

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSION CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO



**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN
CUANTO A LA EMISIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA,
FACTURACIÓN, CAJA CHICA, CUENTAS POR COBRAR Y
CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA LIPESA S.A**

Br. Herianna Patricia Navarro González

C.I: 20.741.455

Trabajo de Grado modalidad Pasantía presentado en la Universidad de Oriente
como requisito para optar al Título de

LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA.

Cantaura, Marzo 2017

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



ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN CUANTO A LA
EMISIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA, FACTURACIÓN, CAJA CHICA,
CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR
DE LA EMPRESA LIPESA S.A

Tutor Académico:

Lic. Stalin Bravo

Tutor Industrial:

Lic. Susan Guzmán

Autor:

Br. Herianna Patricia Navarro González

CI. 20.741.455

Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Oriente como requisito para
optar al Título de LICENCIADO DE CONTADURIA PÚBLICA.

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



ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN CUANTO A LA
EMISIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA, FACTURACIÓN, CAJA CHICA,
CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR
DE LA EMPRESA LIPESA S.A

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

APROBADO

JURADO CALIFICADOR

Lcdo. Stalin Bravo

Tutor Académico

Lcda. Evelyn Pinto

Jurado Principal

Lcda. Tairi Morffe

Jurado Principal

Cantaura, Marzo 2017

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajo de Grado de la universidad de Oriente:

“Los Trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización” (P13).

DEDICATORIA:

Este trabajo se lo dedico primeramente a mi Dios quien estuvo conmigo en todo momento y me ha regalado tantas bendiciones en todo mi camino como estudiantes, dándome palabras de aliento por medio de su palabra las cuales una de ellas se encuentran en Josué 1:9 “Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en dondequiera que vayas”. Para Dios la Gloria y la Honra.

A mis Padres que me dieron la vida, me motivaron a seguir adelante a pesar de las adversidades y lo logramos.

A mi hijo, la razón de mi existencia, el culpable de mis alegrías y el motor que me mueve a superarme, ya no es por mí es por él.

A mis Hermanos, que con su forma de ser me hacen cambiar de un humor tanta veces en un mismo día.

A mis queridas abuelas, Heriberta Juliana Rivas y Carmen Patricia Gordones.

A mi Familia y amigos que me dieron palabras de aliento, me regalaron su amistad y cariño.

A Ustedes.

Con todo mi Cariño

Herianna Patricia Navarro González

AGRADECIMIENTOS:

Doy gracias a Dios por permitirme ser quien soy, por permitirme llegar hasta este punto de mi vida donde se cumple una meta, gracias por escuchar mis oraciones y cumplir mis peticiones y gracias por estar conmigo todos los días.

Gracias a mis padres por amarme, cuidarme, apoyarme, sustentarme y soportarme, los amo y doy gracias a Dios por ser parte de su familia y aquí estamos terminando una meta, un sueño, algo por el que luchamos los tres, gracias por acompañarme y querer hacer de su hija una persona exitosa tanto en lo profesional como en lo moral.

Gracias a Mis hermanos por recordarme siempre a donde estoy y hacia dónde voy.

Gracias a Mi Hijo por llegar a darle emoción a mi vida, por hacerme luchar por ti y que más adelante te sientas orgulloso de mi. TE AMO.

Gracias a la Licenciada Susan Guzmán y al Licenciado Stalin Bravo por ser mis tutores y apoyarme en la realización de este trabajo investigativos.

A La empresa Lipesa S.A por darme la oportunidad de formarme como profesional.

A mis profesores: Belmarys González, Mabel Ovalles, Amilkar Tenias, TairiMorffe, Evelyn Pinto, Luis Ramírez, Anawis Torres por apoyarme y ser excelentes en impartir sus conocimientos.

A mis hermanos no de sangre si no de vida, Luisa Mc.turk, José Moreno, Luz María Rivero, Rossana Chacón, Génesis Villarroel.

A mis Amigos y hermanos, Familia Álvarez Arenas, Yorman Urbina, FarielDuerto, Raúl Jiménez.

A Andry Guerra por apoyarme, estar cuando lo necesito y creer en mí.

Gracias A Todos.

HeriannaPatriciaNavarroGonzález

INDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA:.....	v
AGRADECIMIENTOS:.....	vi
INDICE GENERAL	vii
RESUMEN	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I.....	XVII
EL PROBLEMA.....	XVII
1.1. Planteamiento de problema	XVII
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	- 20 -
Objetivo General:	- 20 -
Objetivos Específicos:	- 20 -
1.3. Justificación e Importancia:.....	- 21 -
1.4. Sistema de Variables:	- 22 -
Definición Conceptual y Operacional:	- 22 -
CAPITULO II.....	- 24 -
MARCO TEÓRICO	- 24 -
2.1. Antecedentes	- 24 -
2.2. BASES TEÓRICAS:.....	- 27 -
2.2.1. Administración:	- 27 -
2.2.2. Contabilidad:	- 27 -
2.2.3. Procesos Administrativos	- 27 -

2.2.3.1. Etapas del proceso administrativo:	- 27 -
2.2.4. Análisis contable:	- 28 -
2.2.5. Procesos:	- 29 -
2.2.6. Control interno:	- 29 -
2.2.6.1. Clasificación del Control Interno:	- 30 -
2.2.7. Órdenes de compra:	- 31 -
2.2.7.1. Requerimientos:	- 31 -
2.2.7.2. Importancia:	- 31 -
2.2.8. Factura:	- 32 -
2.2.9. Cuentas por pagar:	- 32 -
2.2.9.1. Principios de Comprobación Interna:	- 32 -
2.2.10. Cuentas por cobrar:	- 33 -
2.2.11. Caja chica:	- 34 -
2.2.11.1. Arqueo de Caja:	- 35 -
2.2.12. Sistemas contables:	- 35 -
2.2.13. J.D Edward Oracle:	- 35 -
2.2.14. Manuales de procedimientos:	- 35 -
2.3. BASES LEGALES	- 37 -
2.3.1. Constitución Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial N° 5.908 del 19 de febrero de 2009.....	- 37 -
2.3.2. Código de Comercio Gaceta N° 476 del 21 de diciembre de 1955: - 38 -	

2.3.3. Ley Orgánica De Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal De Fecha 17 De Diciembre Del 2001, Gaceta Oficial N° 37.347	- 38 -
2.3.4. Decreto Con Rango, Valor Y Fuerza De Ley De Simplificación De Trámites Administrativos. Decreto N° 1423, Gaceta N° 40549 del 26 de noviembre del 2014.	- 39 -
2.3.5. Normas Generales De Control Interno, Gaceta Oficial Nro. 40.851 del 18 de febrero de 2016.	- 41 -
2.3.6. Ley Orgánica De Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial N° 2.818 del 1 de julio de 1981	- 43 -
2.3.7. Providencia Administrativa N°/SNAT/2011/00071	- 43 -
CAPITULO III.....	- 47 -
MARCO METODOLOGICO	- 47 -
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	- 47 -
3.2. Nivel de investigación:	- 48 -
3.3. Población	- 48 -
3.4. Muestra	- 48 -
3.5. Técnica de instrumentos y Recolección de Datos	- 49 -
3.5.1. Observación Directa:	- 49 -
3.5.2. Revisión Documental:	- 49 -
3.5.3. Matriz FODA:	- 49 -
CAPITULO IV	50
DESARROLLO DE LA INVESTIGACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	50

4.1. Lipesa S.A y su estructura:	50
4.1.1. Identificación De La Empresa.	50
4.1.2. Misión	- 51 -
4.1.3. Visión	- 52 -
4.1.4. Objeto	- 52 -
4.1.5. Objetivos	- 52 -
4.1.6. Organigrama de la Empresa División Producto	- 52 -
4.1.7. Política Integral	- 56 -
4.1.8. Aporte Tecnológico:	- 57 -
4.1.9. Política de Seguridad	- 58 -
4.1.10. Política Ambiental	- 58 -
4.1.11. Proceso Productivo Lipesa S.A:	- 59 -
4.1.12. Proceso Administrativo JD EDWARD ORACLE.	- 60 -
4.2. Análisis De Los Procedimientos De Control Interno.	- 61 -
4.2.1. Órdenes de compra:	- 61 -
4.2.2. Facturación:	- 62 -
4.2.3. Cuentas por Cobrar	- 68 -
4.2.4. Caja Chica:	- 71 -
4.2.5. Cuentas por Pagar:	- 71 -
4.2.6. Desglose de información:	- 73 -
4.3. Análisis de la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de los procedimientos de control internos llevados por el departamento de Administración de Lipesa S.A	- 75 -

1. Fortalezas:	- 76 -
2. Oportunidades:	- 77 -
3. Debilidades:	- 77 -
4. Amenazas:	- 77 -
CAPITULO V.....	- 79 -
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	- 79 -
5.1. Conclusiones:	- 79 -
5.2. Recomendaciones:	- 80 -
BIBLIOGRAFIA:	- 82 -
ANEXOS	- 84 -
METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO	

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 4	- 51 -
ILUSTRACIÓN 5	- 53 -
ILUSTRACIÓN 6	- 54 -
ILUSTRACIÓN 7	- 60 -
ILUSTRACIÓN 8	- 60 -
ILUSTRACIÓN 9	- 63 -
ILUSTRACIÓN 10	- 64 -
ILUSTRACIÓN 11	- 64 -
ILUSTRACIÓN 12	- 65 -
ILUSTRACIÓN 13	- 65 -
ILUSTRACIÓN 14	- 66 -
ILUSTRACIÓN 15	- 66 -
ILUSTRACIÓN 16	- 67 -
ILUSTRACIÓN 17	- 67 -
ILUSTRACIÓN 18	- 68 -
ILUSTRACIÓN 19	- 76 -

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.1		
Definicion Conceptual y Operacional		- 20 -
Tabla 1.2.		
Resumen Cuentras por Cobrar Periodo Enero-Noviembre 2015		72
Tabla 1.3.		
Resumen Ventas Periodo Enero-Noviembre 2015		73
Tabla 1.4.		
Resumen Compras/Cuentas por Pagar Periodo Enero-Noviembre 2015		75
Tabla 1.5.		
Matriz FODA, Analisis de Resultados		80

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



ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO EN CUANTO A
LA EMISIÓN DE ÓRDENES DE COMPRA, FACTURACIÓN, CAJA CHICA,
CUENTAS POR COBRAR Y CUENTAS POR PAGAR
DE LA EMPRESA LIPESA S.A

Navarro G, Herianna P

Febrero 2016

RESUMEN

Un buen sistema de control interno en las organizaciones es sumamente importante, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implementar las exigencias de la gerencia, garantiza la veracidad y exactitud de la información financiera, ayuda a que los procesos implementados se realicen acorde lo establecido en la organización. Lipesa S.A es una empresa que diseña, desarrolla, fábrica, formula y mercadean especialidades químicas asociadas a asistencia técnica. Las actividades ejecutadas en el área de administraciónson: facturación de productos y servicios, compras menores de materiales y suministros (atención al personal, papelería, insumos, etc.), cuentas por cobrar, cuentas por pagar, tener un control de todas las facturas, notas de débito y crédito realizadas, pagos de nómina a los trabajadores y Emisión de Órdenes de Compra. Presenta inconvenientes en cuanto al suministro de información financiera y contable, Perdida de tiempo en la elaboración de la facturación, una cartera de cuentas por cobrar y pagar amplias.

Palabras Claves: Control interno, Facturación, Órdenes de Compra, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Caja Chica.

INTRODUCCIÓN

En este tiempo donde la tecnología y la globalización forman parte importante del mundo empresarial y personal, los sistemas tecnológicos son la respuesta más acertada para realizar los procedimientos administrativos y contables, tomando en cuenta que son ágiles al momento de realizar un cálculo o guardar alguna información importante. Toda persona exitosa debe ser un profesional de calidad integral, en este caso, los contadores públicos deben ser personas hábiles con competencias, habilidades, conocimientos, valores y destrezas para desempeñarse en cualquier ámbito que su carrera lo amerite con la finalidad de obtener un mejor desempeño en cualquier lugar donde este ejerciendo su profesión.

Como resultado de las experiencias empresariales han surgido diferentes métodos y procedimientos de cómo lograr obtener una organización efectiva, para ello se han diseñado paulatinamente controles y sistemas gerenciales que puedan ayudar a obtener los objetivos planteados en una empresa. La contabilidad es una de las herramientas esenciales que se utiliza para obtener una buena administración, ya que es un instrumento importante en la toma de decisiones por parte de la gerencia, porque ayuda a identificar, corregir y prevenir tanto los errores como los fraudes que pueden sufrir las empresas y que impiden el buen funcionamiento y crecimiento de las mismas, dicho esto, la contabilidad administrativa facilita las funciones de planificación, control y toma de decisiones.

Actualmente la tecnología está vinculada con cualquier área de trabajo que pudiéramos mencionar, la contabilidad no es la excepción, ya que trabajando en sinergia con la tecnología se logra obtener procedimientos eficientes y eficaces que colaboran en el logro de los resultados planteados en la organización. Por ello se utilizan los programas contables que sintetizan y simplifican las tareas de la administración y la contabilidad y esto da como resultado ahorro de tiempo y dinero,

Los sistemas contables también interpretan los datos y extraen todo lo que se necesita para poder saber en qué estado está la contabilidad de la empresa y permite tener un mejor control interno de la misma.

Un buen sistema de control interno en las organizaciones es sumamente importante, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implementar las exigencias de la gerencia, garantiza la veracidad y exactitud de la información financiera, ayuda a que los procesos implementados se realicen acorde lo establecido en la organización. (Navarro, H. 2016)

La estructura de este proyecto consta de cuatro capítulos:

El Capítulo I: hace referencia al planteamiento de problema presentado, las interrogantes, los objetivos que se quieren cumplir con este trabajo, la importancia o justificación del mismo y el alcance del proyecto.

El Capítulo II se estructura el marco teórico donde se señalan los antecedentes, las bases teóricas y las bases legales.

El Capítulo III señala la metodología que adoptara este estudio.

El Capítulo IV presenta la descripción de los procesos de orden de compra, facturación, caja chica, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, detallados y con ellos un análisis implementando la Matriz FODA.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento de problema

Los avances tecnológicos van unidos a la globalización, crecimiento en el mercado, competitividad e innovación por lo cual es de vital importancia para toda empresa hacer uso de la tecnología disponible para lograr la optimización de sus procesos administrativos y contables de tal manera de implementar un buen control interno de los recursos existentes lo que la convertirá en una empresa eficiente y eficaz al momento de responder al cliente o a las diferentes inspecciones que se puedan realizar.

