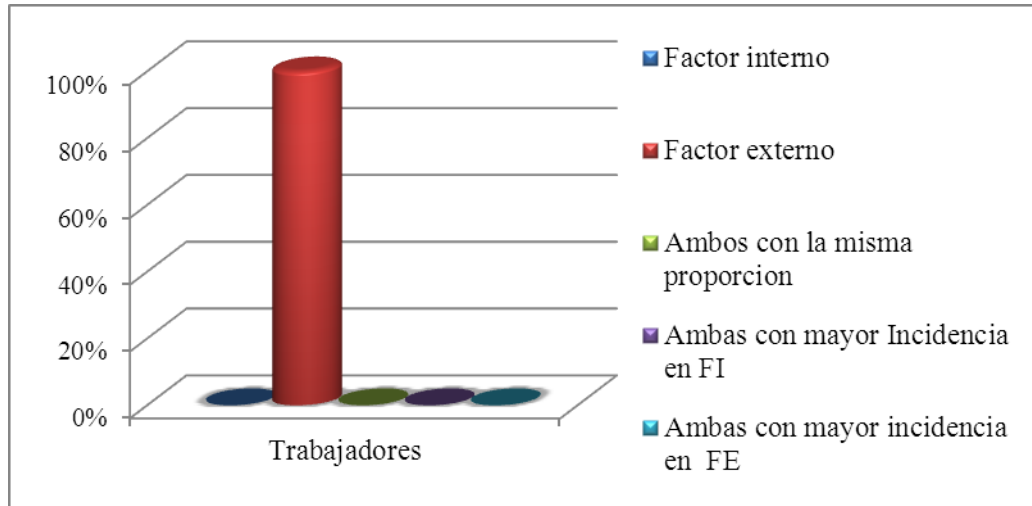
Si el flujo de energía eléctrica se interrumpe, la computadora y sus dispositivos periféricos no pueden funcionar, y esta variación en el suministro puede tener efectos muy dañinos en la computadora y el almacenamiento de información.

CUADRO # 18: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿De los factores internos y externos antes considerados, cuál cree usted que tiene mayor posibilidad de incidencia en el sistema?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Factores Interno	0	0%
Factores Externos	4	100%
Ambos en la misma proporción	0	0%
Ambos con mayor incidencia en los Fact. Int.	0	0%
Ambos con mayor incidencia en los Fact. Ext.	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programas del Supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 18: Entre los factores internos y externos cual posee mayor posibilidad de afectar el sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programas del Supermercado FRANCYS II C.A.

Tomando en cuenta el resultado a la interrogante anterior se denota con un 100% considerado por los empleados del FRANCYS II C.A., a los factores de riesgos externos con mayor posibilidad de incidencia para el sistema Vantor.

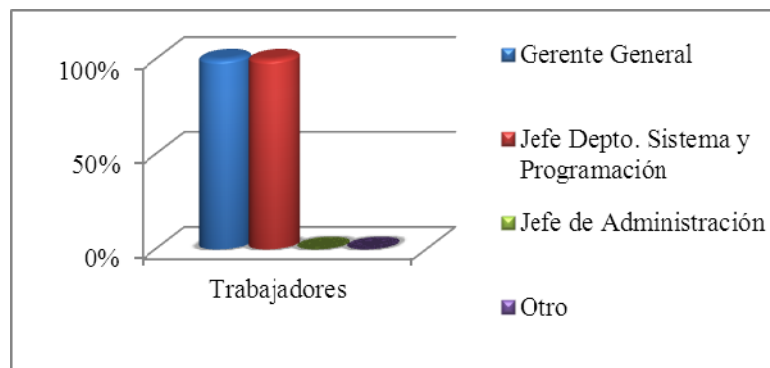
3.5. Sistema Ventor Administrativo Mediante El Método De Enfoque De Las Utilidades

CUADRO # 19: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Quién es el responsable de la toma de decisiones administrativas del sistema Ventor?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Gerente General	4	100%
Jefe Depto. de Sistema y Programación	4	100%
Jefe de Administración	0	0%
Otros	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 19: Quien es el responsable de la toma de decisiones del sistema



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

Según el resultado obtenido por el personal, refleja un 100% al gerente general y al jefe del departamento de sistema y programación los responsables de tomar las decisiones administrativas del sistema ventor.

La información no tendría el valor suficiente si llegara a un departamento al que le falte el poder para hacer mejoras en el sistema o la habilidad para usar la información en forma productiva.