Actualmente el manejo de una empresa está marcado por la tecnología, ya que permite que los procedimientos administrativos y contables sean sistematizados mediante el uso de programas. Pero a pesar de la tecnología son estos procedimientos administrativos y contables, en su esencia, la base fundamental para la optimización del uso de los recursos económicos de una empresa u organización permitiendo alcanzar las metas establecidas, funcionar de forma competitiva y lograr alcanzar la excelencia en sus actividades comerciales.

Como parte de los procedimientos administrativos y contables toda empresa maneja cuentas por cobrar, cuentas por pagar, cheques, facturas, caja chica, documentos mercantiles y documentos originados en los diferentes departamentos (Recursos humanos, personal, declaraciones, etc.) que son el reflejo de la situación económica de la empresa y a la vez constituyen la fuente generadora de información que será la base financiera de la toma de decisiones importante dentro de esta. Manejar toda esta información permite a los directivos detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos y así tomar decisiones a tiempo que optimicen la salud de la empresa como también permite establecer y/o mejorar el control interno de los procesos que definen

La situación económica-financiera de la empresa siempre basada en el tratamiento sistemático y eficiente de la información.

Lipesa S.A es una empresa que diseña, desarrolla, fabrica, formula y mercadea especialidades químicas asociadas a asistencia técnica, consta de 150 empleados ubicados estratégicamente en distritos comerciales entre ellos Caracas, Valencia, Maracaibo, Anaco, Maturín y Puerto la Cruz y una planta de fabricación llamada Dirección de Manufactura encargada de la fabricación y distribución de los productos químicos, la misma está ubicada en ElTigre estado Anzoátegui estructurada en los siguientes departamentos: Almacén, Gerencia de Investigación y Desarrollo, Gerencia de Calidad, Gerencia de Producción que dirige fabricación y despacho y el Departamento de Administración, las actividades ejecutadas por este último es la facturación de sus productos y servicios luego que el departamento de despacho habilite el producto terminado para ser facturado, compras menores de materiales y suministros(atención al personal, papelería, insumos, etc.), llevar al día las cuentas por cobrar, cuentas por pagar, tener un control de todas las facturas, notas de débito y crédito realizadas y efectuar en algunas ocasiones pagos de nómina a los trabajadores, extendiéndose a los procesos administrativos contables de Emisión de Órdenes de Compra, Facturación de productos químicos una vez que el departamento de despacho libere el producto terminado.

Toda esta documentación debe ser ingresada al programa informático JD Edward Oracle donde se emiten las órdenes de compra de todos los productos requeridos por el cliente para finalizar el proceso con la facturación y entrega del mismo, notas de débito y crédito, se ingresan facturas de cuentas por cobrar y por pagar de la empresa, luego debe ser enviada oportunamente a la casa matriz ubicada en la ciudad de Caracas.

Sin embargo, la empresa presenta inconvenientes en cuanto al suministro de información financiera y contable oportuna tomando en cuenta los lineamientos ya establecidos en la empresa que expresan que la información debe ser revisada, ingresada al sistema operativo y luego archivada con todos sus soportes, cabe

destacar que ninguno de los lineamientos de la empresa a nivel administrativo están plasmados en un manual o en un instrumento accesible para conocer cuáles son los procesos y esto acarrea a corto plazo un descontrol en el proceso de control interno debido a la falta de experiencia del personal que ejecuta la actividad y por lo tanto afectaría a la empresa si tiene alguna inspección de los entes públicos ya que podría acarrear sanciones a la empresa por la pérdida y desorden en la documentación, Pérdida de tiempo en la elaboración de la facturación ya que se debe esperar que el departamento de despacho libere el producto y como consecuencia se retardaría la facturación, pago y envío al cliente.

Interrogantes:

- ¿Cuál es el proceso de control interno llevado por la empresa Lipesa, S.A en cuanto a la emisión de órdenes de compra, facturación, caja chica, cuentas por cobrar y cuentas por pagar?
- ¿Qué fallas presenta el proceso de control interno de la empresa Lipesa S.A?
- ¿Cuáles serían las posibles soluciones para mejorar el mal manejo del proceso de control interno de la empresa Lipesa S.A?

1.2.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Analizar el proceso de control interno en cuanto a la emisión de órdenes de compra-facturación, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, llevado por la empresa Lipesa S.A

Objetivos Específicos:

- Evaluar el proceso de control interno en cuanto a la emisión de órdenes de compra, facturación, cuentas por cobrar y cuentas por pagar llevado por la empresa Lipesa S.A.
- Identificar cuáles son las fallas que presenta el control interno de la empresa Lipesa S.A.
- Proponer soluciones para mejorar el manejo del proceso de control interno del departamento de administración de la empresa Lipesa S.A

1.3.Justificación e Importancia:

Hoy en día toda empresa que desee crecer y mantener la competitividad en el mercado debe tener un buen sistema de control interno para velar que sus procesos sean efectivos y eficaces, cubrir con las necesidades de la empresa y evitar fraudes que se puedan dar en la misma por ello el propósito fundamental de esta investigación es analizar el proceso de control interno con respecto a la emisión de órdenes de compra-facturación, cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa Lipesa S.A, ya que se han presentados muchas deficiencias con respecto al mismo, se estudiara el proceso para así determinar las fallas que se produzca y se propondrán métodos para mejorar las actividades a ejecutar.

Además, podrá aportar conocimientos teóricos en el desarrollo del tema de control interno de los procesos administrativos-contables, procedimientos de facturación, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

A nivel personal ayudará al desarrollo como profesional ofreciendo oportunidades de aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en las aulas universitarias en la práctica laboral y proporcionara experiencia en el mercado laboral.

A Nivel Universitario este trabajo investigativo apoyara a otros trabajos investigativo, y servirá de guía para otros estudiantes que necesiten conocer más del tema planteado.

1.4.Sistema de Variables:

En toda investigación es fundamental plantear las variables de la misma, ya que se hace una referencia a los indicadores que se deben tomar en cuenta.

(Tamayo , 2007) define a la variable como: “un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente” (p.84).

En esta sección se presenta tanto la definición conceptual como la operacional de las variables desarrolladas que permiten establecer la importancia del control interno en una empresa

Definición Conceptual y Operacional:

La definición conceptual es la definición de la variable en estudio, la cual hace referencia a los objetivos de la investigación, esta se obtiene de definiciones hechas en diccionarios, referencias bibliográficas, entre otros.

La definición operacional se realiza luego de haber definido los variables conceptuales, implica seleccionar los indicadores contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio.

En la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la variable, de modo que se entienda su sentido y se adecue al contexto, y para ello se deberá hacer una cuidadosa revisión de la literatura disponible sobre el tema de investigación.

Operacionalización de la variable
 Tabla 1.1
 Definición Conceptual y Operacional

Objetivos	VARIABLES	Definición	Dimensión	Indicador
Objetivos Específicos		Definición Conceptual		
Evaluar el proceso de control interno en cuanto a la emisión de órdenes de compra, facturación, cuentas por cobrar y cuentas por pagar llevado por la empresa.	Proceso de control interno en cuanto a la emisión de órdenes de compra, facturación, cuentas por cobrar y cuentas por pagar llevado por la empresa.	(Catácora, 1996:238) “Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros”	Administrativo-Contable	Procedimiento Documentos Financieros Sistemas Administrativos Computarizados
Identificar cuáles son las fallas que presenta el control interno de la empresa.	Fallas que presenta el control interno de la empresa.	Rodríguez, Francisco (2015) “Las fallas significativas en el Control Interno son identificadas en el proceso de auditoría, en la mayoría de ocasiones se encuentran relacionadas con las incorrecciones detectadas, y deben quedar contenidas en el archivo final de auditoría a fin de que se pueden realizar los ajustes a que haya lugar”		Comprobantes de órdenes de compra Facturas Caja chica Cuentas por Cobrar y Pagar
Proponer soluciones para mejorar el manejo del proceso de control interno del departamento de administración de la empresa Lipesa S.A	Soluciones para mejorar el manejo del proceso de control interno del departamento de administración de la empresa Lipesa S.A	Hernández, Domingo (2007) “La mejora continua, significa optimizar la efectividad y la eficiencia, mejorando también los controles, reforzando los mecanismos internos para responder a las contingencias y las demandas de nuevos y futuros clientes”		Documentos Financieros Manuales Administrativos Procedimientos

Fuente: Navarro (2015)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los trabajos investigativos desarrollados que preceden este anteproyecto son los siguientes:

2.1.1. Boada, David (2012) Universidad de Oriente “ANALISIS DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICADOS PARA EL MANEJO DE LAS CUENTAS POR PAGAR A PROVEEDORES DE LA GERENCIA DE SALUD PDVSA DIVISION FURRIAL EN MATURIN-EDO MONAGAS” Objetivo General: Analizar las normas y procedimientos de control interno aplicadas para el manejo de las cuentas por pagar a proveedores de la gerencia de salud PDVSA DIVISIÓN FURRIAL EN MATURIN- EDO MONAGAS. Conclusiones: “El proceso de control interno es realizado principalmente por los analistas que son los encargados de que cada factura que pase al proceso de liquidación y pago haya cumplido con todos los requisitos concernientes, Su margen de error depende principalmente del conocimiento que tengan en el proceso de facturación”. Metodología: Tipo de investigación Descriptiva y de Campo, Nivel de Investigación: Descriptiva, Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Observación Directa, entrevistas no estructurada y revisión bibliográfica.

2.1.2. Maíz, Elizabeth (2013) Universidad de Oriente “EVALUACION DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO IMPLEMENTADO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE GASTOS MEDICOS DE PDVSA EYP ORIENTE. GERENCIA DE SALUD. MATURIN ESTADO MONAGAS” Objetivo General: Evaluar el proceso de control interno implementado para el pago de facturas de gastos médicos de PDVSA EyP

Oriente. Conclusiones: “Se considera que el proceso que realizan en el departamento de facturación requiere como mínimo tres analistas, debido a las grandes cantidades de facturas que se manejan, los procedimientos que realizan en la Gerencia de Salud tratan de ser los más efectivos posibles, organizados y controlados aunque no se realicen de manera rápida. Los analistas tratan de cumplir con todos sus labores para darle un mejor beneficio a la empresa y a sus proveedores para que así ellos preste un mejor servicio a todos sus trabajadores activos, jubilados y beneficiarios” Metodología: Tipo de investigación: Campo, Nivel de Investigación: Descriptivo, Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Observación Directa, revisión bibliográfica, revisión de páginas de internet y entrevistas no estructurada.

2.1.3. Márquez, Luis (2012) Universidad de Oriente “ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO CONTABLE DEL FONDO DE CAJA CHICA, LOS GASTOS DE VIAJE Y LAS CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA MMC AUTOMOTRIZ, S.A. BARCELONA – ESTADO ANZOÁTEGUI 2012”

Objetivo General: Analizar las políticas, normas y procedimientos para la administración y registro contable del Fondo de Caja, los Gastos de Viaje y las Cuentas por Pagar de la empresa MMC AUTOMOTRIZ, S.A, Barcelona, estado Anzoátegui. Conclusiones: “La empresa MMC Automotriz, S.A., dispone de una estructura organizativa apropiada para el logro de sus objetivos de producción y venta de vehículos a nivel nacional y la exportación a otros países. La administración y registro contable del Fondo de Caja Chica, los Gastos de Viaje y las Cuentas por Pagar, se lleva a cabo de conformidad con los manuales de políticas y procedimientos de la empresa, y las instrucciones impartidas por sus máximos niveles jerárquicos: Junta Directiva, Presidente, Gerente General y el Vicepresidente Ejecutivo de Administración y Finanzas” Metodología: Tipo de investigación: Campo, Nivel de Investigación: Descriptivo, Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Observación Directa, revisión bibliográfica, revisión de páginas de internet y entrevistas no estructurada.

- 2.1.4. **Cova, Cesar (2012) Universidad de Oriente “Análisis de los Procedimientos para el Sistema de Control Interno en la Unidad Departamental d Almacén Alimentos Polar Comercial Planta Monagas, C.A.”** Objetivo General: Analizar los procedimientos para el sistema de control interno en la unidad departamental de almacén, alimentos Polar Comercial planta Monagas, C.A. Conclusiones: “Los procedimientos del sistema de control interno son llevados de forma eficiente de conformidad con las directrices emanadas por la dirección de servicios” Metodología: Tipo de investigación: Campo, Nivel de Investigación: Descriptivo.
- 2.1.5. **Ramos, Gregorio (2013) Universidad de Oriente “Análisis de los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A Territorio Comercial Oriente-Sur, Agencia Maturín. II Semestre 2012”** Objetivo General: Analizar los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el área de caja de cervecería polar, C.A. Conclusiones: “El personal que labora en la empresa Cervecería Polar C.A agencia Maturín, es un personal altamente calificado sobre los procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta área, aun cuando el personal es reducido para realizar todas las actividades, pero en oportunidades no existe inspección por parte del supervisor de administración para la verificación adecuada de los procedimientos” Metodología: Tipo de investigación: Campo, Nivel de Investigación: Descriptivo, Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Observación Directa y participativa, revisión bibliográfica, consulta al asesor académico y empresarial y revisión de páginas de internet.

2.2.BASES TEÓRICAS:

2.2.1. Administración:

“El proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (CHIAVENATO, 2004)

La administración está orientada a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control.

2.2.2. Contabilidad:

“Lacontabilidad es el arte de registrar y sintetizar las transacciones de un negocio, y de interpretar sus efectos sobre los asuntos y las actividades de una entidad económica” (William Pyle 1990)

. La Contabilidad es una Disciplina controladora de todas las actividades económicas en las que participa el hombre como ente en la sociedad, regula al mismo tiempo la interacción hombre-sociedad en todo lo referente a los aspectos socioeconómico

2.2.3. Procesos Administrativos

“Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral” (Chiavenato 2004)

2.2.3.1.Etapas del proceso administrativo:

Planeación: La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de Planes para coordinar las actividades. Se ocupa tanto de los fines

Dirección: comprende la influencia del administrador en la realización de planes, obteniendo una respuesta positiva de sus empleados mediante la comunicación, la supervisión y la motivación.

Órdenes: Consiste en el ejercicio de la autoridad, por el que un superior transmite a un inferior, subordinado al, la iniciación de que una situación particular y concreta debe ser modificada. Lo que caracteriza a la orden, es pues, al referirse al cambio de una situación particular y concreta.

Control: consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente.

2.2.4. Análisis contable:

Urias Valiente J, (1995) define el análisis contable como:

Aquella disciplina que, utilizando ciertas técnicas e instrumentos aplicados principalmente a los estados contables, trata de investigar y enjuiciar cuáles han sido las causas (y los efectos) determinantes en la gestión de una empresa para llegar a su estado actual, conocimiento que nos sirve para poder predecir, dentro de ciertos límites, cuál va a ser el alcance y desarrollo de sus perspectivas futuras.

Mediante el análisis contable se gestiona la información proporcionada por los registros y los estados contables, especialmente por las cuentas anuales, para determinar la situación patrimonial, financiera y económica de una empresa, tanto desde un punto de vista estático como dinámico.

El análisis estático muestra un momento determinado de la empresa y el análisis dinámico es mucho más rico, permite comparar datos de empresas en diferentes momentos del tiempo. Gracias a esto es posible averiguar si las debilidades o fortalezas detectadas en la situación patrimonial, financiera o económica de una compañía son transitorias o permanentes.

2.2.5. Procesos:

“Actividades vinculadas de forma lógica que se llevan a cabo a fin de obtener un resultado de negocio concreto”. (Porto y Gardey 2008)

Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema.

2.2.6. Control interno:

Catacora (1996) define al control interno como:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

El Control Interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras son regidas por el control interno.

Es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresa a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado.

La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa. Tiene varios objetivos como:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.

- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.

Promover la eficiencia en operación y fortalecer la adherencia a las normas fijadas por la administración.

2.2.6.1. Clasificación del Control Interno:

El control interno se clasifica en: Control interno administrativo y Control interno contable.

Control interno administrativo: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Control interno contable: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

2.2.6.2. Control interno y sus elementos:

Para contar con un buen sistema de control interno es necesario aplicar los siguientes elementos:

El Ambiente de Control: Esta dado por los valores, la filosofía, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Es necesario que el personal de la Empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la compañía, los conozcan y se identifiquen con ellos.

La Evaluación de Riesgos: Consiste en la identificación de los factores que podrían hacer que la entidad cumpla sus objetivos propuestos. Cuando se identifiquen los riesgos, éstos deben gestionarse, analizarse y controlarse.

Los Sistemas de Información y Comunicación: Se utilizan para identificar, procesar y comunicar la información al personal, de tal manera que le permita a cada empleado conocer y asumir sus responsabilidades.

Los Procedimientos de Control Son emitidos por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que aseguran el cumplimiento de los objetivos de la

entidad y que son ejecutados por toda la organización. Además de brindar la medidas necesarias para afrontar los riesgos.

La Vigilancia Mediante en monitoreo continuo efectuado por la administración se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios. La supervisión comprende supervisión interna (Auditoría Interna) por parte de las personas de la empresa y evaluación externa (Auditoría Externa) que la realizan entes externos de la Empresa.

2.2.7. Órdenes de compra:

Solicitud escrita de determinados productos a un precio acordado y con ciertas condiciones de pago y entrega. Se trata de una autorización que el comprador concede a que le presenten una factura por la compra de las mercancías. (Porto y Gardey 2008)

2.2.7.1. Requerimientos:

- Lugar y fecha de emisión.
- Nombre y número de orden del comprobante.
- Nombre y domicilio.
- Datos de la empresa que imprime el documento, habilitación municipal, fecha de impresión y numeración de los documentos impresos.

2.2.7.2. Importancia:

Al comprador le sirve como constancia de las mercaderías que solicitó, pero casi no se utiliza de esa forma. Es más utilizado para saber el tipo de gasto y cuanto gastó

Al vendedor le sirve para preparar el pedido y dar curso a la facturación en caso de que sea aceptado el pedido.

2.2.8. Factura:

Documento fiscal que acredita que se realizó una compra o se prestó un servicio, y se cobraron los impuestos correspondientes de IVA o Retención en la fuente. Recuperado de: www.inversion-es.com

2.2.9. Cuentas por pagar:

"las cuenta por pagar representa el monto que una empresa adeuda a terceros (Acreedores) que le suministra bienes o servicios utilizado en el curso normal del negocio y los cuales deberán cancelar dentro del ciclo de operaciones" (Altuve 1998),

Las Cuentas por Pagar surgen por operaciones de compra de bienes materiales (Inventarios), servicios recibidos, gastos incurridos y adquisición de activos fijos o contratación de inversiones en proceso.

Si son pagaderas a menor de doce meses se registran como Cuentas por Pagar a Corto Plazo y si su vencimiento es a más de doce meses, en Cuentas por Pagar a Largo plazo.

2.2.9.1.Principios de Comprobación Interna:

Cuentas por Pagar a Corto Plazo.

- Cuadre contable de las partidas pendientes en el submayor analítico por deudores.
- Verificación de los documentos en los expedientes de pago por acreedores (proveedores).
- Comprobar si existen partidas o saldos deudores (contrario a la naturaleza de estas cuentas).
- Análisis por edades determinando los adeudos vencidos (más de 30 días).
- Verificar los convenios de pagos suscritos.

Cuentas por Pagar Diversas.

- Analizar las partidas que integran el saldo de esta cuenta, clasificarlas conforme a su contenido, comprobando su cuadro contable así como analizar por edades para determinar las envejecidas más de días).
- Verificar los documentos justificantes de las obligaciones pendientes de pago, así como las conciliaciones, confirmaciones y convenios de pago.
- Comprobar que esta cuenta (Grupo) no se registre el Contravalor en MN de las operaciones en MLC que deben contabilizarse en la cuenta Contravalor Pendiente de Pagar en el Activo Circulante.

Efectos, Cuentas y Partidas por Pagar a Largo Plazo.

- Verificar el cuadro contable de los saldos y partidas que integran esta cuenta en cada una de las subcuentas y submayor analítico por acreedores.
- Análisis por edades comprobando que en esta cuenta se incluyan exclusivamente los que exceden de un año.
- Comprobar los documentos en los expedientes de pago (contratos, convenios, etc).
- Comprobar las conciliaciones y confirmaciones con los acreedores.
- Analizar las obligaciones vencidas y pendientes de pago, así como las partidas deudoras (contrarias a la naturaleza de esta cuenta).

2.2.10. Cuentas por cobrar:

Constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.

Fuente: **Cuentas por Cobrar** (Zonaeconomica.com - Anónimo - Julio Del 2008) - <http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>

Las cuentas por cobrar constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios.

2.2.10.1. Clasificación de las Cuentas por Cobrar:

Las cuentas por cobrar pueden clasificarse como de exigencia inmediata: Corto plazo y a largo plazo.

Corto plazo: Aquellas cuya disponibilidad es inmediata dentro de un plazo no mayor de un año.

Largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo corriente.

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. De ahí la importancia de controlar y de auditar las “Cuentas por Cobrar” el auditor establece los objetivos y procedimientos para realizar el examen previsto en la planeación de la auditoría a estas cuentas.

Las Cuentas por Cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas al departamento que corresponda

2.2.11. Caja chica:

Es una cantidad pequeña de fondos en dinero efectivo que se usa para gastos en aquellas situaciones en que desembolsos por cheque son inconvenientes debido al costo de escribirlos, firmarlos y convertirlos en efectivo recuperado de:

https://es.wikipedia.org/wiki/Caja_menor.

2.2.11.1. Arqueo de Caja:

Consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el Saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente.

2.2.12. Sistemas contables:

Conjunto de pasos que se realizan de una manera cronológica mediante anotaciones contables para el registro de operaciones que hace una entidad. Además, se le considera la forma natural o técnica ejercida durante la emisión de estados financieros para medir los efectos que realizaron las transacciones y nos ayuda a tener una mayor comprensión de la información financiera. (Padilla Álvarez, 2013)

2.2.13. J.D Edward Oracle:

J.D. Edwards es una compañía de software fundada en marzo de 1977 en Denver (Colorado) por Jack Thompson, Dan Gregory y Ed McVaney. Tuvo éxito creando un programa de contabilidad para los miniordenadores Sistema/34 y Sistema/36 de IBM, centrándose en los miniordenadores Sistema/38 a mediados de los años 1980 hasta la aparición de los sistemas AS/400. La compañía fue añadiendo funciones, su software de contabilidad se convirtió en una aplicación E.R.P. independiente de la plataforma que en 1996 se llamó OneWorld. En junio de 2003, el consejo de administración de J.D. Edwards accedió a la oferta de adquisición de PeopleSoft, completándose la adquisición en julio. OneWorld se añadió a la línea de productos de PeopleSoft. A finales de 2004, PeopleSoft fue adquirida a su vez por Oracle. Recuperado de: https://es.wikipedia.org/wiki/JD_Edwards

2.2.14. Manuales de procedimientos:

El manual de procedimientos y normas, es aquel que describe de manera detallada las operaciones que integran los procedimientos administrativos, en el orden secuencial de su ejecución, y las normas que se deben cumplir y ejecutar los miembros de la organización compatibles con dichos procedimientos. Recuperado de:

<http://archivosadminterm-aa.blogspot.com/2010/05/manuales-de-normas-y-procedimientos.html>

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

Recomendaciones generales de presentación

La presentación es muy importante, para lo cual hay que considerar:

- Logotipo.
- Nombre de la empresa.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Responsables de la revisión y autorización.
- Índice con la relación de capítulos que forman el manual.
- Carátula, portada, índice general, introducción, parte sustancial del manual, diagramas y anexos.
- Formatos de hojas intercambiables para facilitar su revisión y actualización en tamaño carta u oficio.

- Utilizar el método de reproducción en una sola cara de las hojas.
- Utilizar separadores de divisiones para los capítulos y secciones del manual.
- Revisión, aprobación, distribución e implantación

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

El responsable de cada área de la empresa debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los ejecutivos y empleados que deben tenerlo. Para implantar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades.

2.3. BASES LEGALES

2.3.1. Constitución Bolivariana de Venezuela Gaceta Oficial N° 5.908 del 19 de febrero de 2009.

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Artículo 141. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Artículo 311: La gestión fiscal estará regida y será ejecutada con base* en principios de eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad y equilibrio fiscal. Esta se equilibrará en el marco plurianual del presupuesto, de manera que los ingresos ordinarios deben ser suficientes para cubrir los gastos ordinarios.

Artículo 315: En los presupuestos públicos anuales de gastos, en todos los niveles de gobierno, se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario, el objetivo específico a que esté dirigido, los resultados concretos que se espera obtener y los funcionarios públicos o funcionarías públicas responsables para el logro de tales resultados. Estos se establecerán en términos cuantitativos, mediante indicadores de desempeño, siempre que ello sea técnicamente posible. El Poder Ejecutivo, dentro de los seis meses posteriores al vencimiento del ejercicio anual, presentará a la Asamblea Nacional la rendición de cuentas y el balance de la ejecución presupuestaria correspondiente a dicho ejercicio

2.3.2. Código de Comercio Gaceta N° 476 del 21 de diciembre de 1955:

Artículo 32° Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

Artículo 44° Los libros y sus comprobantes deben ser conservados durante diez años, a partir del último asiento de cada libro. La correspondencia recibida y las copias de las cartas remitidas, serán clasificadas y conservadas durante diez años

2.3.3. Ley Orgánica De Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal De Fecha 17 De Diciembre Del 2001, Gaceta Oficial N° 37.347

Artículo 23. El Sistema Nacional de Control Fiscal tiene como objetivo fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente su función de gobierno, lograr la transparencia y la eficiencia en el manejo de los recursos del sector público y establecer la responsabilidad por la comisión de irregularidades relacionadas con la gestión de las entidades aludidas en el Artículo 9, numerales 1 al 11, de esta Ley.

Artículo 35. El Control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y

administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Artículo 41. Las unidades de auditoría interna en el ámbito de sus competencias, podrán realizar auditorías, inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones de todo tipo y de cualquier naturaleza en el ente sujeto a su control, para verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento y los resultados de los planes y las acciones administrativas, la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión.

Artículo 62. Los órganos de control fiscal podrán, de conformidad con el Artículo anterior, efectuar estudios organizativos, estadísticos, económicos y financieros, análisis e investigaciones de cualquier naturaleza, para determinar el costo de los servicios públicos, los resultados de la acción administrativa y, en general, la eficacia con que operan las entidades sujetas a su vigilancia, fiscalización y control.

2.3.4. Decreto Con Rango, Valor Y Fuerza De Ley De Simplificación De Trámites Administrativos. Decreto N° 1423, Gaceta N° 40549 del 26 de noviembre del 2014.

Artículo 1: El presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley. Tiene por objeto promover, proteger y regular el ejercicio de la competencia económica justa, con el fin de garantizar la democratización de la actividad económica productiva con igualdad social, que fortalezca la soberanía nacional y propicie el desarrollo endógeno, sostenible y sustentable, orientado a la satisfacción de las necesidades sociales y a la construcción de una sociedad justa, libre, solidaria y corresponsable.

Artículo 2: A los efectos de este Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley se entiende por:

- a) Libertad económica: El derecho que tienen todas las personas a dedicarse a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y las leyes de la República.
- b) Actividad económica: Toda manifestación de producción, distribución o comercialización de bienes y de prestación de servicios, dirigida a la satisfacción de las necesidades humanas, a los fines de asegurar el desarrollo humano integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad.
- c) Competencia económica. Actividad que permite a los sujetos regulados en este Decreto con Rango, Valor y fuerza de Ley en su condición de sujetos económicos, acceder, actuar y participar en el mercado, como oferentes o demandantes, sobre la base de los principios de complementariedad, intercambio Justo y solidaridad.
- d) Concentración económica: Operaciones que confieran el control de la totalidad o parte de una actividad económica determinada, efectuadas por medio de adquisición, fusión, o cualquier otra operación que permita incidir en las decisiones de una sociedad, que incrementen su posición de dominio sobre el mercado.

Artículo 31: Todas las personas naturales o jurídicas, que realicen actividades económicas en el país, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, deberán

suministrar la información y documentación que les requiera la Superintendencia Antimonopolio.

2.3.5. Normas Generales De Control Interno, Gaceta Oficial Nro. 40.851 del 18 de febrero de 2016.

Artículo 5: El control Interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos, adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguimiento y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entes sujetos a las presentes Normas; y a la protección de los recursos y bienes públicos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales.

Artículo 6: El sistema de control interno de cada órgano o ente tiene como objeto asegurar el acatamiento de las normas, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público; preservar la exactitud y veracidad de la información financiera, contable y administrativa, a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones; promover la eficiencia, eficacia y legalidad de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestos; así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas.

Artículo 7: El sistema de control interno estará regido por los principios de justicia social, legalidad, economía, honestidad, participación, eficiencia, solidaridad, solvencia, transparencia, celeridad, eficacia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública.

Artículo 8: El sistema de control interno debe caracterizarse por ser aplicable, razonable, integral, integrado y congruente; abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia.