CUADRO # 20: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Cómo se considera la efectividad de la información suministrada por el sistema ventor para el proceso de toma de decisión?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Buena	4	100%
Deficiente	0	0%
Mala	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 20: Efectividad de la Información del sistema Ventor



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

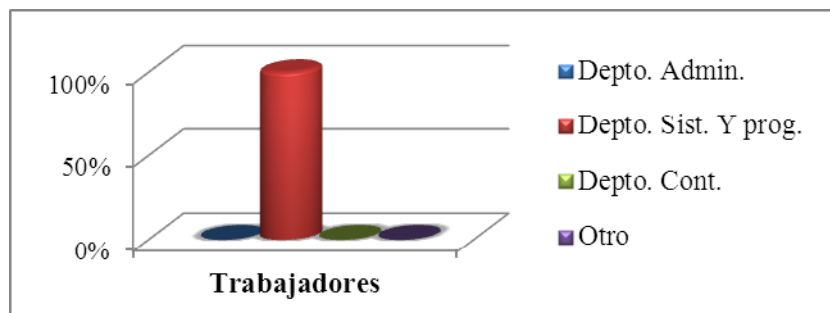
Con respecto al cuadro # 20 este resultado revela que el 100% de los encuestados indican como Buena la efectividad de la información suministrada por el sistema Ventor. Esta es considerada buena ya que el sistema está en capacidad de facilitar los procesos y controles necesarios para la gestión administrativa de la organización.

CUADRO # 21: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Dónde es distribuida la información procesada por el sistema Ventor para la toma de decisión?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Depto. de Administración	0	0%
Depto. Sistema y Prog.	4	100%
Depto. de Contabilidad	0	0%
Otro	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 21: Dónde es distribuida la Información del sistema Ventor para la toma de decisiones



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento del supermercado FRANCYS II C.A.

De acuerdo a esta interrogante el 100% de los trabajadores dicen que la información distribuida por el sistema Vantor es procesada en los departamentos de administración y, de sistema y programación.

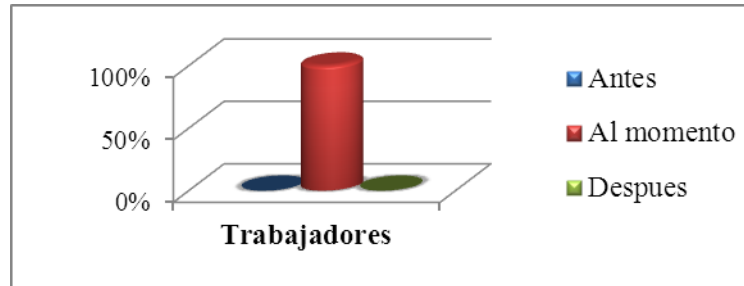
La información debe ser entregada donde se toma la decisión, en este caso es distribuida en el departamento de administración en conjunto con el departamento de sistema y programación donde es procesada para tomar la mejor decisión. Esta información son reportes más detallados o reportes de administración previos los cuales deben ser archivados o guardados para facilitar el acceso futuro.

CUADRO # 22: Distribución absoluta y porcentual referente a la pregunta: ¿Cuándo es distribuida la información del sistema Vantor para la toma de decisiones?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Antes	0	0%
Al momento	4	100%
Después	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 22: Cuándo se distribuye la información del sistema Ventor



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A

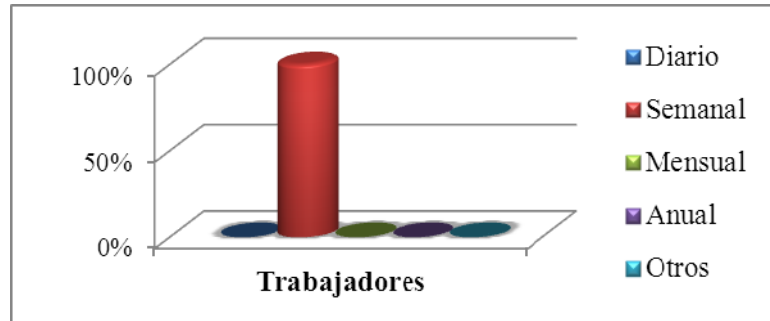
Con respecto al resultado del cuadro # 22 los trabajadores coinciden que la información es distribuida Al momento que se necesite. La información atrasada no tiene utilidad, al otro extremo está la distribución de información con demasiada anticipación a la toma de decisión. Los reportes pueden llegar a perder precisión o pueden ser olvidados si se entrega muy adelantada.