Artículo 34: La máxima autoridad jerárquica, los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada órgano o ente son responsables de que existan manuales, su divulgación y capacitación al personal, para su adecuada implementación y aplicación. Dichos manuales, deben incluir los diferentes pasos y condiciones de las operaciones a ser autorizadas, aprobadas, revisadas y registradas.

En este aspecto, se tendrá presente la elaboración de los instrumentos normativos siguientes:

1. **Manual de Normas y Procedimientos:** Documento de expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de un órgano o ente, así como también la enunciación de normas de funcionamiento básico a las que deberán adaptarse los miembros del mismo.
2. **Manual de Organización:** Documento que contiene en forma ordenada y sistemática la información relativa al marco Jurídico, organización, funciones y atribuciones de un órgano o ente, constituyéndose en un instrumento de apoyo administrativo, que describe las relaciones orgánicas que se dan entre los elementos de la estructura organizativa.
3. **Manual de Descripción de Cargos:** Documento en el cual se establecen las funciones, complejidad, requisitos y líneas de autoridad, así como la responsabilidad de cada uno de los cargos, entendiéndose estos, como el conjunto de operaciones, cualidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica e impersonal.

Artículo 36: Se establecerá un sistema adecuado de contabilidad para el registro oportuno y funcional de las operaciones financieras realizadas por el órgano o ente, el cual deberá sujetarse a las Normas de Contabilidad aplicables a su naturaleza, estructura y fines. Dicho sistema, debe proveer la información necesaria para elaborar, en el tiempo previsto, el balance de comprobación y los estados financieros del órgano o ente.

2.3.6. Ley Orgánica De Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial N° 2.818 del 1 de julio de 1981

Artículo 7: Se entiende por acto administrativo, a los fines de esta Ley, toda declaración de carácter general o particular emitida de acuerdo con las formalidades y requisitos establecidos en la Ley, por los órganos de la administración pública.

Artículo 28: Los administrados están obligados a facilitar a la Administración Pública la información de que dispongan sobre el asunto de que se trate, cuando ello sea necesario para tomar la decisión correspondiente y les sea solicitada por escrito.

Artículo 30: La actividad administrativa se desarrollará con arreglo a principios de economía, eficacia, celeridad e imparcialidad. Las autoridades superiores de cada organismo velarán por el cumplimiento de estos preceptos cuando deban resolver cuestiones relativas a las normas de procedimiento

2.3.7. Providencia Administrativa N°/SNAT/2011/00071

Artículo 1: La presente Providencia Administrativa, tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito, notas de crédito, y los certificados de débito fiscal exonerado, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Artículo 2 El régimen previsto la presente Providencia Administrativa será aplicable a:

1. Las personas jurídicas y las entidades económicas sin personalidad jurídica.
2. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean superiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.).
3. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean iguales o inferiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.), que sean contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado.
4. Las personas naturales cuyos ingresos anuales sean iguales o inferiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.), que no sean contribuyentes

ordinarios del impuesto al valor agregado, únicamente cuando emitan facturas que deban ser empleadas como prueba del desembolso por el adquirente del bien o el receptor del servicio, conforme a lo previsto en la Ley de Impuesto sobre la Renta. El resto de las facturas emitidas por las personas a las que hace referencia este numeral, deberán emitirse conforme a lo dispuesto en esta Providencia Administrativa o cumpliendo lo establecido en la Providencia Administrativa N° 1.677, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.661 del 31 de marzo del 2.003.

Artículo 6: Los sujetos regidos por esta Providencia Administrativa, deben emitir las facturas, las notas de débito y de crédito a través de los siguientes medios:

1. Sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).
2. Sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres.
3. Mediante Máquinas Fiscales.

La adopción de cualquiera de los medios establecidos en este artículo queda a la libre elección de los contribuyentes, salvo lo previsto en el Artículo 8 de esta Providencia Administrativa. Los sujetos pasivos que no estén obligados al uso de máquinas fiscales, podrán utilizar simultáneamente más de un medio de emisión de facturas y otros documentos.

Artículo 7: A los fines de lo previsto en esta Providencia Administrativa se entiende por:

1. Formato elaborado por imprentas autorizadas: medio de emisión que debe contener desde la imprenta los datos y campos señalados en el Artículo 30 de esta Providencia Administrativa.
2. Forma libre elaborada por imprentas autorizadas: medio de emisión que debe contener desde la imprenta los datos señalados en el Artículo 31 de esta Providencia Administrativa.
3. Sistemas computarizados o automatizados para la emisión de facturas y otros documentos: herramienta tecnológica informática que permite imprimir la información correspondiente a las operaciones realizadas por los contribuyentes, sobre los formatos o formas libres elaboradas por las imprentas autorizadas.

Artículo 15"Las facturas emitidas sobre formatos o formas libres, por los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, deben contener la siguiente información:

1. La denominación "Factura"
2. Numeración consecutiva y única.
3. Numero de control pre impreso.
4. Total de los números de control asignados, expresado de la siguiente manera "desde el N^o., hasta el N^o".
5. Nombre y apellido o razón social, domicilio fiscal y número de registro único de información fiscal (Rif) del emisor.
6. La expresión "Contribuyente formal" o "no sujeto al impuesto al valor agregado", de ser el caso.
7. Fecha de emisión, constituida por ocho (8) dígitos.
8. Nombre y apellido o razón social y el número de Registro único de información fiscal (Rif) del adquiriente del bien o receptor del servicio. Podrá prescindirse del número de Registro Único de Información Fiscal

(Rif) cuando se trate de personas naturales que no requieran la factura a efectos tributarios, en cuyo caso deberá expresarse, como mínimo, el número de cédula de identidad o pasaporte del adquiriente o receptor.

9. Descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio, con indicación de la cantidad y monto.
10. En los casos que se carguen o cobren conceptos en adición al precio o remuneración convenidos o se realicen descuentos, bonificaciones, anulaciones y cualquier otro ajuste al precio, deberá indicarse la descripción y valor de los mismos.
11. En los casos de operaciones cuya contraprestación haya sido expresada en moneda extranjera. equivalente a la cantidad correspondiente en moneda nacional, deberán constatar ambas cantidades en la factura, con indicación del monto total del tipo de cambio aplicable.
12. Indicación del valor total de la venta o la prestación del servicio, o de la suma de ambos si corresponde.
13. Razón social y el Rif de la imprenta autorizada, así como la nomenclatura y fecha de la providencia administrativa de autorización.
14. Fecha de elaboración por la imprenta autorizada, constituida por ocho (8) dígitos.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Durante el periodo se llevara a cabo una investigación experimental, documental y de campo, que según autores se definen como:

Tamayo y Tamayo (2003), la investigación experimental: “Se presenta mediante la manipulación de una variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o por qué causa se produce una situación o acontecimiento particular”

Según lo planteado esta investigación lleva a analizar los diferentes procedimientos de la empresa Lipesa S.A con el fin de detectar los inconvenientes en los procesos.

Y la investigación documental según Fideas G. Arias (2012), define:

La investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos.

Se busca destacar el aspecto documental, ya que ese diseño corresponde con el fin de la investigación, es decir, para determinar las soluciones a las deficiencias encontradas se requiere el uso de técnicas e instrumentos muy precisos, que contribuyan a afianzar los procesos y disminuir el margen de error.

La investigación de Campo Según el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006), es

El análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su Naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas (...) de investigación conocidos.

Dicho planteamiento permite determinar que la investigación realizada corresponde a una investigación de campo, ya que el objetivo principal de la

Investigación es analizar los procesos de control interno en cuanto a la emisión de órdenes de compra, facturación, caja chica, cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

3.2.Nivel de investigación:

El nivel de investigación a utilizar es de nivel explicativo porque se pretende establecer con precisión una relación causa-efecto del problema planteado.

Según el autor Fidias G. Arias (2012), define:

La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

Como se menciona, el objeto de la investigación es analizar los procedimientos para establecer un vínculo entre el problema planteado, el porqué de dicho problema y cuáles serían sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo.

3.3.Población:

Hurtado y Toro (1998), definen que: “población es el total de los individuos o elementos a quienes se refiere la investigación, es decir, todos los elementos que vamos a estudiar, por ello también se le llama universo.”.

La Investigación se realizó en el departamento de administración de la empresa Lipesa S.A, la cual consta de 3 empleados en el área, la asistente gerencial, la pasante de INCES que desempeña el cargo de archivista y la recepcionista que se encarga de archivar cuando no se labora la pasante.

3.4.Muestra:

Hurtado (2008), señala que la muestra se realiza cuando:

Cuando la población es tan grande o inaccesible que no se puede estudiar toda, entonces el investigador tendrá la posibilidad seleccionar una muestra. El muestro no es un requisito indispensable de toda investigación,

eso depende de los propósitos del investigador, el contexto, y las características de sus unidades de estudio.

En el Caso de la empresa Lipesa S.A la población es pequeña, por lo tanto se puede estudiar completamente sin necesidad de tomar muestras.

3.5. Técnica de instrumentos y Recolección de Datos

3.5.1. Observación Directa:

Según Hurtado (2008) la observación directa “constituye un proceso de atención, recopilación, selección y registro de información para el cual el investigador se apoya en sus sentidos.”

Esta técnica es de gran utilidad porque nos permite abordar el estudio de una manera directa, sin intermediarios y nos permite estudiar la eficacia y eficiencia de los procesos de control interno de la empresa Lipesa S.A.

3.5.2. Revisión Documental:

Según Hurtado (2008): “es una técnica en la cual se recurre a información escrita, ya sea bajo la toma de datos que pueden haber sido producto de mediaciones hechas por otros o como texto que en sí mismo constituyen los eventos de estudio”

Según lo planteado se utilizara información para encontrar soluciones a las deficiencias encontradas y mejorar los procesos ya establecidos.

3.5.3. Matriz FODA:

Es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

Según Casanovas, Joaquín (2014) declara que: “Esté método permite estudiar las circunstancias que pueden condicionar mejor la actividad de nuestro despacho. Y este método tiene la peculiaridad de realizar ese análisis desde una perspectiva interna y al mismo tiempo desde una perspectiva externa.”

CAPITULO IV

DESARROLLO DE LA INVESTIGACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1.Lipesa S.A y su estructura:

4.1.1. Identificación De La Empresa.

Es una empresa 100% venezolana dedicada a la fabricación y comercialización de productos químicos especializados para todos los sectores industriales. Iniciaron sus operaciones en el año 1980 en el oriente venezolano y a partir de 1988 empezaron a exportar. En Lipesa S.A se han preocupado por prestar a sus clientes un servicio óptimo y personalizado garantizándole, además, la calidad y entrega oportuna de sus productos. Abarcan toda la geografía nacional, para lo cual disponen de una oficina principal ubicada en Caracas y oficinas de negocios en Ciudad Ojeda (Zulia), Valencia (Carabobo), Puerto la Cruz (Anzoátegui), Maturín (Monagas), Puerto Ordaz (Bolívar) y una planta de fabricación en El Tigre (Anzoátegui).

Es una empresa química que aporta desarrollo y tecnología al sector. En su constante búsqueda de la mejora Lipesa S.A entró en un proceso de adecuación y normalización, siguiendo la serie de Normas ISO-9000 y tomando como punto de partida la Dirección de Manufactura de Lipesa S.A. Es así como lograron la Certificación ISO-9002 en la “Línea de elaboración de productos químicos orgánicos e inorgánicos para la industria petrolera, del agua, siderúrgica, pulpa, papel y azucarera”. Esta certificación se mantuvo desde el año 1998 hasta el 2003 y actualmente su sistema de gestión cuenta con la certificación de la Norma COVENIN ISO-9001 vigente, cuyos requerimientos son válidos desde diciembre 2003.

Tomando como base el enfoque basado en procesos, Lipesa S.A desarrolla e implementa su Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de alcanzar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La identificación y administración de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la Organización se detalla en el “Cuadro de Procesos” (FGL003) anexo a este manual y por medio de la Matriz del “Enfoque Sistémico de la Gestión de La Calidad”. En el caso del control sobre los servicios contratados, Lipesa S.A tiene como lineamiento la aplicación de procedimientos específicos (Por ejemplo: Evaluación de Proveedores, PGA002).

Dirección de Manufactura es la planta ubicada en la ciudad de El Tigre, donde se realiza el proceso de investigación, desarrollo, fabricación, y distribución de productos químicos a través de un proceso de gestión de calidad continuo.

Ilustración 1
Ubicación Geográfica



Fuente: Presentación de Inducción (Año 2006)

4.1.2. Misión

“Desarrollar, fabricar y comercializar soluciones químicas para satisfacer las necesidades de sus clientes a través de una organización sana e inteligente”.

Fuente: Carpeta organizacional de la empresa Lipesa S.A (Año 2006)

4.1.3. Visión

Somos una empresa química que aporta desarrollo y tecnología al sector y tenemos como Visión: “Ser un Modelo en Soluciones Químicas Productivas”.

Fuente: Carpeta organizacional de la empresa Lipesa S.A (Año 2006)

4.1.4. Objeto

Preparación, fabricación, mezcla, comercialización, distribución, representación, investigación, importación, exportación de productos químicos de limpieza doméstica, industrial productos químicos para el tratamiento de agua y petróleo, productos para catalizar reacciones de procesos industriales, productos derivados de goma, resina, P.V.C. y fibra de vidrio, equipos de tratamiento de agua, equipos de dosificación, equipos de producción y manejo de petróleo. En general podrá efectuar toda clase de actividad de lícito comercio y aquellas necesarias para lograr sus fines...

Fuente “Registro Mercantil V” Documento Inscrito bajo el N° 14, Tomo 253 A Qto, Expediente 118827, fecha 22-10-98.

4.1.5. Objetivos

La Dirección de Manufactura de Lipesa, S.A., está dedicada a la fabricación y distribución de productos químicos para la industria petrolera, siderúrgica, pulpa, papel, refinería, azucarera, tratamiento de agua y efluentes.

Sus clientes directos son los distritos, las unidades de negocio de Lipesa, S.A. capacidad de producción de planta: 1.200 Ton/mes, dos turnos (600 Ton/mes laborando un turno).

Fuente: Manual de la calidad de Lipesa S.A. (Año 2005)

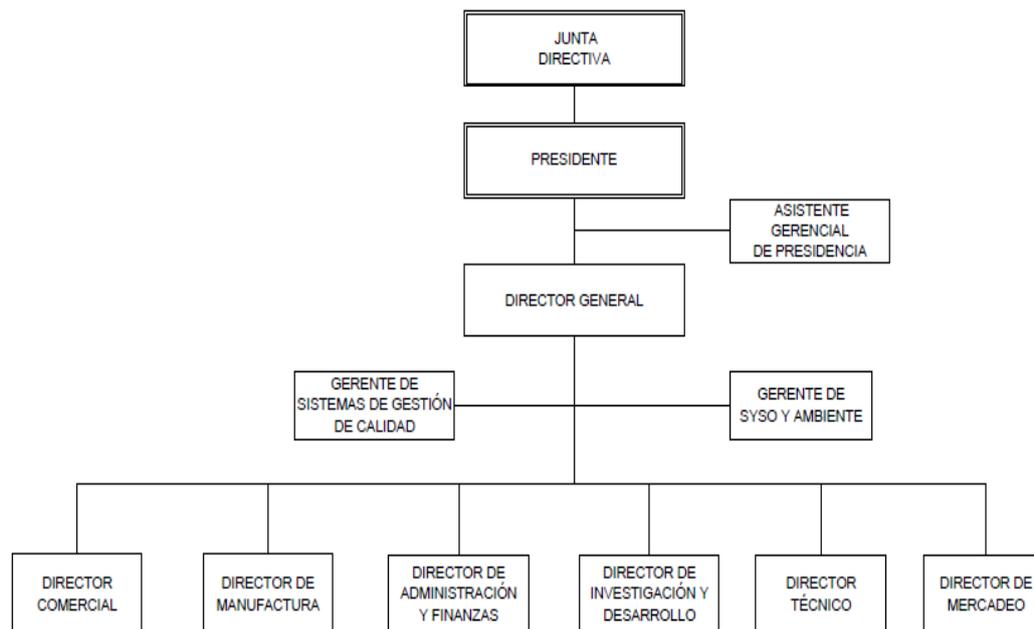
4.1.6. Organigrama de la Empresa División Producto

La empresa de Fabricación de Productos Químicos LIPESA, S.A. (Dirección de Manufactura), está organizada según la clasificación establecida en su organigrama, donde se señalan las funciones, obligaciones, grado de jerarquía y responsabilidades de cada uno de los respectivos cargos.

Emplea un organigrama vertical el cual es muy usado y recomendado para utilizarse en los manuales de organización. Consiste en colocar todos los puestos

en casilleros, apareciendo el puesto de más alto nivel en la cúspide, los demás puestos en orden descendente y conectar los mismos por líneas de puntos o rectas para indicar autoridad funcional, es una modalidad más sencilla y difundida para representar gráficamente una empresa o institución. (Fuente: Documentos ISO:9000)

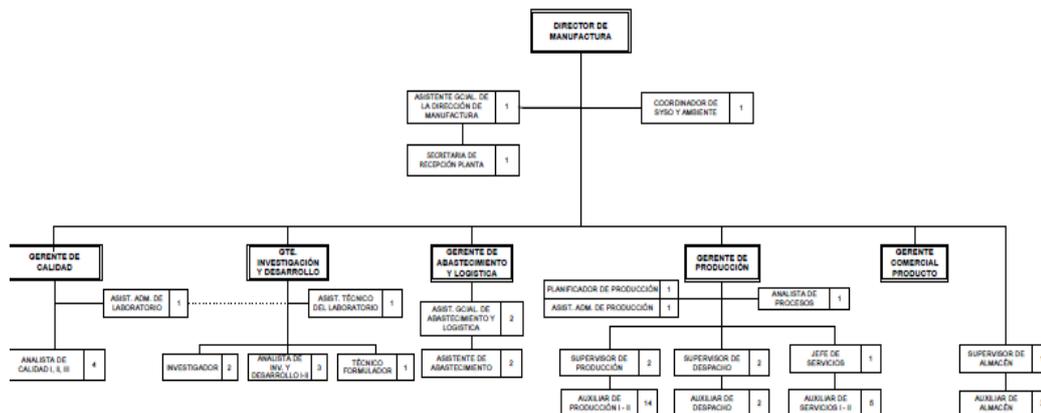
Ilustración 2
Organigrama General Lipesa S.A



Los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos revelan:

- La división de funciones.
- Los niveles jerárquicos.
- Las líneas de autoridad y responsabilidad.
- Los canales formales de la comunicación.
- La naturaleza lineal o asesoramiento del Departamento.
- Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores.
- Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada Depto. o sección de la misma.

Ilustración 3
Organigrama Lipesa S,A, Dirección de Manufactura



A continuación se plantea una breve descripción de cada uno de los cargos de Director de Manufactura, Asistente Gerencial y Recepcionista:

El Director de Manufactura es responsable de:

- Garantizar la entrega de productos y/o servicios que satisfagan las necesidades del cliente.
- Revisar, aprobar y controlar la ejecución del presupuesto de la Dirección de Manufactura.
- Revisar y aprobar las compras internas de la Dirección de Manufactura.
- Revisar y proponer las compras de materias primas e insumos de acuerdo a lo requerido por los distritos y a las necesidades propias de comercialización de la Dirección de Manufactura.
- Vigilar el total cumplimiento y la actualización del Sistema de Gestión de la Calidad, SYSO y ambiente de la Dirección de Manufactura.
- Hacer cumplir los planes de desarrollo o capacitación del personal.
- Vigilar el fiel cumplimiento de compromisos legales, contractuales y fiscales.
- Revisar y aprobar los costos de transferencias de los productos que se fabriquen.

- Vigilar el cumplimiento del sistema de gestión de la calidad en aquellas áreas externas a la Dirección de Manufactura donde se fabriquen y despachen productos LIPESA.
- Definir y controlar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Dirección de Manufactura.
- Analizar la efectividad en los procesos de investigación y desarrollo, de la Dirección de Manufactura y tomar acciones para su mejoramiento continuo.

Asistente Gerencial es responsable de:

- Realizar la transferencia de los productos a facturar del Almacén de PTF a ALCOP.
- Realizar la Orden de Venta Nacional: SO (Productos) o S1 (Servicios)
- Confirmar la SO, para extraer del almacén el producto, originando la salida del mismo en el inventario.
- Imprimir la Factura del cliente y Guía de despacho. (Ventas).
- Registrar las Facturas de proveedores (Cuentas por pagar): Facturas Financieras (Seniat) y Facturas no Seniat.
- Ejecutar el cálculo de la Retención que aplique IVA e ISLR (Si es el caso – Facturas Financieras).
- Generar el comprobante de retención IVA y el de ISLR se emite al momento de realizar el pago.
- Realizar los Pagos a los Proveedores, previa autorización del Director de Manufactura.
- Autorizar las Ordenes Médicas, correspondientes a: Examen pre empleo, anual, especial o de retiro.
- Revisar toda la documentación que es manejada por el área administrativa de la Dirección de Manufactura.
- Auditar el proceso de desglose y archivo de la información, para verificar que estén correctamente ubicados.

Recepcionista es responsables de:

- Recibir las Facturas de los proveedores, verificando que todos los datos estén correctamente (dirección fiscal, Rif, teléfonos, condiciones de pago, legible el detalle y contenido del insumo o servicio)
- Desglosar las Facturas (de ventas)
- Emitir Las Ordenes Medicas
- Archivar las Facturas y Documentos, según los criterios exigidos en el área.
- Revisar periódicamente los Procedimientos bajo su responsabilidad para garantizar la calidad de los mismos.

4.1.7. Política Integral.

Es política de LIPESA diseñar, desarrollar, manufacturar, comercializar productos químicos y asistencia técnica, relacionados con el mejoramiento de los procesos de sus clientes para lograr la satisfacción de sus necesidades, cumpliendo con los requisitos aplicables y la legislación vigente. Todo esto a través de la mejora continua de nuestros sistemas de gestión, manteniendo los más altos estándares de:

- Calidad de los productos y servicios.
- Reducción integral de los riesgos ocupacionales al personal en las instalaciones, mediante la implementación de Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Prevención de la contaminación, minimizando o eliminando el impacto ambiental ocasionado por las actividades de manufactura, transporte y servicios.
- Responsabilidad social y contribución al desarrollo integral de las comunidades.
- Prohibición de la posesión o uso, de drogas y alcohol en cualquier propiedad o instalación de Lipesa S.A.

En relación a la Responsabilidad Social y contribución al desarrollo integral de las comunidades.

Posee un amplio compromiso con la responsabilidad social

- Contrato Hidrolago (H-CA-GOM-002-1-2009):

Cláusula 9: Del compromiso de Responsabilidad Social.

La contratista se compromete a realizar el siguiente proyecto de responsabilidad social: “Construcción de un aula educativa para preescolar, 10.000 * 6.50 * 4.00 mts. Para la escuela B.B. Los Naranjos, Municipio Francisco Javier Pulgar, Estado Zulia”.

- Contrato Hidrolago (H-CA-GOM-002-1-2008):

Cláusula 9: Del compromiso de Responsabilidad Social.

La contratista se compromete a realizar el siguiente proyecto de responsabilidad social: “Suministro de 65 tanques de polietileno para almacenar agua con capacidad de 550 lts. Para beneficiar el Barrio Paraguachon I Municipio Jesús E. Lossada”.

- Contrato Hidrosuroeste (CA-HSO-2008-GT-03):

Cláusula décimo séptima: “Aporte de 1% Del monto básico de La oferta, destinado a: Aporte de dinero a programa social o instituciones que Hidrosuroeste estime conveniente”.

- Donativos a escuelas, sectores otros de artículos de limpieza, tambores para desechos (basuras, desperdicios).

4.1.8. Aporte Tecnológico:

- Desarrollo de Productos y Servicios adecuados a las necesidades específicas de los clientes
- Asistencia técnica integral
- Análisis, Evaluación, Inspección y Diagnóstico de Equipos, Procesos y Sistemas
- Reactivos y Equipos de Análisis
- Equipos de alimentación y control
- Análisis y Estudios de agua y petróleo
- Entrenamiento profesional especializado

- Soporte Tecnológico

La empresa Limpiadores Industriales Lipesa, S.A. posee:

- Página Web
- Intranet
- Correo para preguntas y sugerencias
- Red de comunicación a través de conexión con la casa matriz en caracas.
- Correo del personal con la identificación de la empresa.
- Creadora y evaluadora de tecnologías de punto
- Laboratorios de investigación y control de calidad
- Acuerdos internacionales de tecnología
- Convenios educativos y de investigación
- Producción de materias primas propias
- Formación y desarrollo continuo del personal
- Adecuación organizacional para la globalización

ULA-FIRP: Programa de actividades sobre “Surfactante y aplicaciones” tales como investigación, desarrollo, servicio técnico, curso de extensión, adiestramiento, asesoría y otros relacionados. “Socio Industrial”. Fuente: Página WED, manuales de procedimientos, contratos con clientes.

4.1.9. Política de Seguridad

“Es Política de SYSO de Lipesa, S.A. de minimizar de forma integral los riesgos a la salud y seguridad de su personal, de las instalaciones y del ambiente, a través de un sistema de gestión en mejora continua acorde con procedimientos y requisitos aplicables”.

4.1.10. Política Ambiental

“Es Política Ambiental de Lipesa, S.A., prevenir la contaminación mediante un sistema de gestión que aplique productos terminados, procesos, tecnologías, y servicios que reduzcan o controlen el impacto ambiental”.

Lipesa S.A provee productos y servicios que contribuyen a la recuperación de áreas degradadas y al combate de la erosión y contaminación:

- Superabsorbente o hidrogel agrícola
- Polímeros sellantes de suelo
- Polímeros para hidrosiembra
- Polímero o hidrogel para combate de incendios tipo “A”
- Supresor de olores

4.1.11. Proceso Productivo Lipesa S.A:

El proceso productivo en Lipesa S.A Dirección de Manufactura es el siguiente:

1. llega la materia prima, se obtiene una muestra y se analiza en el laboratorio de calidad. para verificar si está conforme a los parámetros establecidos dentro de la misma organización.
2. Si está conforme se procede a Almacenar, esperando el informe de producción donde se establece que productos se van a fabricar.
3. Luego de esto se verifica si los tanques están limpios para empezar a fabricar el producto, se pesa las materias primas a utilizar y luego se toma otra muestra del producto fabricado y se analiza en el laboratorio de calidad.
4. Si se encuentra dentro de las especificaciones se aprueba, se procede a envasar pesando el producto por tambores y a coloca en el área de productos terminados.
5. Se emite Guía de despacho y se despacha el producto.

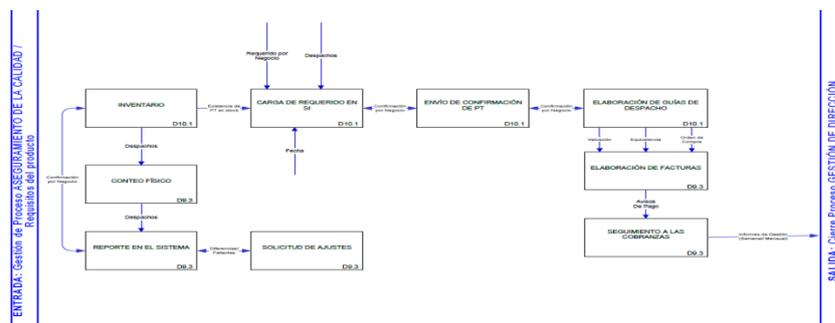
Ilustración 4 Proceso Productivo



4.1.12. Proceso Administrativo JD EDWARD ORACLE.

En el sistema JD EDWARD ORACLE, el proceso administrativo comienza al incluir el requerido de productos para un mes en específico, allí se establece cuáles son los requerimientos de los clientes y se procede a analizar que se puede fabricar según la disponibilidad en inventario que se hace al finalizar cada mes por el departamento de almacén, al incluir el requerido luego se procede a confirmar las peticiones de los clientes, y se procede a emitir la orden de despacho y la facturación. Y finaliza el proceso con la inclusión del pago.

Ilustración 5 Proceso Administrativo JD EDWARD ORACLE



4.2. Análisis De Los Procedimientos De Control Interno.

4.2.1. Órdenes de compra:

En Lipesa S.A se maneja la política de Emitir una orden de compra para hacer una compra o de alguna materia prima o un suministro.

Es el documento que establece todas las condiciones entre el proveedor y LIPESA, S.A. para el suministro de materias primas, suministros, equipos, materiales y otros generales

Toda orden de compra proporciona la información necesaria referente a las especificaciones o características preestablecidas del producto o servicio a ser adquirido. En ella en la medida de lo posible se identificarán los requerimientos, necesidades y condiciones que en materia de seguridad y ambiente se debe exigir al proveedor del producto o servicio (por ejemplo: cumplimiento de la legislación nacional o normas COVENIN / FONDONORMA vigentes, presentación de permisología que corresponda al producto, prevención de contaminación al momento de realizar el traslado el producto y/o de prestación del servicio, entre otros).