CUADRO # 23: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿Con que frecuencia se revisa y actualiza el sistema Ventor?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Diario	0	0%
Semanal	4	100%
Mensual	0	0%
Anual	0	0%
Otros	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación en el supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 23: Con qué frecuencia se revisa y actualiza el sistema Ventor



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación en el supermercado FRANCYS II C.A.

Con relación a esta interrogante el 100% de los trabajadores optaron porque el sistema es revisado y actualizado Semanalmente.

La utilidad de actualización implica que un sistema de información tiene valor si es mantenido después de que sus diseñadores se retiren o si el uso de una solo vez del sistema de información obtiene resultados satisfactorios y duraderos.

CUADRO # 24: Distribución absoluta y porcentual referida a la pregunta: ¿El sistema Ventor sirve de apoyo al funcionamiento de la organización de acuerdo son sus objetivos y metas contempladas?

Indicadores	Trabajadores	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

GRÁFICA # 24: El sistema Ventor sirve de apoyo al funcionamiento de la organización



Fuente: cuestionario aplicado al personal que labora en el departamento de sistema y programación del supermercado FRANCYS II C.A.

Según el resultado proveniente del personal encuestado se ha podido constatar que el 100% afirma que el sistema Ventor sirve de apoyo al funcionamiento de la organización de acuerdo a los objetivos y metas contempladas. Después de obtener esta afirmación se puede valorar la importancia que tiene el sistema Ventor con respecto a la organización, ya que permite que esta se rija por sus objetivos y metas establecidas.

El objetivo de un sistema de información debe estar no solamente en líneas con los objetivos de los tomadores de decisiones, sino también debe reflejar sus prioridades.

CUADRO # 25: Evaluación del Sistema Ventor Administrativo usando el enfoque de utilidades de sistema de información.

Módulos del sistema Ventor Administración	Utilidad de Posesión	Utilidad de Forma	Utilidad de Lugar	Utilidad de Tiempo	Utilidad de Actualización	Utilidad de Objetivo
Facturación	Bueno. Los reportes lo reciben el Gerente General y el jefe del depto. De Sistema y Programación.	Buena. La información refleja los datos de compra-venta de los productos.	Bueno. Los listados de pedidos se imprimen en caja. La información se entrega al depto. de Admón. y el depto. de sistema y programación.	Bueno. Los listados se recibieron al momento de su utilización.	Buena. La implementación fue factible, debido a que el supermercado encuentra los listados de facturación extremadamente útil.	Buena. La información acerca de los listados de pedidos autorizados y rechazados por el sistema y sus causas se tubo disponible.
Inventario	Bueno. Los reportes se entregan a los departamentos relacionados al mismo.	Bueno. El reporte se hace de manera resumida, la cual aporta suficiente detalles.	Bueno. Los reportes fueron imprimidos en el depto. de depósito y en otro depto. donde se necesito.	Bueno. Los reporten se recibieron con anticipación.	Buena. La ejecución fue fácil, debido a que el personal fue participativo.	Buena. La ubicación de los productos resalta. Se previno la escases y se pudo evitar los atrasos por los conteos manuales.
Proveedores	Buena. La información la reciben el Gerente General y el jefe del depto. de Sistema y Programación.	Buena. Se emiten los portes en forma detalladas de lo que se necesite.	Bueno. Los reportes se imprimieron en el depto. de sistema y programación.	Bueno. Los reporten se recibieron al momento de necesitarse.	Buena. El cumplimiento fue posible, debido a que la información de los proveedores está al día.	Bueno. Los reportes son objetivos a las exigencias.

Módulos del sistema Ventor Administración	Utilidad de Posesión	Utilidad de Forma	Utilidad de Lugar	Utilidad de Tiempo	Utilidad de Actualización	Utilidad de Objetivo
Estadísticas	Buena. La información la reciben el Gerente General y el jefe del depto. de Sistema y Programación.	Bueno. Los reportes los niveles de desempeño de varios procesos de la administración entre otros.	Bueno. Los reportes fueron imprimidos en los departamentos donde se necesito.	Buena. La información se obtiene de manera inmediata.	Buena. La implementación fue operable, debido a la información existente.	Bueno. Los objetivos de este modulo son factibles para el supermercado.
Promociones	Buena. La información la reciben el Gerente General y el jefe del depto. de Sistema y Programación.	Buena. Emite reportes de artículos en promoción y los descuentos lineales o globales efectuados.	Bueno. Los reportes se imprimen en la Gerencia General y al depto. de sistema y programación.	Buena. Los descuentos son aplicables al producto selecto de manera inmediata.	Buena. La implementación fue relevante, define que promoción puede aplicarse a algún producto o cliente en particular.	Buena. El reporte de promoción es una herramienta útil para lograr los objetivos.
Caja	Buena. La información la reciben el Gerente General y el jefe del depto. de Sistema y Programación.	Bueno. Los reporta las facturas, así como la reimpresión de documentos y modificar cualquier comprobante.	Buena. Los reportes se imprimen en la Gerencia General y al depto. de sistema y programación.	Bueno. Los reportes se emitieron al momento de su utilización.	Buena. La implementación fue satisfactoria, debido a que el supermercado encuentra los reportes de gran utilidad.	Buena. La información fue de valor para la contabilidad.