El criterio de selección del proveedor al momento de colocar una orden de compra depende de la calidad del producto y cumplimiento con requerimientos de la unidad requirente, la mejor oferta, la disponibilidad, rapidez en la entrega, condición de pago, cercanía, garantía de suministro, confianza y garantía de calidad

Las órdenes de compra se emiten a través del sistema de información (software) bajo los mismos términos acordados con el proveedor previamente, considerándose que los términos establecidos en la cotización por el proveedor forman parte de la aceptación de la orden de compra emitida por LIPESA, S.A.

Las órdenes de compra a nivel nacional se cancelan en Bolívares (Bs.) aun cuando su precio de referencia sea en dólares (\$).

Aunque es un procedimiento formulado y establecido por la empresa no se ejecuta con regularidad ya que la mayor parte de los proveedores no requieren la orden de compra, o según el caso el material o equipo que se requiera se pide por requisiciones a la casa matriz en caracas.

4.2.2. Facturación:

Las facturas son el documento mercantil que permite a la empresa soportar los procedimientos de compra-venta. En dicho documento se detalla producto, cantidad precio unitario, precio total, monto del IVA y monto total. Las facturas pueden provenir de compras cuando se necesiten materiales o de las ventas de los productos. Tal cual lo declara la providencia administrativa n° 0071 donde declara las normas generales para las facturas.

Facturas de ventas las emite la empresa cuando se procede a la venta del producto. Las facturas de ventas pueden ser SO (que son ventas de productos, materias primas) y S1 (Servicios) los costos establecidos en las facturas pueden estar cotizados en Bolívares (Bs), Dólares (USD) o Mixtas (parte en dólares y parte en Bs). De igual forma debe tener la estructura que establece la providencia administrativa n° 0071.

Facturas SO: son documentos que se relacionan con las ventas de productos químicos, deben tener una orden de despacho (documento no SENIAT que utilizan para aprobar el despacho del producto).

Para realizar la facturación se procede a comprobar la existencia del producto en el inventario, donde el lote con mayor tiempo de fabricación es el primero que sale.

El lote es el número de control que se le da a una cantidad de producto específica fabricada en un día. Este número consta de 20 dígitos, los primero cuatro dígitos es el año, luego le sigue el mes, el día de fabricación y culminando con cuatro números que representa el lote que fabricaron en dicho día.

Ejemplo: 201508130001

Luego de comprobar la existencia del producto solicitado se procede a emitir la orden de Despacho y la factura comprobando que los totales, sean los establecidos en la orden de compra emitida por el cliente.

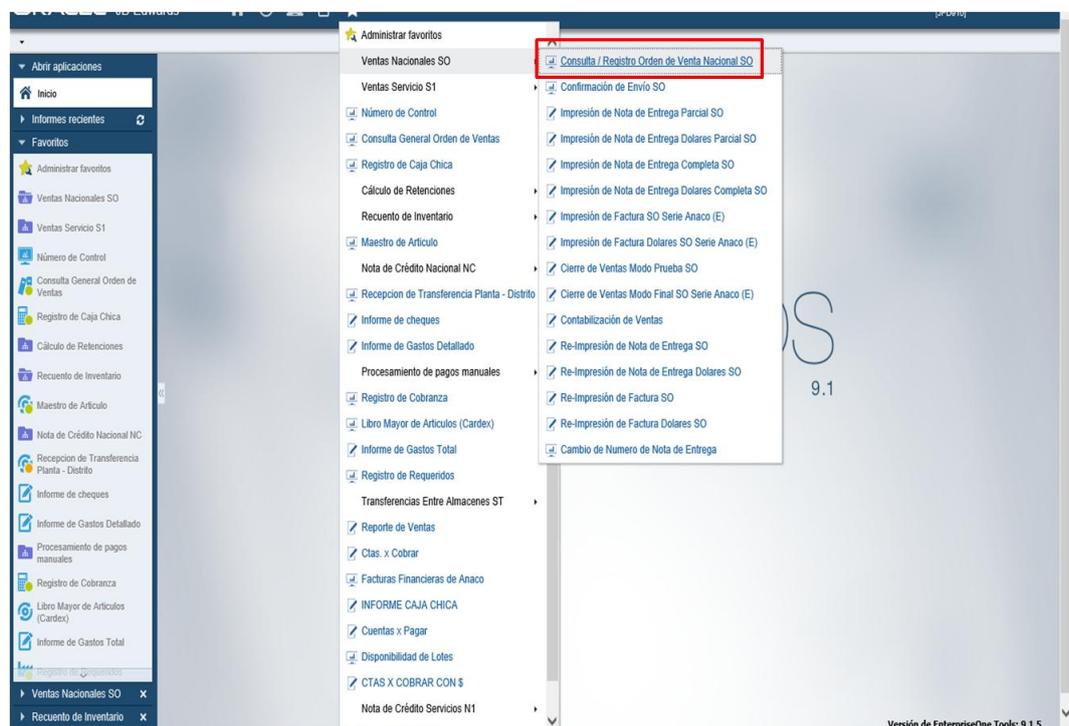
Factura S1: llamados Kit de servicios y establecidos de acuerdo al contrato que se tenga con el cliente, donde se establece el producto, cantidades, los servicios que le prestara la empresa y como estará cotizado en dólares o en

Bolívares, al emitir la facturación se procede a revisar la disponibilidad en el inventario de los productos y se procede a emitir la facturación.

4.2.2.1. Proceso Facturación Sistema JD EDWARD ORACLE

El proceso de Facturación es el Siguiendo; Se Busca en el Menú Consulta/Registro orden de Venta Nacional SO si en dicho caso sea de servicio se procede en donde menciona Venta Servicio S1

Ilustración 6
Proceso Emisión Factura.



Luego se clickea en el símbolo de añadir 

Ilustración 7 Proceso Emisión Factura

Consulta / Registro Orden de Venta Nacional SO - Admón orden existente

Consulta sobre servicio al cliente Selecciones adicionales Orden anterior

Número orden *
Nº artículo
OC cliente
Sucursal
Vendido a
Dir entrega

Cantidad total orden atrasada
 Artículo del cliente

Buscar

No se han encontrado registros

Número orden	Tipo orden	Clas orden	Número línea	Cód ret	Vend a	Nombre Vdo a	2º nº artículo	Descripción 1	Cantidad	UM	Número documento	Nº modif	Motivo modif	Fecha solicitud	Último estado	Descripc último es
--------------	------------	------------	--------------	---------	--------	--------------	----------------	---------------	----------	----	------------------	----------	--------------	-----------------	---------------	--------------------

Ingr hoja acopio Verif crédito Estado envío Factura en línea Disolución de orden Copioconvertir

Se rellenan los campos como Fecha, en venta se coloca el código del cliente, el pedido o la orden de compra y Sucursal Planta que es la sucursal donde se está vendiendo el producto.

Ilustración 8 Proceso Emisión Factura

Guardar y continuar Cancelar

Número orden Nº orden anterior

Información orden Pago y Rete Conjunto socio/cliente Substituciones compromiso órdenes

Venta
Destino envío
OC cliente
Sucursal/planta
Cód retención
Mensaje crédito
Mensaje crédito temp
ID oportunidad
Ord anotada por
Solic por
Mensaje impr
Disolución orden
Comisiones encabezado
Verif crédito

Fecha y hora

F orden
F cancelación
Fecha solicitud
Hora solicitud

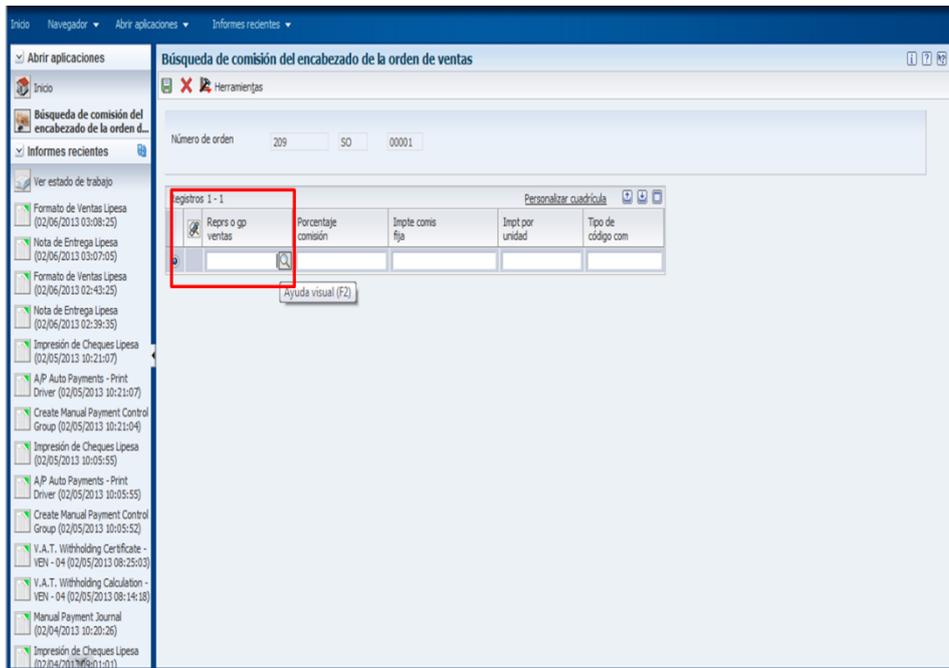
Contactos

ID contacto venta
Destinatario venta
ID cli dest envío
Destinatario envío

Anexos Historial modif

Luego se pasa a otra pantalla donde se colocara el código del vendedor:

Ilustración 9 Proceso Emisión Factura



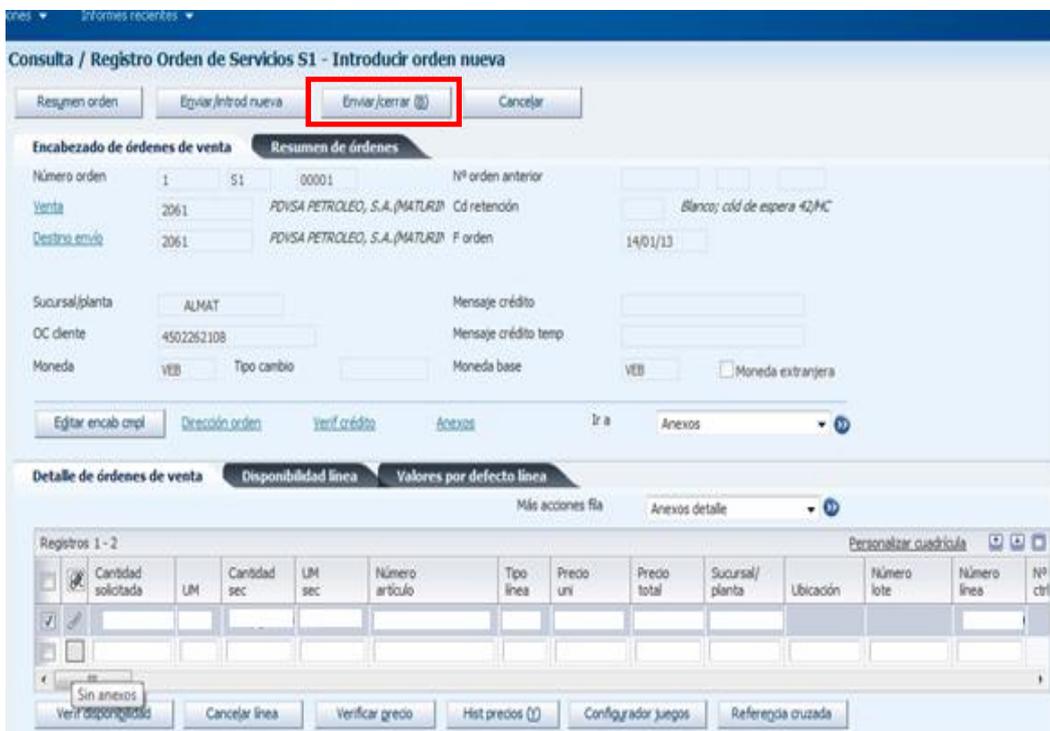
Entonces se ingresa la cantidad solicitada en la orden de compra, **UM:** Se coloca la unidad de medida del producto a facturar (Kilogramos, Tambores, Allport o Granel), **UM Sec:** Se coloca la unidad de medida original del producto (Kilogramo), **UM Fijo Precio:** Se coloca la unidad de medida a retirar, **Precio Unitario:** Precio del producto, **Número Artículo:** Código del producto.

Ilustración 10 Proceso Emisión Factura



Al introducir estos datos, el sistema automáticamente rellena los espacios vacíos, se da click en Enviar /cerrar

Ilustración 11 Proceso Emisión Factura



Se procede a buscar el lote en inventario correspondiente en la facturación de la siguiente forma:

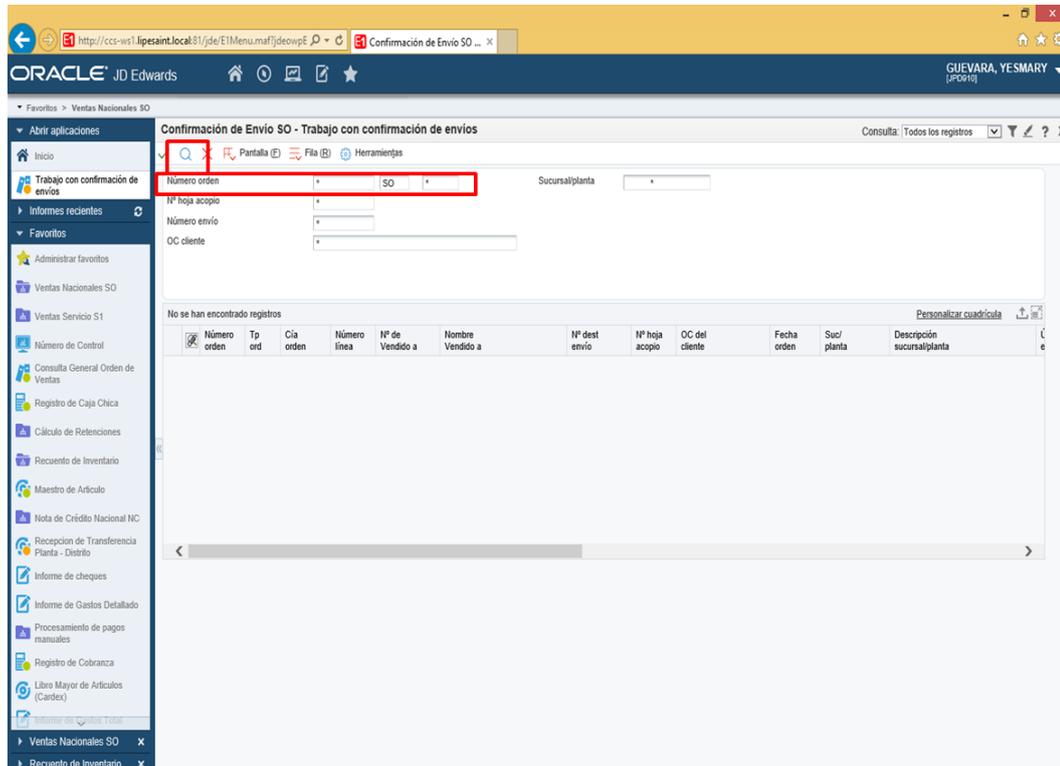
Menú Principal y se selecciona: Confirmación de Envío SO

Ilustración 12 Proceso Emisión Factura



En la siguiente Pantalla, se anota el número de Orden arrojado por el sistema en el proceso anterior y se presiona Buscar (símbolo de una Lupa), y Aparecerán los productos solicitados por el cliente.

Ilustración 13 Proceso Emisión Factura



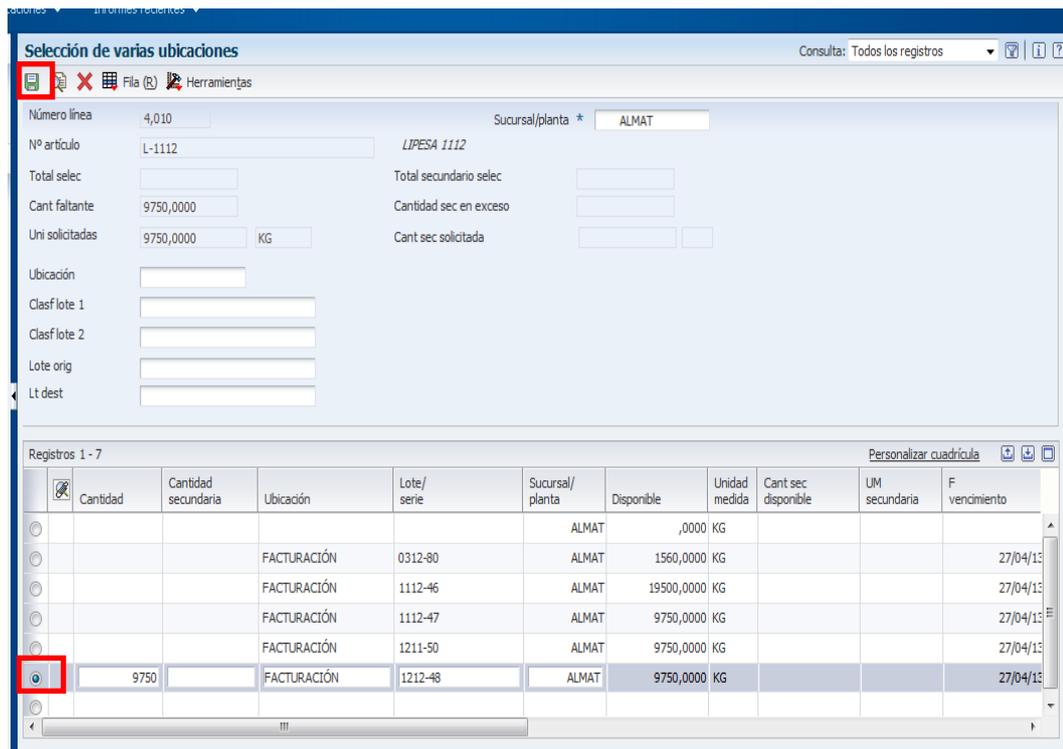
Se Selecciona y se le da Clic en Fila y En el menú que se Despliega se selecciona: Selección de Ubicación

Ilustración 14 Proceso Emisión Factura



Se abre una pantalla donde aparecen los lotes disponibles de dicho producto

Ilustración 15 Proceso Emisión Factura



Seleccionamos el lote tomando en cuenta el método PEPS (Primero en Entrar Primero en Salir) y guardamos y volvemos a la página anterior guardamos y se imprime la factura en formato ya establecido en el sistema.

4.2.3. Cuentas por Cobrar

Las Cuentas por cobrar son el resultado de la venta de un producto o servicio, según políticas de la empresa el tiempo de vencimiento de las facturas son de 15 días hábiles, esto representa el tiempo en el que el cliente debe cancelar la deuda correspondiente, en dichos casos y en previo acuerdo entre las partes correspondientes este tiempo puede ser alargado. El tiempo que dure una cuenta por cobrar en convertirse en efectivo es un indicador de la efectividad de la

empresa de manera financiera, de la eficiencia con que se administre las cuentas por cobrar depende el aprovechamiento de los recursos de la empresa.

Las Ventas al ser registradas y facturadas en el sistema JD EDWARD ORACLE se pasan automáticamente a Cuentas por Cobrar, donde están allí hasta registrar una cobranza, Los principales Clientes de Lipesa S, A son PDVSA GAS y PDVSA PETROLEO siendo estos dos los clientes con más compras hechas a la empresa, En el periodo de mayo 2015 hasta noviembre 2015 en la cartera de cuentas por cobrar se obtuvieron los siguientes resultados. (Los números son resultados de las cuentas por cobrar generales, haciendo una sumatoria de los clientes deudores)

Tabla 1.2.
Resumen de Cuentas por Cobrar Periodo Enero-Noviembre 2015

Enero	6164641,72
Febrero	3978214,92
Marzo	4458382,99
Abril	2733630,28
Mayo	5814410,61
Junio	2751043,54
Julio	3430275,2
Agosto	12542364,74
Septiem bre	3075527,34
Octubre	9783160
Noviem bre	2435562,02
Total	57167213,36

Tomando como punto de referencia las ventas del periodo ya mencionado que son las siguientes

Tabla 1.3.
Resumen Ventas Periodo Enero-Noviembre 2015

Enero	9.844.106,8 8
Febrero	10.362.217, 77
Marzo	25.905.544, 42
Abril	72.535.524, 39
Mayo	62.173.306, 62
Junio	67.354.415, 50
Julio	51.811.088, 85
Agosto	56.992.197, 73
Septiem bre	54.401.643, 29
Octubre	47.666.201, 74
Noviem bre	39.894.538, 41
Total:	498.940.78 5,6

Con estos valores sabremos en cuantos veces (número promedio) han sido renovadas las cuentas por cobrar, también podremos conocer el número de días promedio que la empresa está tardando en recuperar sus ventas. Para ellos

utilizaremos las razones financieras de liquidez, Rotación de cuentas por Cobrar y Días de cuentas por Cobrar

1. **Rotación de Cuentas por Cobrar:** Ventas ÷ Cuentas por Cobrar

Rotación de Cuentas por cobrar= $498940765,6 \div 57167213,36$

Rotación de Cuentas por Cobrar= **8,72**

2. **Días de Cuentas por Cobrar:** (cuentas por cobrar x 360)÷Ventas

Días de cuentas por cobrar= $(57167213,36 \times 360) \div 498940765,6$

Días de Cuentas por Cobrar= **41,24.**

Esto Representa que la empresa está rotando su cartera de cuentas por cobrar 9 veces en el periodo y está tardando 41 días promedio en recuperar sus ventas.

4.2.4. Caja Chica:

La caja chica es un fondo fijo utilizado para gastos menores que se reintegran cuando se agota dicho fondo. Es utilizado generalmente para cancelar la limpieza de oficinas, y compras de café para el personal.

Para realizar la reposición de caja chica se realiza un arqueo de la misma que es el recuento físico del efectivo que permanece y los soportes (Facturas SENIAT) de los gastos que se han realizado, la sumatoria de ambos debe dar el monto total de la caja chica.

Luego de realizar el arqueo se procede a hacer un recibo por los gastos que se han hecho y se le anexa las facturas que soportan dicho gasto, luego se procede a realizar la reposición por el sistema y todos los soportes originales son enviados a la casa matriz para ser contabilizados y que procedan a enviar el cheque para hacer la reposición.

4.2.5. Cuentas por Pagar:

Las cuentas por pagar son el resultado de las transacciones a crédito por parte de la empresa a sus proveedores, estas compras deben ser aprobadas y registradas en el sistemas JD EDWARD ORACLE, para luego ser canceladas.

Al incluir las facturas financieras se debe tomar en cuenta el monto de la factura, el tiempo de crédito, las condiciones de pago y si incluye IVA e ISLR.

Las facturas de cuentas por pagar deben estar de acuerdo a la providencia administrativa 0077.

En el periodo de Enero 2015 hasta Noviembre 2015 se hizo un análisis con la razón financiera rotación de Cuentas por Pagar y Días de cuentas por pagar, para determinar el número de veces promedio que han sido renovadas las cuentas por pagar y el número de Días que la empresa se está tomando para saldar las compras a sus proveedores.

Las compras y cuentas por pagar fueron de:

Tabla 1.4.

Resumen Compras y Cuentas por Pagar Periodo Enero-Noviembre 2015

Mes	Compras	Cuentas Por Pagar
Enero	1046431,76	1239074,19
Febrero	3662511,15	2024560
Marzo	3681511,15	4200267,386
Abril	2092863,51	5547360,2
Mayo	5650731,48	11298887,7
Junio	9531488,4	13439260,68
Julio	9472861,3	12578025,45
Agosto	6517494,67	11578025,45
Septiembre	9682537,38	6819463,05
Octubre	9446948,79	10458658
Noviembre	18134574,8	15784632,98
Total	97.900.954,40	94.968.215,09
:		

Según la Razón Financiera Rotación de Cuentas por Pagar establece que la división del total de las Compras entre el monto total de las cuentas por pagar resultara por el número de veces que se ha rotado las cuentas por pagar en el periodo.

- **Rotación de Cuentas por Pagar:** $\text{Compras} \div \text{Cuentas por Pagar}$

Rotación de Cuentas por Pagar: $97900954,40 \div 94968215,09$

Rotación de Cuentas por Pagar= 1,03

El resultado indica que la cartera de cuentas por pagar se rotó una vez en el transcurso del periodo.

Seguiremos con la razón financieras de Días de Cuentas por Pagar que establece que el total de las cuentas por pagar multiplicado por el número de días del año o del periodo y dividido entre el total de las compras será el número de días que la empresa se tarda en promedio para saldar las cuentas con sus proveedores.

- **Días de Cuentas por Pagar:** $(\text{Cuentas por Pagar} \times 360) \div \text{Compras}$

Días de Cuentas por Pagar: $(94968215,09 \times 360) \div 97900954,40$

Días de Cuentas por Pagar= 371,11

El resultado obtenido nos indica que la empresa se tarda 371,11 días en saldar las cuentas a los proveedores.

4.2.6. Desglose de información:

Luego de que la información es procesada se e incluida en el sistema administrativo JD EDWARD ORACLE, se procede a desglosar y archivar la información según los lineamientos de la empresa con el fin de obtener una buena trazabilidad en los documentos y la información financiera que alimenta el sistema operativo y que luego es llevada al departamento de Contabilidad de la casa Matriz.

A Continuación se detallan las especificaciones para un buen control de la documentación:

4.2.6.1.Carpeta de Correlativo de Facturas:

- Se archiva la copia amarilla de las facturas y ordenes de Despacho (Si lo amerita)
- De Menor a Mayor tomando como referencia el número de factura ubicado en la parte superior derecha del documento.
- Debe tener anexo el reporte del sistema que indica que la factura fue cerrada.

4.2.6.2.Carpeta de Correlativo de Control:

- Se archivan las copias rosadas de las facturas, Se utiliza el número de control del documento que se encuentra en la parte superior derecha y Tiene 2 Ceros de color rojo. Ejemplo: (00-000000000).
- Se Archiva en orden ascendente quedando el número menor en la parte inferior de la carpeta,
- En caso que la factura se anule se archivara el juego completo de la factura original y copias quedando la original al principio, exceptuando la copia verde que se envía a las oficinas administrativas de la empresa en la ciudad de caracas.

4.2.6.3. Carpeta de Cuentas por Cobrar:

- Se archiva la copia azul de la factura en orden ascendente (menor a mayor), en conjunto con la guía de despacho firmada y sellada (si lo amerita).
- En caso de que la azul se envié al cliente, se dejara una copia en la carpeta y se sustituye cuando la devuelvan firmada y sellada.

4.2.6.4.Carpeta de Cobranzas:

- Se archivan los pagos de las facturas pendientes (Copia azul o copia de la factura)
- Debe anexarse el reporte del sistema y el soporte del banco que conste que se hizo la transferencia o el depósito.
- Se debe archivar por fecha y según el mes.

4.2.6.5.Carpeta de Cuentas por Pagar

- Se Archivan todas las facturas de compras a crédito.
- Estas están clasificadas por orden alfabético
- Se Archivan según el Nombre fiscal de la empresa
- Si es persona natural se tomara la inicial del apellido de la persona. Ejemplo: Alcides **R**omero (**R**)

- En caso de ser personas jurídicas (asociaciones, cooperativas, empresas, fundaciones...) y se archivan por la inicial del nombre fiscal. Ejemplo: Asociación Cooperativa Hermanos Birbe(A).

4.3. Análisis de la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) de los procedimientos de control internos llevados por el departamento de Administración de Lipesa S.A

Por medio de la matriz FODA aplicado al departamento de Administración de Lipesa S.A Dirección de Manufactura, ayudara a determinar la fiabilidad de los diferentes procedimientos de control interno de la empresa, y así establecer cuáles son las fortalezas debilidades, oportunidades y amenazas del mismo, para así obtener un diagnóstico preciso de las fallas presentadas y como se pueden solventar de manera rápida y satisfactoria.

La matriz FODA También se puede encontrar en diferentes bibliografías en castellano como Matriz de Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades), o bien SWOT Matrix (Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats) en inglés.

Esta matriz es usada en las empresas para obtener el marco general en que operan, con el fin de obtener conclusiones que permitan superar su situación en el futuro, es considerada una de las técnicas de planificación estratégica, siendo la F y la D Factores Internos y la O Y la A factores externos.

El análisis consta en crear una matriz en donde se relacionen los 4 grupos de los factores planteados

- F – O:** Estas son las mejores estrategias para sacar el máximo provecho de las oportunidades que se presentan. No podemos aprovecharlas si no tenemos desarrolladas las fortalezas que necesitamos. Si hay oportunidades muy importantes y no tenemos fortalezas para sacar provecho de éstas, considera su desarrollo o la incorporación de aliados o entidades externas que si las tengan.
- D – O:** Estas estrategias se generan para reducir o eliminar las debilidades de tal manera que no inhiban el aprovechamiento de las

oportunidades que tenemos. Es conjunto con las estrategias MAX-MAX, nos llevan a sacar el máximo provecho posible de las oportunidades que se presentan en el entorno.