Módulos del sistema Ventor Administración	Utilidad de Posesión	Utilidad de Forma	Utilidad de Lugar	Utilidad de Tiempo	Utilidad de Actualización	Utilidad de Objetivo
Informes	Buena. La información la reciben el Gerente General y el jefe del depto. de Sistema y Programación.	Bueno. Los reportes cumplen con las especificaciones desarrolladas por el departamento.	Bueno. Los reportes fueron imprimidos en los departamentos donde se necesito.	Bueno. Los reportes se recibieron al momento en que se necesitan.	Buena. La implementación fue potencial, debido a que la información es de gran relevancia para tomar las decisiones correspondientes.	Buena. Los reportes ayudan a las tomas de decisiones.

CONCLUSIÓN

Luego del estudio efectuado donde se analizaron e interpretaron toda la información obtenida referente al tema en la encuesta aplicada al personal que labora en el departamento de sistema y programación del Supermercado FRANCYS II C.A., se pudo concluir lo siguiente:

El sistema Vantor se caracteriza por ser una herramienta fundamental, en el uso de las Tecnología de información y comunicación (TIC) en las empresas actuales gracias a que posee una amplia aplicación de programas administrativos y contables tales como facturación, inventario, cobranza, proveedores, estadística, promotores, caja chica, activos fijos, rutas, informes, tesorería-banca, nóminas entre otros. Los cuales permiten que la organización pueda realizar diversas actividades de forma rápida y segura. Además este sistema puede ser adaptado a los requerimientos específicos que necesite la empresa.

En lo que respecta a los elementos básicos del sistema de control interno supermercado FRANCYS II C.A., posee una serie de políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Las cuales ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la organización.

Es por ello, que se implementan claves de acceso personal a cada empleado que maneja el sistema Vantor, la cual no puede ser proporcionada a otra persona. Además cuentan con un supervisor inmediato que monitorea sus actividades. También la organización les ofrece cursos de entrenamiento para que conozcan los manuales de normas y procedimientos los cuales le permitirán poder controlar las actividades que se realizan a través del sistema.

De acuerdo con las normas, políticas y procedimientos implementados por el supermercado FRANCYS II C.A. el sistema VENTOR cumple con cada una de ellas, ya que el mismo se adapta a los requerimientos que necesita la empresa, lo cual permite que el sistema tenga un funcionamiento acorde a los objetivos esperados por la misma, logrando así que el sistema sea de provecho y beneficio para la organización, y éste a su vez mas productiva.

El sistema VENTOR administrativo al igual que todos los sistemas de información no escapa de los riesgos informáticos, siendo estos descritos por la organización como grandes, ya que éste puede ser afectado por factores de riesgos tanto internos como externos que pueden originar fallas en el sistema. Para el personal del departamento de sistema de información y programación el factor externo es considerado como el que tiene mayor posibilidad de incidencia en el sistema VENTOR teniendo mayor relevancia las fallas causadas por problemas eléctricos.

El método de enfoque de utilidad del sistema de información de “quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo”, usado para analizar el sistema VENTOR, dio como resultado los juicios subjetivos que se refieren a la utilidad del sistema de información resumido en la tabla (Ver Cuadro # 25). Este cuadro posee una clasificación de valoración de: “Bueno. Regular y Mala”. Como se puede ver, todos los módulos fueron calificados como “buenos” en cada categoría de utilidad, y como consecuencia, estos módulos fueron considerados eficientes. También se proporciona explicaciones sobre cada juicio hecho para los siete (7) módulos. Por lo tanto el sistema VENTOR da el soporte necesario para la toma de decisiones y así el buen funcionamiento del Supermercado FRANCYS II C.A.

RECOMENDACIONES

Luego de obtener las conclusiones derivadas de la investigación se exponen las siguientes recomendaciones al Supermercado FRANCYS II C.A., a fin de resguardar las medidas de control interno de su Sistema Administrativo Vantor:

- El sistema Vantor se caracteriza por poseer aplicaciones para facilitar los procesos y controles necesarios en la gestión de la organización. Entre ellos ofrece el de nomina, el cual recomendamos ya que le dará a la empresa las siguientes utilidades: le permitirá de manera ordenada realizar el pago de sueldos o salarios a los trabajadores; además de permitir el cálculo de utilidades, vacaciones, liquidación ajustándose a las necesidades de la misma, proporciona información contable y estadísticas.
- Para evitar la pérdida de datos debido a catástrofes naturales, virus de computadoras o errores humanos es recomendable duplicar automáticamente todos los datos del sistema Vantor de manera periódica, es decir, hacer una copia de seguridad de datos. Los datos pueden duplicarse en dispositivos de almacenamiento económicos, como cintas magnéticas. Desde luego, la copia de seguridad de datos no es suficiente. Los discos o cintas con datos de copias de seguridad deben almacenarse fuera del centro de trabajo por si fuera afectado por un siniestro.
- Como medida de control de acceso al sistema y para disminuir al máximo los riesgos provocados por los seres humanos, es recomendable cambiar la contraseña que posee el personal autorizado con frecuencia, lo que se hace fácilmente en la mayor parte de los sistemas, para que otros no tengan tiempo de descifrarlas. La organización puede establecer un sistema de seguridad que puede forzar a los

usuarios del sistema a cambiar su contraseña de acuerdo con intervalos de tiempo preestablecidos: una vez por mes, cada tres meses, etc. Además algunos sistemas también impiden a los usuarios utilizar una contraseña que hayan utilizado en el pasado, para reducir la posibilidad de que alguien la adivine.

- Por otra parte la organización puede incorporar controles de acceso físicos a los que se le llaman biometría. Un patrón biométrico considera una característica única y mensurable de rasgos de un ser humano para identificarlo. Puede utilizarse huellas digitales, imágenes de la retina o el tono de voz como patrones biométricos. Cuando se utiliza una huella dactilar, el usuario coloca un dedo sobre un escáner o ante una cámara digital. Se busca en una base de datos de huellas dactilares digitalizadas de personas con acceso autorizado. El procedimiento es similar cuando se digitaliza la imagen de la retina de una persona. En el caso de la voz, se pide al usuario que pronuncie una palabra, o varias. La entonación y el acento se digitalizan y comparan con una lista de muestra de voz digitalizada.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, FILIAS. (2006). **El Proyecto de Investigación.** Quinta Edición. Caracas: Episteme.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
(Gaceta Oficial N° 36.860 del 30/12/1999)

DECRETO 825. (2000). Gaceta Oficial N° 36.955.

EFFY OZ (2004). **Administración de sistema de Información.** Tercera Edición. Mc Graw – Hill Interamericana Editores México, México.

KENDALL & KENDALL (1997). **Análisis y Diseño de Sistema.** Tercera Edición. México.

KENNETH C. LANDON Y JAME LANDON (2004). **Administración de los Sistemas de Información, Organización y Tecnología.** Octava Edición. México.

LEY ORGÁNICA DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN. (2005)
Gaceta Oficial N 38.242 de Fecha 03 de agosto.

LEY ESPECIAL CONTRA DELITO INFORMÁTICOS. (2001). Gaceta Oficial N° 37.313 del 30 de octubre.

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES. (2000). Publicada en Gaceta Oficial N° 36.970 de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas, lunes 12 de junio.

RAYMOND JR. MCLEOD (2000). **Sistema de Información Gerencial**. Séptima Edición. México.

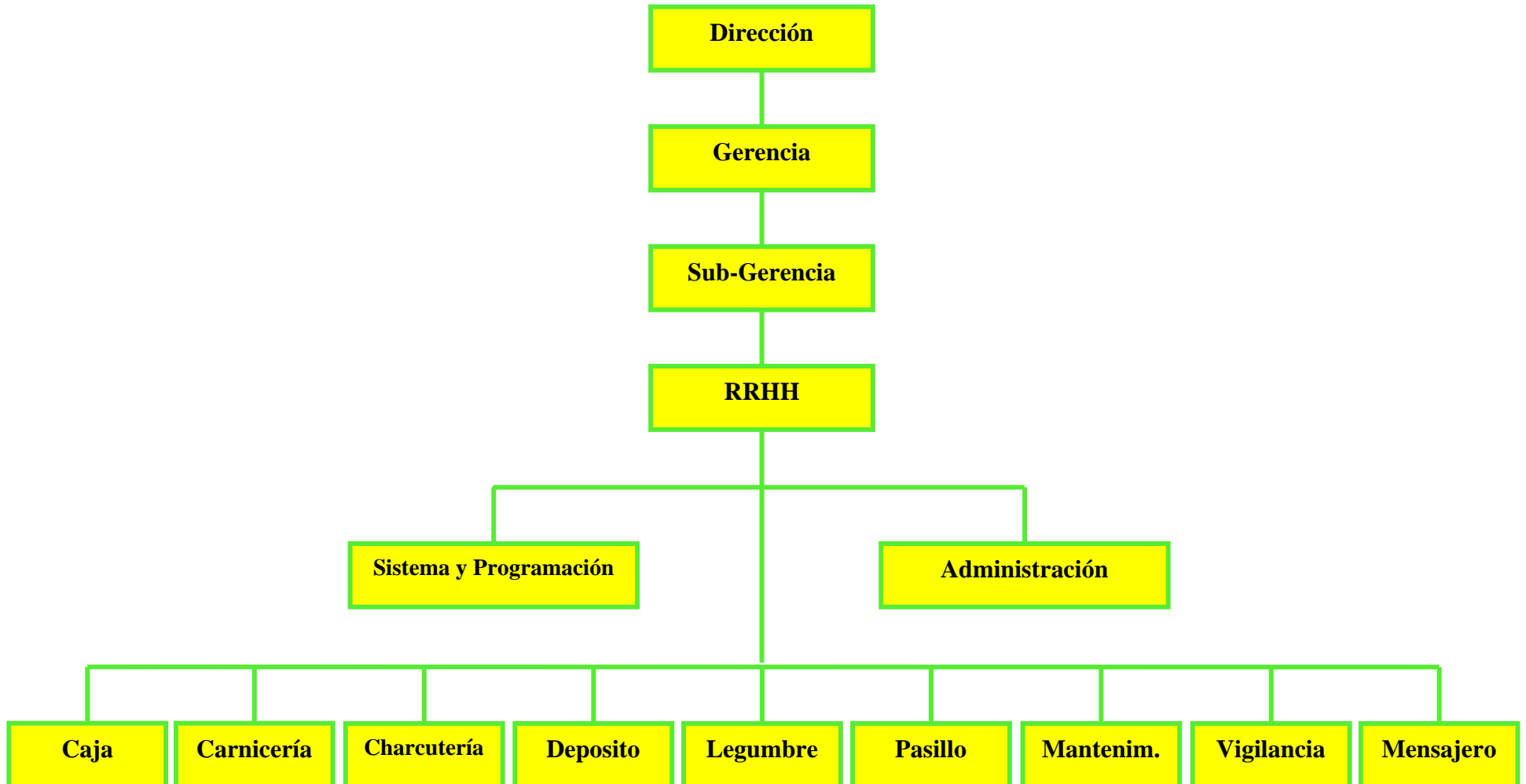
SAMUEL A. MANTILLA (2001). **Control Interno, Estructura Conceptual Integrada**. Segunda Edición. Santa Fe de Bogota, Colombia.

WILLIAM MURDICK (1998). **Sistema de Información Administrativa**. Prentice Hall Hispanoamérica – México.

Anexos



Anexo N° 1
Organigrama Estructural Supermercado
FRANCYS II C.A.



A QUIEN PUEDA INTERESAR

Quien suscribe, Especialista José Tali, Docente de la Universidad de Oriente, Extensión Carúpano, adscrito al Departamento de Administración, hago constar que he revisado el cuestionario elaborado por los Bachilleres: para recolectar información para su Trabajo de Grado modalidades Cursos Especiales de Grado, titulado “ANALIZAR EL USO DEL SOFTWARE VENTOR ADMINISTRATIVO COMO PARTE DEL CONTROL INTERNO DEL SUPERMECADO FRANCYS II C.A, UBICADO EN CARÚPANO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE AÑO 2011.”, presentado por estos bachilleres para optar al Título de Licenciados en Administración. Hago constar que el mismo permite el logro de los objetivos planteados en el proyecto de investigación.

Sin otro particular.

Atentamente

Prof. José Tali
C.I.: 9.909.774.



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE SUCRE – CARÚPANO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO

Este cuestionario tiene por objeto recopilar información para la elaboración del trabajo de curso especial de grado titulado “ANÁLISIS DEL USO DEL SOFTWARE VENTOR ADMINISTRATIVO COMO PARTE DEL CONTROL INTERNO DEL SUPERMERCADO FRANCYS II C.A, UBICADO EN CARÚPANO, MUNICIPIO BERMÚDEZ, ESTADO SUCRE AÑO 2011”.

La información suministrada por usted debe ser veraz para que arroje los resultados que permitan lograr los objetivos propuestos en esta investigación. Los entrevistados forman parte del personal que labora en esta institución.

Los datos recolectados tendrán carácter de confidencialidad y no compromete en ningún momento a su persona.

¡Gracias por su colaboración!

Autores:

Frannia Indriago

Zamira Franco

Orlando González.

1. ¿Supermercado FRANCYS II, C.A. utiliza todas las aplicaciones que ofrece el sistema VENTOR Administrativo?

Si _____

No _____

2. ¿Cuáles de los siguientes módulos del sistema VENTOR utiliza la empresa?

a) Facturación _____

b) Inventario _____

c) Cobranza _____

d) Estadísticas _____

e) Proveedores _____

f) Catálogos _____

g) Promociones _____

h) Caja _____

i) Activos fijos _____

j) Rutas _____

k) Informes _____

3. ¿Conoce las políticas de control interno que aplica la empresa?

Si _____

No _____

Especifique _____

4. ¿El sistema VENTOR sirve de apoyo al proceso de toma de decisión?

Si _____

No _____

5. ¿Participa en entrenamientos programados por la organización?

Si _____

No _____

6. ¿Cumple con los protocolos, normas, políticas y procedimientos de control interno relacionados con el uso del sistema?

Si _____

No _____

7. ¿Cree que el sistema VENTOR cumple con las normas y políticas aplicadas por la empresa?

Si _____

No _____

Explique _____

8. ¿Tiene usted conocimiento de las actividades administrativas que realiza el sistema VENTOR?

Si _____

No _____

9. ¿Conoce los manuales de normas y procedimientos de uso del sistema?

Si _____

No _____

10. ¿El sistema VENTOR sirve de apoyo al funcionamiento de la organización de acuerdo con sus objetivos y metas contempladas?

Si _____

No _____

Explique _____

11. ¿Cuando usted ingresa al sistema VENTOR introduce una clave personal dada por la organización?

Si _____

No _____

12. ¿Trabaja con la clave de otras personas al ingresar al sistema VENTOR?

Si _____

No _____

13. ¿Depende de un supervisor para solventar situaciones inusuales con el sistema?

Si _____

No _____

14. ¿Conoce usted los riesgos que pueden afectar el funcionamiento del sistema VENTOR?

Si _____

No _____

15. ¿Con que magnitud clasificaría los riesgos que pueden afectar al sistema Ventor?

a) Grandes _____

b) Moderados _____

c) Pequeños _____

16. ¿Cómo considera los controles internos implementados por la empresa para minimizar los riesgos?

a) De muy buenos a excelente _____

b) De aceptables a buenos _____

c) No opina _____

d) De regular a deficiente _____

e) Malo a muy malo _____

17. ¿De estos riesgos internos existentes cual tendría mayor posibilidad de presentarse en el sistema y afectar su funcionamiento?

- a) Acceso no autorizado _____
- b) Falta de capacidad del personal TIC _____
- c) Impericia de los operadores _____
- d) Delincuencia (robo, hurto) _____
- e) Bajo presupuesto de soporte técnico _____
- f) Caída del sistema _____
- g) Virus de Computación _____
- h) Otros _____

18. ¿De estos riesgos externos existentes cual tendría mayor posibilidad de presentarse en el sistema y afectar su funcionamiento?

- a) Catástrofes naturales (inundación, terremoto) _____
- b) Problemas eléctricos _____
- c) Nuevas tecnologías _____
- d) Legislaciones y regulaciones Gubernamentales _____
- e) Otros _____

19. ¿De los factores internos y externos antes considerados, cuál cree usted que tiene mayor posibilidad de incidencia en el sistema?

- a) Factores Internos _____
- b) Factores Externos _____

- c) Ambos en la misma proporción _____
- d) Ambos con mayor incidencia en los factores internos _____
- e) Ambos con mayor incidencia en los factores externos _____

20. ¿Quién es el responsable de las toma de decisiones Administrativas del Sistema VENTOR?

- a) El Gerente General _____
- b) El Jefe de Departamento de Sistema y Programación. _____
- c) El Jefe de Administración _____
- d) Otro (Indique). _____

21. ¿Cómo se considera la efectividad de la información suministrada al sistema VENTOR para el proceso de toma de decisión?

- a) Buena. _____
- b) Deficiente. _____
- c) Mala. _____

22. ¿Dónde es distribuida la información procesada por el sistema VENTOR para la toma decisiones?

- a) Departamento de Administración _____
- b) Departamento de Sistema y programación _____
- c) Departamento De contabilidad _____
- d) Otro (Indique) _____

23. ¿Cuándo es distribuida la información al sistema VENTOR para la toma de decisiones?

a) Antes _____

b) Al momento _____

c) Después _____

24. ¿Con que frecuencia se revisa y actualiza el sistema VENTOR?

a) Diario _____

b) Semanal _____

c) Mensual _____

d) Anual _____

e) Otros _____

HOJA DE METADATOS

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

Título	Análisis del Uso del Software Venter Administrativo como Parte del Control Interno del Supermercado FRANCYS II C.A, Ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre Año 2011
Subtítulo	

Autor(es)

Nombres y Apellidos	Código CVLAC / e-mail	
Frannia del C. Indriago I.	CVLAC	17.624.298
	e-mail	franniandriago@hotmail.com
	e-mail	
Zamira Franco T.	CVLAC	18.788.692
	e-mail	Zami23ft@hotmail.com
	e-mail	
Orlando González	CVLAC	18.215.635
	e-mail	rolan55gg@hotmail.com
	e-mail	

Palabras o frases clave:

Tecnología, Información y Comunicación, Sistema, Software Venter Administrativo,
Control Interno, Riesgos al sistema, Método de Enfoque de Utilidades.

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

Líneas y sublíneas de investigación

Áreas	Subáreas
Ciencias Administrativas	Administración

Resumen (abstrac):

El Supermercado FRACYS II C.A., es una empresa de amplia trayectoria cuya actividad comercial es la oferta de insumos alimenticios de primera necesidad. En la presente investigación se analiza el uso del software Ventor Administrativo como parte del control interno del Supermercado FRACYS II C.A., ubicado en Carúpano, Municipio Bermúdez, Estado Sucre. En el cumplimiento de este propósito, se parte de la determinación de las características generales del sistema Ventor administrativo; se indican los elementos básicos del sistema de control interno de la organización; se hizo un estudio del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos administrativos llevadas a cabo por la organización basada en el uso de Ventor administrativo; además se comprobaron los riesgos significativos que pueden afectar el control interno de la organización a partir de la implementación y uso del ventor administrativo; por último se realizo un análisis del sistema ventor administrativo mediante el método de enfoque de las utilidades. Con la finalidad de alcanzar estos objetivos, se llevo a cabo una investigación enmarcada dentro de la modalidad de campo, con un nivel descriptivo. Para la recolección de datos de esta investigación, se aplico una entrevista en su modalidad de cuestionario, en donde la información obtenida se presentaron en forma de resultado a través de cuadros y gráficas los cuales fueron analizados cuidadosamente, lo que sirvió como base para emitir algunas propuestas constructivas que fortalecerá el control interno de la organización en cuanto al manejo del software Ventor administrativo. Como conclusión importante se indica q este sistema puede ser adaptado a los requisitos específicos que necesite la empresa, lo que permite llevar con eficiencia las políticas y procedimientos que están llevando a cabo las directivas administrativas. Las cuales ayudan a tomar las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la organización.

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

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código CVLAC / e-mail	
Oliver M. Márquez	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	13.294.261
	e-mail	olivermmn@hotmail.com
	e-mail	

Fecha de discusión y aprobación

Año	Mes	Día
2011	08	12

Leguaje: Spanish.

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

Archivo(s):

Nombre de archivo	Tipo MIME
Tesis Indriago, Franco, González	Word

Alcance:

Espacial: (Opcional)

Temporal: (Opcional)

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado en Administración

Nivel Asociado con el Trabajo:

Licenciatura

Área de Estudio:

Departamento de Administración

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

Universidad de Oriente – Núcleo de Sucre – Carúpano

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



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

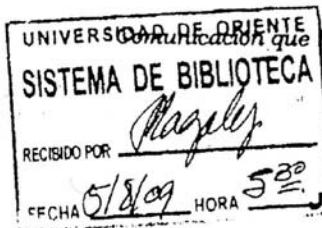
Cumaná, 04 AGO 2009

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

Estimado Profesor Martínez:

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

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



Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLANOS CUNVELO
Secretario



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

JABC/YGC/maruja

Apartado Correos 094 / Telfs: 4008042 - 4008044 / 8008045 Telefax: 4008043 / Cumaná - Venezuela

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

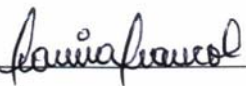
Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (Vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo,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



Frannia Indriago

C.I.: 17.624.298

AUTOR 1



Zamira Franco

C.I.: 18.788.692

AUTOR 2



Orlando González

C.I.: 18.215.635

AUTOR 3



Profesor: Oliver Márquez

C.I.: 13.294.261

TUTOR-JURADO