- C. **F – A:** Estas estrategias se desarrollan para identificar las vías que necesitamos para reducir los efectos negativos de las amenazas que se presentan en el entorno. Las fortalezas bien canalizadas, nos protegen y nos hace menos vulnerables a estos factores para mejorar nuestras posibilidades de éxito en el entorno.
- D. **D – A:** Estas estrategias son muy importantes para prevenir que las amenazas nos debiliten a través de la vulnerabilidad que las debilidades nos generan. Estas estrategias son hechas como un plan defensivo contra el entorno.

Ilustración 16
Matriz Foda

Factores Internos	Fortalezas	Debilidades
Factores Externos		
Oportunidades	FO estrategia para maximizar F y C	DO estrategia para minimizar D y maximizar O
Amenazas	FA estrategia para maximizar F y minimizar A	FA estrategia para minimizar D y A

1. Fortalezas:

- 1.1. Grandes recursos financieros.
- 1.2. Maneja la información Automatizada por medio del sistema JD EDWARD.
- 1.3. Productos de Calidad.
- 1.4. Personal técnico y administrativo Capacitado.
- 1.5. Buena atención al cliente.
- 1.6. Método de pago a Crédito
- 1.7. Cotización Mixta, tanto en Dólares como en Bolívares.

2. Oportunidades:

- 2.1. Competencia Débil.
- 2.2. Amplia Cartera de Cuentas por Cobrar
- 2.3. Revaloración de los productos en cuanto aumenta o disminuye la moneda.
- 2.4. Reposición de caja chica mensualmente.

3. Debilidades:

- 3.1. Amplia Cartera de cuentas por Pagar
- 3.2. Lapso de cancelación por parte de los clientes muy amplio
- 3.3. Pago de cuentas por pagar mayor de 3 meses luego del vencimiento de la factura.
- 3.4. Emisión de facturas al momento de realizar el pago.
- 3.5. Reposición de caja chica mensualmente
- 3.6. Fondo insuficiente de Caja chica, no cubre montos necesarios.

4. Amenazas:

- 4.1. Aumento de precios de proveedores en lapsos de tiempos muy cortos
- 4.2. Aumento de precios de productos y servicios
- 4.3. Cancelación de créditos por parte de proveedores por el tiempo de la deuda.

Tabla 1.5.
Matriz FODA, Análisis de Resultados.

Factores Internos:	Fortaleza:	Debilidades:
Factores Externos:	<p>Grandes recursos financieros</p> <p>Maneja la información Automatizada por medio del sistema JD EDWARD.</p> <p>Productos de Calidad.</p> <p>Personal técnico y administrativo Capacitado.</p> <p>Buena atención al cliente.</p> <p>Método de pago a Crédito</p> <p>Cotización Mixta, tanto en Dólares como en Bolívares</p>	<p>Amplia Cartera de cuentas por Pagar</p> <p>Lapso de cancelación por parte de los clientes muy amplio</p> <p>Pago de cuentas por pagar mayor de 3 meses luego del vencimiento de la factura.</p> <p>Emisión de facturas al momento de realizar el pago.</p> <p>Fondo insuficiente de Caja chica, no cubre montos necesarios.</p>
<p>Oportunidades:</p> <p>Competencia Débil.</p> <p>Amplia Cartera de Cuentas por Cobrar</p> <p>Revaloración de los productos en cuanto aumenta o disminuye la moneda.</p>	<p>Estrategia F-O:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer pagos parciales sobre facturas iniciando con el 50% del monto total a cancelar. 2. Establecer estrategias ingeniosas y agresivas que disminuya las cuentas por Cobrar. 	<p>Estrategia D-O:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planear un calendario de cancelación de compromiso de acuerdo a los pagos de la cuentas por cobrar 2. Realizar la Facturación al momento de despachar los productos no al momento de realizar el pago
<p>Amenazas: Aumento de precios de proveedores en lapsos de tiempos muy cortos, Aumento de precios de productos y servicios.. Cancelación de suministro de materia prima por parte de proveedores por el tiempo de vigencia dela deuda.</p>	<p>Estrategia F-A:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar Fondo de Caja chica para que se cubra todos los compromisos. 2. Establecer los métodos de cancelaciónpronto pago o pago parciales. 	<p>Estrategia D-A</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar el Fondo de la caja chica para que cubran los requerimientos mensuales de la empresa.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones:

Una vez finalizada esta investigación y considerando la importancia de control interno utilizado en la empresa, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- 5.1.1. Los procedimientos fundamentales en el área de administración son la facturación, las cuentas por pagar, las cuentas por cobrar, caja chica, órdenes de compras.
- 5.1.2. Las órdenes de compra es el documento que establece todas las condiciones entre el proveedor y LIPESA, S.A. para el suministro de materias primas, suministros, equipos, materiales y otros generales, se emiten solo si el proveedor lo amerita.
- 5.1.3. La Facturación puede ser SO (suministros y productos) y S1 (Servicios), puede ser mixta tanto en dólares como en bolívares, se emiten por el sistema operativo JD EDWARD ORACLE.
- 5.1.4. La empresa rota su cartera de cuentas por cobrar 9 veces en el periodo y tarda 41 días promedio en recuperar sus ventas.
- 5.1.5. El fondo de Caja chica es utilizado para gastos menores que surjan, como gastos de atención al personal, papelería entre otros, aunque el fondo es muy poco para la cantidad de requerimientos que se maneja
- 5.1.6. La cartera de cuentas por pagar se rotó una vez en el transcurso del periodo y se tarda 371,11 días en saldar las cuentas a los proveedores.
- 5.1.7. La empresa Lipesa S.A Dirección de Manufactura en el departamento de administración tiene poco personal para la cantidad de responsabilidades que tienen, esto tiene como consecuencia el colapso en la documentación por tanto no hay trazabilidad en la misma.
- 5.1.8. Los procedimientos no están plasmados en un manual de procedimientos administrativos esto conlleva a que la documentación este mal administrada, se pierde tiempo al archivarla de manera inadecuada y se pierde el control de los mismos.

5.1.9. El sistema JD EDWARD Oracle es esencial para las operaciones internas de la empresa ya que por medio de este se ingresan las facturas de ventas que a partir de ellas se generan las cuentas por cobrar, se emiten cheques, se genera la reposición de la caja chica y se incluyen los soportes de la misma, se ven los lotes de los productos que están en el inventario y por medio de este sistema se envía toda la información a la casa Matriz donde es registrada y contabilizada en el departamento de contabilidad.

5.2.Recomendaciones:

5.2.1. La facturación debería hacerse al momento de la venta del producto terminado junto a la guía de despacho, para sincerar las Salidas de inventario con las entradas de cuentas por cobrar en el sistema JD EDWARD ORACLE.

5.2.2. La empresa Lipesa S.A, necesita más personal en el área de administración, ya que la asistente gerencial y la recepcionista atiende muchas responsabilidades y quedan otras actividades sin atención, con otra persona en el área que se encargue de la documentación se disminuiría el riesgo a que se pierda la trazabilidad de los procedimientos.

5.2.3. Todos los procedimientos administrativos deben estar plasmados en un manual esto generaría mejor manejo y control de la documentación, se propone un manual de procedimientos administrativos para el desglose de la información financiera.

5.2.4. Aumentar el fondo de caja chica para cubrir los gastos semanales o quincenales, para ello se propone hacer un presupuesto sincerado con los precios de los insumos que se compran mensualmente y así tener un punto de referencia de cuanto debería ser el monto de la caja chica.

5.2.5. Establecer métodos de cancelación de facturas a cliente que favorezcan a la empresa y dar beneficios por pronto pago o mitad de

contado y mitad a crédito para que así se puedan cubrir parte de las cuentas por cobrar y pagar los compromisos adquiridos con los proveedores a tiempo.

- 5.2.6. Establecer planes de pago a los proveedores dándole prioridad a las facturas que tengan más tiempo en la cartera de cuentas por cobrar.
- 5.2.7. Emitir órdenes de compras para así llevar un mejor control de los artículos que se suministran a la empresa y para que sirva de soporte a los documentos.
- 5.2.8. Realizar auditorías y revisiones a la parte administrativa de la empresa con la finalidad de afianzar, revisar, controlar y mejorar los procedimientos contables, también para así tener toda la documentación al día para que al momento de una inspección de un ente público no se tenga alguna no conformidad que lleve a una multa o sanción que afecte la empresa.

BIBLIOGRAFIA:

- **Boada, David (2012)** “Análisis De Las Normas Y Procedimientos De Control Interno Aplicados Para El Manejo De Las Cuentas Por Pagar A Proveedores De La Gerencia De Salud PDVSA DIVISION FURRIAL En Maturín-Edo Monagas” Universidad De Oriente
- **Casanovas, Joaquín (2014)** Como debe ser el análisis antes de tomar una decisión importante. Recuperado de: <http://www.bluelawmarket.com/>
- **Catacora, F. (1996).** Sistemas y Procedimientos Contables. Editorial McgrawHill. México.
- **Código de Comercio Gaceta N° 476 (1955) del 21 de diciembre de 1955.**
- **Constitución Bolivariana de Venezuela Constitución Bolivariana de Venezuela Gaceta N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999.**
- **Cova, Cesar (2012)** Universidad de Oriente “Análisis de los Procedimientos para el Sistema de Control Interno en la Unidad Departamental d Almacén Alimentos Polar Comercial Planta Monagas, C.A.”
- **Decreto Con Rango, Valor Y Fuerza De Ley De Simplificación De Trámites Administrativos. Decreto N° 1423 del 17 de noviembre de 2014**
- **Fidias G. Arias (2012).** El proyecto de Investigación: Introducción a la investigación científica. Editorial Episteme.
- **Hernández, Domingo (2007).** El control interno eficaz como soporte de mejora continua de la gestión gerencial. Recuperado de: <http://www.monografias.com/>
- **Hurtado de Barrera, Jacqueline. (2008)** "Cómo Formular Objetivos de Investigación", ediciones Quirón, Sypal. 2da edición. Caracas
- **Hurtado, I. Y Toro J. (1998)** “Paradigmas Y Métodos De Investigación En Tiempos De Cambio”. Segunda Edición. Consultores asociados C. A., Valencia.

- **Ley Orgánica De Contraloría General De La República Y Del Sistema Nacional De Control Fiscal De Fecha 17 De Diciembre Del 2001, Gaceta Oficial # 37.347**
- **Ley Orgánica De Procedimientos Administrativos. Gaceta Oficial N° 2.818**
- **Maíz, Elizabeth (2013)** Universidad De Oriente “Evaluación Del Proceso De Control Interno Implementado Para El Pago De Facturas De Gastos Médicos De PDVSA EYP Oriente. Gerencia De Salud. Maturín Estado Monagas”
- **Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales, (Upel, 2006). Editorial: FEDUPEL. Caracas.**
- **Márquez, Luis (2012)** Universidad de Orientes “ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO CONTABLE DEL FONDO DE CAJA CHICA, LOS GASTOS DE VIAJE Y LAS CUENTAS POR PAGAR DE LA EMPRESA MMC AUTOMOTRIZ, S.A. BARCELONA – ESTADO ANZOÁTEGUI 2012”
- **Normas Generales De Control Interno, Gaceta Oficial Nro. 40.851 del 18 de febrero del 2016.**
- **Providencia Administrativa N°/SNAT/2011/00071**
- **Ramos, Gregorio (2013)** Universidad de Oriente “Análisis de los procedimientos administrativos y contables llevados a cabo en el área de caja de la empresa Cervecería Polar, C.A Territorio Comercial Oriente-Sur, Agencia Maturín. II Semestre 2012”
- **Rodríguez, Francisco (2015).** Deficiencias significativas de control interno: conozca algunas pistas para identificarlas. Recuperado de: <http://actualicese.com/>
- **Tamayo Tamayo, M (2004)**Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa. M

ANEXOS

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

TÍTULO	Análisis De Los Procesos De Control Interno En Cuanto A La Emisión De Órdenes De Compra, Facturación, Caja Chica, Cuentas Por Cobrar Y Cuentas Por Pagar De La Empresa Lipesa S.A
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Navarro González, Herianna Patricia	CVLAC: 20.741.455 E MAIL: Hpng1@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Control interno, Facturación, Órdenes de Compra, Cuentas por Pagar, Cuentas por Cobrar, Caja Chica

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias Administrativas	Contaduría Pública

RESUMEN (ABSTRACT):

Un buen sistema de control interno en las organizaciones es sumamente importante, debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implementar las exigencias de la gerencia, garantiza la veracidad y exactitud de la información financiera, ayuda a que los procesos implementados se realicen acorde lo establecido en la organización. Lipesa S.A es una empresa que diseña, desarrolla, fabrica, formula y mercadea especialidades químicas asociadas a asistencia técnica, las actividades ejecutadas en el área de administración son: facturación de productos y servicios, compras menores de materiales y suministros (atención al personal, papelería, insumos, etc.), cuentas por cobrar, cuentas por pagar, tener un control de todas las facturas, notas de débito y crédito realizadas, pagos de nómina a los trabajadores y Emisión de Órdenes de Compra. Presenta inconvenientes en cuanto al suministro de información financiera y contable, Perdida de tiempo en la elaboración de la facturación, una cartera de cuentas por cobrar y pagar amplias.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU
Lic. Bravo B, Stalin J.	CVLAC:	V- 13.164.491			
	E_MAIL	Sjbb2006@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU
Lic. Guzman, Susan.	CVLAC:	V- 10.068.774			
	E_MAIL	Guzans@lipesaint.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU
Lic. Morffe S, Tairi R.	CVLAC:	V- 8.809.904			
	E_MAIL	tairimor@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU
Lic. Pinto P, Evelyn C	CVLAC:	V- 12.705.654			
	E_MAIL	Evepinto44@hotmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS X	TU	JU

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2017 AÑO	03 MES	06 DÍA
--------------------	------------------	------------------

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Tesis. Análisis de los procesos de control interno.doc	Application/msword

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

ALCANCE

ESPACIAL: Dpto. Administración/ Lipesa, S.A

**(El Tigre,
Anzoategui)**

TEMPORAL Seis meses

(Opcional)

:

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Contaduría Pública

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pregrado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Contaduría Pública

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

Universidad de Oriente / Extensión Cantaura

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:



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.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR *Ragely*
FECHA 05/08/09 HORA 5:20

Cordialmente,

Juan A. Bolaños Cunele
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 Telemática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YOC/manija

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

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

De acuerdo al Artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado:

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

Navarro G, Herianna P

AUTOR

Lic. Bravo, Stalin J.

TUTOR

Lic. Pinto P, Evelyn C.

JURADO

Lic. Morffe S, Tairi R.

JURADO

Lic. González, Belmarys

POR LA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO