



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES
DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Autoras:
Guerrero, Loly
Robles, Cristina

Campus Bárbula, octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES
DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:
García Marysther

Autores:
Guerrero, Loly
Robles, Cristina

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES
DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor:
Marysther García

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por. **MARYSTHER GARCÍA**
C.I. 11.349.078

Campus Bárbula, octubre de 2011



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO”, presentado por: Guerrero, Loly Margarita, C.I. 18.410.527 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública y Robles, Cristina, C.I. 17.904.762 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Coordinador

Miembro Principal

Tutor

Suplente

Campus Bárbula, octubre de 2011

DEDICATORIA

A Dios quien es lo más importante en mi vida, sin él no tendría las fuerzas ni el valor para enfrentarme a los retos, nadie como Tu Señor para iluminar mi camino y mantenerme en pie. Por eso te dedico este y cada uno de mis pasos Señor.

A mis madres, Yadira y Josefina Jiménez quienes siguen confiando en mí y quienes son mi mayor apoyo moral y espiritual y fuente de inspiración. No hay manera de retribuir todo lo que me han dado.

A mis hermanos, David, Mauricio, Alfredo y Julia, parte esencial de mi vida, jamás mi felicidad seria completa si no los tuviera a ustedes para compartirla.

A ti Julio Cesar, todos los días te recuerdo y le doy gracias a Dios por haberte conocido y por el tiempo que estuviste con nosotros.

A Cristina, la mejor compañera de tesis que hubiese podido tener.

Loly M. Guerrero

DEDICATORIA

El culminar esta etapa de mi vida me hace sentir llena de satisfacción y armonía plena conmigo misma por lograr lo que en un momento de mi vida decidí emprender. Es por ello que este trabajo se lo dedico en primer lugar al ser que hace posible lo imposible, a mi Dios Padre por permitirme existir y darme fortaleza y esperanza en los momentos más difíciles.

En segundo lugar a mis padres Enrique Robles y Tibusay García de Robles por educarme y enseñar los valores de la responsabilidad, quienes a pesar de las adversidades estuvieron allí para apoyarme con amor, mi Madre una mujer que dejó todo por educar a sus hijos con la mayor dedicación; de verdad no hay manera de retribuirle todo lo que han hecho por mí, a mi único hermano que lo amo muchísimo y es parte de mi vida, espero haberles dado un modelo de hija y hermana.

A mi abuelita que ya no está conmigo físicamente, pero sé que desde donde ella está me está viendo y cuidando de alguna manera, le doy este regalo porque yo sé que ella quiso ver este momento tan importante.

A mi esposo Ronny Bonalde, que en todo momento ha sido mi pilar y refugio en tiempos de tristeza, alegría y amargura, por su comprensión y paciencia en los momentos de dificultad.

Por último y no menos importante a mi compañera Loly Guerreño, ya que sin su apoyo, constancia y dedicación esto no hubiese sido posible, porque juntas logramos con esfuerzo esta meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme fortaleza en los momentos difíciles para poder continuar, sabiduría en todo momento para completar con éxito este trabajo y por brindarme salud. Gracias por Tu amor incondicional y por permitirme llegar hasta aquí...

A mi mamá por todo su apoyo y dedicación, gracias por enseñarme el valor de la honestidad, de la responsabilidad y de la perseverancia, gracias por toda tu ayuda que fue vital a lo largo de todo este trabajo, gracias por ser mi mayor ejemplo a seguir.

A Mauricio por su ayuda en tantos detalles que surgieron y a Alfredo por su ayuda y orientación, no solo en este trabajo sino a lo largo de mi carrera.

A la profesora Marysther García, por dedicarnos parte de su tiempo, compartiendo con nosotras sus conocimientos, siendo uno de los principales apoyos para la realización de este trabajo.

Al profesor Hilarion Vegas, gracias por su valiosa orientación y buena disposición a la hora de guiarnos en el momento en el que más lo necesitábamos. Y a todos los profesores por su genuina dedicación en la tarea de formar verdaderos profesionales.

A mi Alma Mater, la Universidad de Carabobo, porque gracias a que tuve la oportunidad de cursar mis estudios aquí se lo que significa el esfuerzo y la dedicación y puedo sentirme orgullosa y confiada de que los logros que aquí obtuve son de gran valor por ser la principal casa de estudios de la región.

A mi compañera Cristina por todo lo aportado, gracias por ser el principal apoyo para la realización de este trabajo. Gracias por compartir esta experiencia tan importante en nuestra vida académica.

Gracias a mi amigo Luis, por todo su interés y apoyo, por todas las veces que me has auxiliado en tantos apuros, y gracias sobre todo por tu valiosa amistad. Al igual que a todos aquellos compañeros y amigos con los que a lo largo de la carrera he compartido momentos buenos y los no tan buenos.

Loly M. Guerrero.

AGRADECIMIENTO

Muchas personas fueron de gran apoyo en este camino que decidí emprender, sería injusto el no agradecer su contribución de alguna manera, por eso le doy gracias a Dios por darme el regalo de la vida e iluminarme en los momentos que sentía que ya todo estaba perdido y no perder las esperanzas.

Les agradezco a mis padres Enrique Robles y Tibisay García que siempre se preocuparon por que pudiera sacar adelante esta carrera y recalcarne que soy una persona capaz de enfrentar cualquier adversidad que se me pudiera presentar, también por esas palabras de aliento que me animaban a seguir adelante, por las suplicas y promesas que le hacía a Dios para que no me abandonara en momento que más lo necesitaba, gracias mami te quiero.

A mi esposo bello que siempre me apoyo incondicionalmente, por su paciencia y comprensión, gracias mi vida por ser como eres, sin tu apoyo se me hubiese sido más difícil sacar adelante este proyecto.

En tercer lugar a mi tía Nelly que siempre estuvo pidiéndole a Dios para que me ayudara a superar todos los obstáculos que se me presentaran en esta etapa de mi vida, culminar la tesis con éxito

A mi tutora Marysther García por ayudarnos en lo fundamental para la realización de este trabajo a pesar de los contratiempos y dificultades siempre nos ofreció su merecida ayuda, me siento igualmente agradecida con el gran Profesor y tutor Hilarión Vegas que a pesar de no ser nuestro tutor nos brindó esa mano de ayuda y orientación que fue de gran apoyo, ya

que estuvo allí cuando nos sentíamos desvalidas y por demostrarme lo que significa tener vocación al educar.

A mi amiga y compañera de tesis Loly Guerrero por brindarme su apoyo y enseñarme el significado de trabajar en equipo, gracias por esas palabras que me levantaban el ánimo y recordándome que trabajando con constancia, amor y dedicación las cosas saldrán muy bien, también por fortalecer nuestra amistad que estoy segura perdurara en el tiempo.

Finalmente a la Sra. Yadira madre de mi compañera que nos dio apoyo moral mientras estuvimos trabajando en su casa, siempre estuvo pendiente de que nos alimentáramos bien y si nos faltaba algo, con el fin de culminar este trabajo en feliz términos.

Robles Cristina



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES
DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Autoras: Guerrero, Loly y Robles Cristina
Tutora: García, Marysther
Fecha: Octubre, 2011

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue elaborado con la finalidad de proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina de una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo, para solventar las deficiencias encontradas que actualmente se presentan en dicho departamento. De acuerdo con los objetivos planteados y las características de la investigación, el estudio se basa en la modalidad del proyecto factible, sustentada en una investigación de campo de tipo descriptiva y apoyada en la revisión documental con el propósito de ampliar y profundizar los conocimientos del tema. Las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa participante, y un cuestionario compuesto por dieciséis (16) preguntas con opciones de respuestas dicotómicas a una población intencionada de ocho (8) empleados del área de estudio. Los datos obtenidos fueron analizados y presentados a través de gráficas circulares para facilitar su visualización y comprensión, Posteriormente a la interpretación de cada uno de los ítems considerados en el cuestionario aplicado, se realizó un análisis global de las fortalezas, debilidades de la empresa caso de estudio. A su vez los resultados obtenidos permitieron verificar que la empresa presenta fallas y deficiencias en los controles de nómina. Con esta investigación se pretende ofrecer alternativas capaces de solucionar la problemática existente. En tal sentido se proponen estrategias para optimizar el control interno de las operaciones de nómina de dicha empresa.

Palabras Clave: Control interno, nómina, Planeación estratégica.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES
DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE
CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO
SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

Autoras: Guerrero, Loly y Robles Cristina
Tutora: García, Marysther
Fecha: Octubre, 2011

SUMMARY

This research project was made with the purpose of proposing several internal control strategies for the administrative and accountant process in the processing of payment in a heavy freight company located in San Diego, Carabobo, in order to resolve the deficiencies found in this area. In accordance with the considered objectives and the investigation characteristics this study was based on the feasible research project method, and backing this with bibliographic consultation whit the intention to study in deep this subject. Data collection techniques used was directly observation and a questionnaire which consist of sixteen questions whit options of dichotomic answers applied to an intentional sample of eight employees at the studied area. The facts obtained was analyzed and presented trough circle graphics in order to make easier its understanding. After the interpretation of each item considered to the applied questionnaire was made a global strength and weakness company analysis. At the same time the obtained results showed several fails and deficiencies in the processing payment controls. Whit this investigation work we pretend to offer alternatives in the solution of problems at the present. In this sense several strategies are proposed in order to optimize the internal control in payment processing in this enterprise.

Key Words: Internal control, payment, strategic planning.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
 Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Marysther García; titular de la Cédula de Identidad 11.349.078, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Loly Guerrero	18.410.527	0424-2605899	lolymargaritaguerrero@hotmail.com	AC	CP
Cristina Robles	17.904.762	0424-4711435	Cristinarobles10@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS

Línea: SISTEMAS DE INFORMACION CONTABLE DE PYME

Interrogante: ¿CÓMO LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO CONTRIBUYEN A LA EFICACIA Y EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA?

Firman:

 Tutor:
 Nombre y Apellido: Marysther García
 Telf.: 0426-3459323

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido: Cristina Robles
 Loly
 Telf.: 0424-4711435

 Estudiante/Investigador
 Nombre y Apellido: Guerreo
 Telf.: 0424-2605899

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ del año 2.0_____



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Dalia Correa **Tutor:** Marysther García

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	15-11-10	Diseño del título de investigación. Diseño del objetivo general y de los objetivos específicos.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	2.-	22-11-10	Rediseño del objetivo general y de los objetivos específicos. Restructuración del planteamiento del problema. Replanteamiento de la Formulación del Problema.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	3.-	01-12-10	Revisión del planteamiento y justificación del problema.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	4.-	10-12-10	Revisión final del capítulo I	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables _____.

Profesor de Investigación Aplicada: Dalia Correa **Tutor:** Marysther García

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

CAPITULO II		SESIÓN	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA	
Marco Teórico	Tutor:				Est./Invest.	
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal (opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	24-01-11	Revisión de los antecedentes, estructuración de las bases teóricas y delimitación de definiciones y términos.	Tutor:	Est./Invest.	Est./Invest.
	2.-	31-01-11	Ampliación de la cantidad de antecedentes y ampliación de las bases teóricas	Tutor:	Est./Invest.	Est./Invest.
	3.-	14-02-11	Revisión de las bases legales y bases normativas. Mejorar redacción.	Tutor:	Est./Invest.	Est./Invest.
	4.-	23-02-11	Presentación y revisión final del capítulo II	Tutor:	Est./Invest.	Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables.

Profesor de Investigación Aplicada: Dalia Correa **Tutor:** Marysther García

Título del Proyecto: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

CAPITULO III		Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico					
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	10-03-11	<p>Añadir cual es la Modalidad de la Investigación y exponer los motivos. Agregar breve introducción del contenido del Capítulo III. Señalar la población (tamaño y categorías) de igual forma con la muestra.</p>	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>	
	2.-	18-03-11	<p>Recomendaciones referentes a la Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos y sobre el Cuadro Técnico Metodológico. Revisión de la población y la muestra definitivas.</p>	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>	
	3.-	30-03-11	<p>Reorganizar el Cuadro Técnico Metodológico.</p>	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>	
	4.-	12-04-11	<p>Revisión final del capítulo III.</p>	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>	

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
5. ~~De~~ Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado

Tutor: Marysther García

E-mail del Tutor: gmarysther@hotmail.com

Título del Trabajo: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
	1.-	27-07-11	Presentación al tutor de corrección de los capítulos del 1 al 3, junto con el instrumento a aplicar para su validación.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	2.-	03-08-11	Presentación de nuevo instrumento corregido para presentar al experto.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	3.-	19-08-11	Presentación de nuevo instrumento corregido para presentar al experto.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>
	4.-	25-08-11	Revisión de la presentación y análisis de los resultados, con correcciones de redacción y presentación.	Tutor: <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i> Est./Invest. <i>[Firma]</i>

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardarse muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Marysther García **E-mail del Tutor:** gmarysther@hotmail.com

Título del Trabajo: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**

CAPITULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
La Propuesta Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Facilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	01-09-11	Revisión de un bosquejo preliminar de la propuesta. El tutor recomendó pequeños cambios en contenido y redacción del capítulo.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	08-09-11	Revisión de las modificaciones del cuadro de la propuesta.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	14-09-11	Evaluación de la propuesta final con los aspectos que la hacen factible, y revisión de conclusiones y recomendaciones.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	27-09-11	Presentación final.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vii
Resumen en español	xi
Resumen en Inglés	xii
Carta de postulación tutorial	xiii
Control de etapas del Trabajo del Grado	xiv
Índice de Tablas	xxi
Índice de Gráficos	xxii
Introducción	xxiii
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema	25
Objetivos	32
Justificación	32
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	35
Bases Teóricas	42
Bases Legales	60
Definición de términos básicos	72
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	75
Población y muestra	77
Técnicas e Instrumentos de recolección de información	78
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	79

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
Análisis por Ítem	83
Matriz DOFA	101
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	
Denominación	104
Objetivo	104
Objetivos específicos	104
Alcance	105
Justificación	105
Factibilidad de la Propuesta	106
Factibilidad Técnico Operativa	106
Factibilidad Económica	107
Estructuración de la propuesta	108
Desarrollo de la propuesta	108
CONCLUSIONES	115
RECOMENDACIONES	117
LISTA DE REFERENCIAS	119
ANEXOS	123

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA No.	Pág.
1. Promoción de los valores éticos en la empresa	83
2. Capacidad del personal de nómina	84
3. Estilo de gestión en los procesos de nómina	86
4. Organigrama de la empresa	87
5. Segregación de funciones en el proceso de nómina	88
6. Capacitación continua del personal de RRHH	90
7. Acceso a los expedientes del personal	91
8. Verificación periódica de la data del personal activo	93
9. Pago de nómina vía electrónica	94
10. Utilización de los formatos adecuados para el soporte de las operaciones de nómina	95
11. Registro de los formatos recibidos por el departamento	97
12. Fecha tope para la recepción de los formatos de nómina	98
13. Verificación de los cálculos realizados antes de la aprobación del pago de nómina.	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Promoción de los valores éticos en la empresa	83
2. Capacidad del personal de nómina	85
3. Estilo de gestión en los procesos de nómina	86
4. Organigrama de la empresa	87
5. Segregación de funciones en el proceso de nómina	89
6. Capacitación continua del personal de RRHH	90
7. Acceso a los expedientes del personal	92
8. Verificación periódica de la data del personal activo	91
9. Pago de nómina vía electrónica	94
10. Utilización de los formatos adecuados para el soporte de las operaciones de nómina	96
11. Registro de los formatos recibidos por el departamento	97
12. Fecha tope para la recepción de los formatos de nómina	99
13. Verificación de los cálculos realizados antes de la aprobación del pago de nómina.	100

INTRODUCCIÓN

En las organizaciones es de vital importancia el sistema de información como un conjunto de componentes que se interrelacionan entre sí, para dar como resultado una información confiable para la toma de decisiones y descansando en un marco integral de confiabilidad. Cabe destacar que uno de los factores más importantes en una institución es el control interno el cual permite controlar y dar cumplimiento de las políticas y normas establecidas, salvaguardando las actividades realizadas en dicha institución.

Es por ello que se hace necesario tomar en cuenta las estrategias como herramientas de control interno, para el mejor desempeño de las operaciones, en este caso específicamente en el área de nómina, como también el cumplimiento de los objetivos de la empresa planteados previamente.

En atención a todo esto, la presente investigación se ha establecido como propósito general proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

En tal sentido, el trabajo fué estructurado en cinco capítulos, según se explican a continuación:

Dentro del Capítulo I, se expuso la problemática existente con respecto al tema del control interno en las operaciones de nómina y como tienen que tomar en cuenta las medidas estratégicas a fin de disminuir los

riesgos o errores que se puedan presentar, de esta manera también se establece la justificación de la investigación. Se plantearon los objetivos específicos que le darán cumplimiento al objetivo general y de igual forma proporcionar el sustento para seguir en el curso del estudio.

En el capítulo II se desarrollaron los antecedentes de estudios que guarden relación con la investigación, seguido de las bases teóricas, bases legales y las bases normativas que sirven para dar amplitud de conocimiento sobre la investigación, y por último, las definiciones de términos que facilitarán el marco favorable para el entendimiento del presente estudio.

Toda investigación necesitan de una metodología, por lo tanto vale acotar que en capítulo III, se precisa el tipo, nivel y diseño de investigación, la población y muestra de la misma, la técnica e instrumento de datos utilizada, que permitirá ahondar aún más en el tema de estudio y conseguir la información necesaria para cumplir con todos los objetivos planteados.

En el capítulo IV se aprecia el desarrollo de los dos primeros objetivos específicos que dan respuesta al objetivo general pautado en la presente investigación, determinando los controles que actualmente se presentan y el análisis de los requerimientos del control interno, así como también el análisis de los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario.

Finalmente el capítulo V, dio cumplimiento al tercer objetivo específico, el cual tiene como finalidad plantear estrategias de control interno en el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina, es decir la presentación de la propuesta con su debida justificación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

El mundo de hoy ha sufrido grandes transformaciones en muchas disciplinas que requieren ser tomadas en cuenta a fin de enfrentar las repercusiones de la globalización, esto viene dado por el desarrollo económico, científico y tecnológico que ha contribuido enormemente al crecimiento del comercio internacional y la exportación del capital, así como el incremento de la actividad del capital financiero, cambiando las formas de hacer negocios y haciendo que la producción de bienes materiales ya no lleve el peso fundamental en su Producto Interno Bruto (PIB), sino la prestación y desarrollo de los servicios, abriendo espacios para que empresas pequeñas y medianas puedan competir de manera eficiente por sus cuotas del mercado.

En relación a esto último cabe agregar que el sector servicios fue considerado durante muchos años, como un sector improductivo que no generaba riquezas; en la actualidad es considerado como la mayor fuente de ingresos para los países desarrollados. Esto genera la necesidad de dichas empresas de recurrir a nuevos estilos de gestión que permitan lograr los objetivos planteados y adaptarse a los nuevos parámetros de competitividad, productividad y calidad de servicios, con sistemas contables que les permitan controlar y organizar sus diferentes actividades y conocer de manera ágil, oportuna y útil, la situación en que se encuentran, para poder tomar las decisiones que garanticen la eficiencia y eficacia en las operaciones.

Precisamente un estilo de gestión favorable para mantener a la organización en dirección de sus objetivos de rentabilidad y en la consecución de su misión es el que adopta al Sistema de Control Interno como su conjunto de planes, métodos y procedimientos en favor de garantizar que se lleven a cabo las actividades pertinentes para el buen desempeño y rentabilidad de la entidad, obtener una información financiera confiable que refleje efectivamente la situación de la empresa, y que así mismo permita el cumplimiento adecuado de las normativas que regulen las actividades comerciales de la empresa.

Respecto al control interno, Cepeda (1997) lo define como:

El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (P. 4)

De allí que su efectividad dependa de gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el control interno de la empresa.

En ese sentido, el control interno en una organización está orientado a prevenir o detectar errores u omisiones no intencionales, así como las irregularidades o errores intencionales; brindando una confianza razonable que sus estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Por lo que, tal como señala Mantilla (2005) las actividades de control:

Se dan a todo lo largo y ancho de la organización a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. (P. 59).

La importancia del SCI expresa Cepeda (1997: 5) “se manifestó inicialmente en el sector privado, donde se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de información”, es por esto que con el pasar de los años, las organizaciones se han visto en la necesidad de implantar un sistema de control interno que les permita obtener una seguridad razonable de las operaciones realizadas dentro de la entidad.

Cuando se habla de control interno, el enfoque más utilizado a nivel mundial por organizaciones públicas y privadas para aplicarlo y lograr una mejora continua en sus procesos, es el planteado el Marco de Control Interno COSO, (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), publicado en el año 1992.

El enfoque COSO, según Mantilla (2005) indica básicamente que las claves para alcanzar un efectivo control interno giran en torno a cinco elementos básicos; a) el ambiente de control que se refiere a la integridad y los valores éticos, control del comité de dirección, su filosofía y estilo de gestión, así como la estructura de la organización, la autoridad y responsabilidad y sus recursos humanos; b) la evaluación de los riesgos, referido a como la compañía identifica y analiza los riesgos relacionados de

errores e irregularidades presentes; c) las actividades de control, relacionadas con las acciones tomadas ante los riesgos, su selección y desarrollo, las políticas y procedimientos que se establecen para tal fin; d) información y comunicación de los datos pertinentes a todos los niveles de la compañía, de manera oportuna, tanto internamente como al exterior de la organización; y e) monitoreo que incluye la realización de evaluaciones continuas y puntuales reportando las deficiencias.

En este mismo orden de ideas cabe agregar el COSO II o ERM, que proporciona una visión más amplia de la gestión de riesgos corporativos, incorporando tres (3) nuevos componentes, los cuales son: a) establecimiento de objetivos, la cual establece dos categorías de objetivos, objetivos estratégicos asociados a una gama amplia de elecciones estratégicas y considera sus implicaciones y objetivos relacionados que se integran con otros objetivos específicos que repercuten en los sub-objetivos establecidos; b) Identificación de eventos, donde la dirección contempla los eventos potenciales que pueden afectar positiva o negativamente para la implantación de la estrategia y la consecución de los objetivos; c) Respuesta a los riesgos, la dirección determina cómo responder a los riesgos, las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo.

Específicamente en el área de nómina el sistema de control interno presenta características tales como, la separación de funciones en relación al control del tiempo trabajado, la elaboración de los cálculos de la nómina, el registro, revisión y posterior autorización y pago de la misma. También establece los controles para la entrega del efectivo en caso de tratarse de la nómina diaria. Además especifica que deben contener los diferentes formatos utilizados como soporte de operaciones. Incluye también la asignación de la autoridad en la aprobación de préstamos, reintegros de

pagos pendientes, y otros pagos especiales de nómina. Y demás procedimientos inherentes a esta área. Por su parte Catacora (1997: 295) menciona que las actividades de control en los procesos de nómina “deben hacer énfasis en la autorización de los datos que son ingresados al sistema y además, deben existir controles de exactitud en el caso de los pagos realizados, los pasivos y las acumulaciones de los beneficios contractuales”.

La importancia de los sistemas de control interno del área de nómina se encuentra en que estos suponen el aval para la empresa de que los recursos monetarios destinados a la administración de personal, están siendo adecuadamente distribuidos. De este modo el control interno genera beneficios para la empresa que se pueden resumir en la certeza de que habrá continuidad en los procesos, se disminuye el riesgo de pérdida de la información. Favorece la detección y comprobación de la existencia de errores y/o irregularidades, así como también permite tomar acciones para corregir las desviaciones detectadas y mejorar la gestión del departamento.

Ante lo antes expuesto surge la necesidad de proponer un sistema de control interno en las empresas del sector servicios, que sirva para mejorar los procesos que se llevan a cabo en el área de nómina, tal como sucede en la empresa caso de estudio, la cual se dedica a la prestación del servicio de transporte de carga pesada, está ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo e inició sus actividades en el año 1950 en la ciudad de Valencia, Edo. Carabobo, con el fin de ofrecer calidad, eficiencia y seguridad, ajustándose a las múltiples necesidades y requerimientos que presentan todas las empresas generadoras de carga en toda Venezuela. A través de sus de 60 años de servicio ininterrumpido, la empresa se ha consolidado en el ramo del transporte de carga pesada.

Durante los últimos años ha crecido el número de operaciones debido a la expansión de su mercado, además la empresa ha traspasado sus metas originales y extendido sus fronteras, llevando carga a otros países, como Brasil y Colombia, aumentado la cantidad de servicios, lo que ha generado un mayor requerimiento no sólo de recursos materiales, sino también de la contratación de un personal ampliamente capacitado para garantizar la calidad del servicio ofrecido a sus clientes para el transporte de carga por carreteras y autopistas nacionales e internacionales.

Este crecimiento ha ido generando un alto volumen de transacciones financieras concernientes a los salarios, bonificaciones y otros beneficios derivados de la contratación colectiva, las cuales deben ser registradas y contabilizadas adecuadamente, pues representan una partida importante dentro de la información financiera de la empresa y un considerable porcentaje de los gastos y costos operativos de la misma, por ende un inadecuado control interno pudiera afectar los estados financieros distorsionando la realidad de la situación en la cual se encuentra la organización.

Por otro lado, de acuerdo a lo observado, se evidencia que no existe una adecuada segregación de funciones en relación al proceso de nómina, con el agravante de que una sola persona realiza todo este proceso, además que esta se especializa en contabilidad más no tiene preparación académica en el área de nómina.

Esto supone riesgos para la empresa, por una parte que no haya continuidad de los procesos, debido a la ausencia, ya sea temporal o definitiva por parte de esta persona, por otra parte de que se presenten errores, intencionales o no, que no puedan ser detectados porque no existe

la supervisión pertinente. Otro riesgo evidente es que no se efectúan algunos procesos propios de esta área por desconocimiento a causa de la falta de especialización ya mencionada.

Se observa claramente que esta persona lleva una carga de trabajo excesiva lo que puede generar poca efectividad de sus actividades, y conlleva en ocasiones a la demora en la operaciones elaboración de nómina, aunado a esto se pudo evidenciar que la forma de pago de la nómina es inadecuada ya que esta se cancela con cheques; todo esto da como resultado una pérdida de tiempo y esfuerzo que repercute negativamente en la puntualidad del pago a los trabajadores lo cual genera inconformidad y desconfianza por parte de estos.

En virtud de lo expuesto, surge el interés por investigar los diferentes aspectos relacionados con el sistema de control interno en el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina de la empresa caso de estudio, y evaluar las deficiencias de control interno que actualmente se presentan en el área de nómina a fin de determinar las requerimientos necesarios para la buena gestión de este departamento; por lo que surgen las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la situación actual de los sistemas de control interno para el manejo contable de las operaciones de nómina en la empresa de transporte de carga pesado caso de estudio? ¿Cuáles son los requerimientos de control interno aplicables a los procedimientos administrativos contables de nómina para mejorar el desempeño? ¿Qué medidas podrán aplicarse para un adecuado sistema de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ajustado a las necesidades de la empresa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos:

Diagnosticar la situación actual de los sistemas de control interno en el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en la empresa de transporte caso de estudio.

Analizar los requerimientos de control interno del proceso administrativo contable de las operaciones de nómina de la empresa caso de estudio.

Diseñar estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina siguiendo las recomendaciones del informe COSO ajustadas a las necesidades de la empresa.

Justificación de la Investigación

La economía del mundo de hoy, marcada por dinámicos cambios y una profunda crisis de nivel mundial, ha traído como consecuencia que muchas empresas enfrenten situaciones o condiciones difíciles que incrementan la necesidad de un control interno efectivo que minimice el impacto de riesgos existentes, evitando errores o irregularidades en el

manejo de sus diferentes recursos y proporcione a la administración la seguridad razonable que se alcanzarán con efectividad y eficiencia los objetivos establecidos para las operaciones de la organización, la confianza sobre la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De allí que cobre relevancia este estudio pues busca diagnosticar el manejo contable de las operaciones de nómina originadas de las disposiciones contractuales en una empresa de transporte ubicada en San Diego, Estado Carabobo, permitiendo así proponer mejoras y estrategias de control interno que permitan apropiados procesos administrativos contables, asegurando una contabilización adecuada, que satisfaga al recurso humano, vital para los servicios que brinda la organización; y garantice a ésta una seguridad razonable en el alcance de sus objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad necesaria en su información financiera requerida para la toma de decisiones.

Además, se espera que el conocimiento de las debilidades aporte información detallada sobre los elementos necesarios para mejorar el control interno y las actividades necesarias que contribuyan a la consolidación de la empresa permitiéndoles alcanzar niveles de competitividad que redunden en un mejor servicio de transporte de carga pesada para el beneficio de la comunidad en general.

Esta investigación también proporciona ventajas a los empleados del área administrativa al brindarles una visión más clara acerca de la delimitación de responsabilidades concernientes a las operaciones de nómina, así como un mejor conocimiento de sus funciones por parte de las

personas que resulten encargadas de la misma, asegurando que todas las operaciones lleven una secuencia lógica.

Se pretende además que este trabajo sirva como antecedente para futuros investigadores, interesados en profundizar en el estudio de los requerimientos de control específicamente en el área de nómina.

Por ultimo beneficia a las investigadoras como futuras profesionales ya que representa un complemento de la formación académica en las ciencias económicas y sociales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

Antecedentes de la Investigación

Hernández J. y Ramírez M. (2002) presentaron un trabajo de grado que llevó por título Propuesta de un sistema de control interno contable que permita optimizar las operaciones realizadas por el Departamento de Contabilidad, Área Nómina en Alfonso Rivas & Cia., cuyo objetivo principal fue proponer proporcionar una herramienta que permitiera unificar criterios contables, políticas y normas para el correcto tratamiento de las operaciones inherentes a la contabilidad de la nómina de la mencionada empresa.

De acuerdo con los objetivos planteados la investigación se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo del tipo descriptivo, sustentada en una revisión documental. La población estuvo integrada por 30 trabajadores de la empresa de los cuales se seleccionó una muestra de 16 personas y como medios de recolectar la información se utilizaron las técnicas de la revisión documental, la observación directa no participante y la encuesta, para lo cual se aplicó un instrumento previamente validado por medio del juicio de expertos.

Los resultados obtenidos permitieron corroborar las fallas presentadas determinándose la carencia de controles y criterios contables en las operaciones realizadas en la contabilidad de la nómina, por lo que recomendaron la adopción de un sistema de control interno contable

propuesto de manera tal que permita optimizar los procesos establecidos en el departamento.

El trabajo guarda relación con la presente investigación pues aborda la problemática de los registros contables de las operaciones de nómina poniendo de manifiesto la importancia de criterios y controles adecuados de manera que los estados financieros garanticen un nivel razonable de confianza en los métodos orientados a proporcionar información del estado de las finanzas de la organización.

Arnone J. y Castillo M. (2004) presentaron ante la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, un trabajo de grado titulado El Rol del Contador Público en un Sistema de Control Interno para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa Del Estado Carabobo cuyo propósito era analizar las labores realizadas por los contadores públicos en las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) a fin de proponer un perfil para el rol que debe desempeñar este profesional en las mismas de manera que pueda contribuir activamente a su eficiencia operacional, rentabilidad y crecimiento.

Para lograr dicho objetivo se realizó un estudio enmarcado en la modalidad cualitativa, de tipo fenomenológico, utilizando una muestra intencional, no probabilística conformada por gerentes y/o propietarios y contadores públicos de tres empresas, a quienes se les aplicó una entrevista semi-estructurada que permitió determinar la participación del contador público, además de identificar los procedimientos de creación, implementación, control y evaluación del sistema.

El estudio mostró que en las PYMES, debido a factores como el binomio propiedad-gerencia impulsado principalmente por grupos familiares, más la existencia de una visión cortoplacista con pocos mecanismo de motivación para los trabajadores; el sistema de control interno existente representa una base muy débil para el descanso de la confiabilidad de un sistema contable que aporte estados financieros útiles para la toma de decisiones, además de los riesgos de irregularidades operacionales con resultados perjudiciales en el desarrollo de sus operaciones como la disminución de su eficiencia, baja rentabilidad y un crecimiento desacelerado.

En sus conclusiones, las autoras proponen el diseño de un rol a ejercer por el Contador Público dentro de pequeña y mediana empresa; profesional idóneo para modificar el panorama que se visualiza dentro del control interno de la misma, y proponer el diseño del rol a ejercer dentro del sistema del control interno.

El estudio pone de manifiesto la importancia que tiene el contador público en el control interno en las pequeñas y medianas empresas, considerando que debe contribuir en el diseño e implantación de sistemas de información contable de la misma, de manera que garantice la confiabilidad de los registros contables que son base para la obtención de un adecuado control en la organización. Esta información permite a las investigadoras precisar las funciones que se espera deba realizar un contador en aras del control interno en las PYMES.

Pirela M. y Sánchez M. (2004) presentaron su trabajo de grado Normas y Procedimientos de Control Interno utilizando la Estructura Conceptual Integrada (COSO) para el Sistema de Control de Gestión. Caso: Grupo de Empresas Behrens Visión Center C.A. ubicado en Valencia, Estado

Carabobo, cuyo objetivo fue diseñar normas y procedimientos de control interno basadas en la estructura COSO para el mencionado grupo, el cual se caracterizaba por la figura del Propietario Directivo, que conduce a que las actividades de Control Interno no se cumple en un 100 %, teniendo como debilidad la existencia de una inadecuada segregación de funciones, así como también un proceso de comunicación e información que depende de las decisiones tomadas por el propietario-directivo.

Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo, con un diseño de campo no experimental, bajo el método hipotético deductivo. La población y muestra del estudio estuvo conformado por las 19 personas que laboraban en las cuatro sucursales de la empresa en la ciudad de Valencia y para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de la observación directa y la aplicación de entrevistas las cuales según su finalidad fueron informativas e individuales, estructuradas con preguntas cerradas con tres partes, una dedicada al conocimiento del personal en general, una segunda parte dedicada a conocer las operaciones del negocio (recepción de facturas, depósitos, cierres de ventas, ordenes de pedido, transferencias de mercancías, compras y pagos) y una tercera dedicada a conocer el tiempo y el procesamiento de la información (procesamiento, contabilización, reportes e informes).

Los resultados permitieron a las autoras concluir que la empresa no contaba con un buen sistema de control interno que le permitiera obtener en un 100% los objetivos y metas a alcanzar y la información recabada sobre las operaciones del grupo les permitió diseñar normas y procedimientos de control interno para cada departamento bajo el nuevo enfoque COSO para así obtener un buen sistema de control de gestión, que le permitiera obtener un buen rendimiento de la empresa en cuanto al servicio que presta a la

comunidad, la eficiencia de su personal, la obtención de mejores ganancias de sus productos y así lograr ser una empresa competitiva en mercado de la pequeña y mediana industria.

El estudio se relaciona con la investigación actual al aportar conocimientos sobre la importancia del un sistema de adecuado de control interno en las pequeñas y medianas empresas caracterizadas por la figura propietario directivo la cual tiende a generar como debilidad una inadecuada segregación de funciones, así como también un proceso de comunicación e información que depende de las decisiones tomadas por el propietario-directivo, situaciones que guardan similitud con las observadas en la empresa caso de estudio, por lo que la información que se extrae de este estudio permitirá orientar la metodología para la recolección de la información.

Graterol E., Salom A. y Sardinha M. (2007) presentaron un trabajo de grado que llevó por título Diseño del Sistema de Control Interno en el Área Administrativa de una PYMI. Caso: Cables La Corona cuyo objetivo era diagnosticar las debilidades o fallas que poseía el área administrativa de la empresa con la finalidad de proponer acciones basadas en los cuatro elementos de control interno (organización, procedimientos, personal y supervisión) que conducirían a la solución de los problemas de la empresa y mejorar el desempeño de dicha área.

Metodológicamente el estudio se realizó bajo la modalidad de un proyecto factible, sustentado en una investigación de campo. Mediante la observación directa no participante y la aplicación de un cuestionario con una escala tipo Likert, se recolectaron datos que permitieron concluir que si bien los planteamientos establecidos en esta investigación constituían una

solución factible a las debilidades que presenta la empresa y a las posibles amenazas a las cuales se pueden enfrentar, también resultaba cierto que la propuesta no es la solución mágica y definitiva a todos los problemas administrativos que pudieran presentarse en la empresa.

Esta investigación deja en evidencia la importancia del control interno para lograr llevar a cabo las funciones del área administrativa de la empresa, permitiéndole seguir creciendo y evolucionando sin perder el control de sus operaciones. La información aportada por esta investigación se vincula al presente estudio al poner de manifiesto la relevancia de las acciones de control interno que deben llevarse considerando la estructura organizativa, los procedimientos establecidos y la segregación de las funciones del personal.

Collado L., Gómez E. y Olivares J. (2008) presentaron su trabajo de grado titulado Diseño de un Modelo de Control Interno aplicable en la Segregación de Funciones en el Departamento de Administración del Hospital “Dr. Miguel Malpica”, ante la Universidad de Carabobo, la cual tuvo como objetivo proponer un modelo de control interno bajo la segregación de funciones que permita al departamento cumplir con sus objetivos, minimizando y controlando los riesgos de extravío de la información.

El desarrollo de la misma tuvo como base trabajos de grado realizados con anterioridad relacionados con la materia en estudio y metodológicamente fue de tipo descriptiva sustentado en una revisión documental y un diseño de campo en el lugar donde ocurren los hechos y permitiendo una mayor confiabilidad en el momento de tomar una decisión y poder detectar las fallas más evidentes. Para la recolección de la información se usaron técnicas e instrumentos tal como el cuestionario y la entrevista. Los resultados

obtenidos permitieron la elaboración de lineamientos y/o direccionamiento estratégicos para lograr una gestión de eficiencia en el control interno basado en la segregación de las funciones dentro del departamento, concluyendo los investigadores que con la propuesta presentada dicho departamento podría mejorar su eficiencia y mejorar la calidad en el desarrollo de sus actividades.

El trabajo se relaciona directamente con el presente estudio al abordar el estudio del control interno desde la perspectiva de la segregación de funciones, de allí que su metodología y hallazgos permiten orientar el desarrollo de la presente investigación y brindará a las presentes investigadoras datos útiles para el logro de los objetivos planteados.

Alcántara E. y Franco L. (2008) presentaron su trabajo de grado con el título Propuesta de lineamientos para el mejoramiento del Control Interno en el proceso Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros basado en el informe COSO con el fin de contribuir a la eficiencia de las operaciones, en la empresa Montajes Servicios Industriales MOSEINCA, C.A.; ante cuyo objetivo era proponer lineamientos para el control interno basados en el informe COSO en busca de mejorar la eficiencia en las operaciones en los procesos mencionados en la empresa caso de estudio.

Esta investigación fue de carácter descriptivo, enmarcada en la modalidad de Proyecto Factible, con un diseño de campo apoyado en una revisión documental. La población y muestra del estudio estuvo conformada por las tres (03) personas encargadas del proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobranzas de la empresa y como instrumento de recolección de datos, se utilizó la encuesta por ser una de las formas más adecuada y más útil al tipo de estudio, para ello se utilizó un cuestionario compuesto por preguntas cerradas dicotómicas y de escalas.

El análisis de los resultados obtenidos permitió a los autores concluir que era necesaria la implantación de una serie de pasos o lineamientos que permitieran optimizar el control interno en la ejecución de las operaciones dentro del ciclo de ventas - cuentas por cobrar – cobranzas, de la empresa con a finalidad de garantizar el correcto registro de las operaciones y el adecuado manejo de los recursos de la empresa.

El trabajo desarrollado en una empresa en el sector de las PYMES, pone de manifiesto la necesidad de contar con lineamientos precisos para el desarrollo de las distintas operaciones que se llevan a cabo en la organización si se quiere mantener un adecuado control interno en la misma. Esto representa un valioso aporte a la presente investigación pues evidencia la necesidad de documentar adecuadamente los procedimientos que establecerán el “deber ser” de los distintos procesos y operaciones facilitando el control interno que garantizará la confiabilidad de los informes sobre el estado de la organización.

Bases Teóricas

Al respecto de las bases teóricas de una investigación, Arias F. (2006:107) señala que éstas “implican desarrollar de manera amplia los conceptos y proposiciones que conforman la perspectiva o el enfoque que se adopta para explicar el problema planteado”. En ese sentido, esta investigación toma como punto de partida una definición conceptual enmarcada dentro del contexto teórico relacionado a la teoría de estrategias, procesos de nómina, al control interno y las recomendaciones del Informe del Comité de Organizaciones Patrocinantes o COSO (por sus siglas en inglés de COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), buscando delimitar

el tratamiento del fenómeno en estudio y dar sustento a los planteamientos que contribuyen a la orientación del presente trabajo de investigación.

Planeación Estratégica

Según Valdés L. (2005) La planeación es:

Un proceso que pretende, en primer lugar, establecer un sistema de objetivos coherentes; fijando sus prioridades, en segundo término, determinar los medios apropiados para la consecución de dichos objetivos; con ello asegurará la efectiva ejecución de estos medios para alcanzar los objetivos señalados. (p. 1).

Lo anterior, resalta la necesidad de precisar los procedimientos, es decir brindar a las organizaciones una guía para lograr el cumplimiento de las metas establecidas. Esta función de la administración es fundamental, ya que de ella se originan todas las demás. Por su parte Caldera R. (2004: 1) la define como la “función que tiene por objetivo fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrá de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo y de las determinaciones de tiempo y números necesarios para su realización”, por tanto la planeación incluye la fijación de un estado futuro que la empresa desea alcanzar y las acciones necesarias para lograrlo.

La planeación incluye la determinación y la implantación de las estrategias, teniendo en cuenta que la estrategia es un plan de acción que como lo señala Daft y Marcic (2006: 165) “prescribe la asignación de recursos y otras actividades para tratar con el ambiente y ayudar a la organización a lograr sus metas”. Esta debe ser consistente con los objetivos de la organización, los cuales están acordes a la misión, a su vez debe ser

amplia, es decir que abarque a toda la organización y cambiar a lo largo del tiempo de manera que se ajuste al entorno.

Hechas las observaciones anteriores, se puede considerar a la planeación estratégica como una función de la alta administración, la cual fija lo que tiene que hacer la organización para lograr sus metas en el largo plazo, considerando esta como una unidad total. A este respecto David F. (2003: 5) la define como “el arte y la ciencia de formular, implantar y evaluar las decisiones a través de las funciones que permitan a una empresa lograr sus objetivos”.

La administración debe asegurar que la organización posea una estrategia organizacional apropiada mediante el análisis de su entorno, ya que solo se puede tener éxito si se está ajustada a este. Tal como lo plantea Certo S. (2001: 168) “el análisis del entorno es el estudio del ambiente organizacional para señalar los factores que pueden influir significativamente en las operaciones de la organización”, Estos factores que influyen significativamente en la organización son; en líneas generales: por un lado los externos, lo cual incluye los factores económicos, sociales, políticos, legales y tecnológicos; por otro lado, los del entorno operativo, tales como los clientes, la competencia y los proveedores, y por último los referentes al entorno interno como mercadeo, finanzas y contabilidad.

Etapas de la planeación estratégica

La planeación estratégica comprende tres etapas que son, según David (2003: 5) “la formulación de la estrategia, implantación de la estrategia y evolución de la estrategia”.

Formulación de la Estrategia

Certo (2001: 175) considera que, “la formulación de la estrategia es un proceso de determinar los planes de acción adecuado para alcanzar los objetivos de la organización y así cumplir el propósito”. Por su parte David (2003), señala:

La formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir. (p. 5).

Visión y Misión: La misión de la organización es el propósito de la misma, la razón por la cual existe, esta refleja la información sobre la actividad comercial, el segmento de mercado que quiere abarcar, así como los valores de esta; por otro lado la visión manifiesta las expectativas de lo que la empresa quiere llegar a ser.

En cuanto a la distinción entre misión y visión, Peter Senge, citado por Ballvé y Debeljuh (2006) Expone:

El propósito es similar a una dirección; en cambio, la visión designa un destino específico, un futuro deseado... tanto visión como misión están estrechamente relacionadas. Una visión sin propósito es solo una buena idea, y un propósito sin visión no tiene sentido de las proporciones. (p. 28).

Cabe decir, que la importancia de la declaración de la misión es entre otras cosas, centrar el esfuerzo humano en una misma dirección, mantener en mente los objetivos cuando se toman las decisiones, le da a los gerentes parámetros en cuanto a los recursos que son necesarios y la distribución de los mismos, así como la definición de las áreas de trabajo.

Análisis DOFA: Es una herramienta gerencial que examina y relaciona las fortalezas y debilidades internas y las oportunidades y amenazas externas. Definido por Koontz y Weinrich, citado por López y Correa (2007: 32) “como una estructura conceptual para el análisis sistemático, que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con las fuerzas y debilidades internas de la organización”.

Fortalezas y Debilidades: según Boland y Carro (2007: 57) “el análisis FODA también permite estudiar la organización puertas adentro y distinguir las fortalezas y debilidades que presenta en relación con la competencia. Las fortalezas y debilidades son las características de la organización en su ambiente interno”. En efecto, las fortalezas son características internas positivas, mientras que las debilidades son negativas, que inhiben o restringen el desempeño de la organización, esta información se obtiene a través del análisis de las funciones específicas y de la estructura organizacional.

Oportunidades y Amenazas: Boland y Carro (2007: 57) definen oportunidades como “futuras acciones de los actores que forman parte del entorno, que podrían brindar un beneficio para la organización si son detectadas a tiempo y aprovechadas oportunamente”. Por otro lado Boland y Carro (2007: 57) también definen a las amenazas como “acciones potenciales de los actores del entorno cuyo efecto podría resultar perjudicial

para el normal desempeño de la organización”. Esto se obtiene de la información relacionada con los competidores, consumidores, proveedores y oferta de mano de obra, así como de aspectos concernientes a los desarrollos tecnológicos, economía, eventos políticos, legales internacionales y socio culturales, además de grupos de presión, acreedores, recursos naturales, industrias potencialmente competitivas.

Establecimiento de objetivos: Rajadell (2003: 23) precisa, que los objetivos “son la concreción en el tiempo, en el espacio y en la cuantía de lo pretendido por la misión. En otras palabras son las guías y propósitos del sistema de dirección para poder cumplir con sus misiones o fines”, por ende los propósitos surgen principalmente de las necesidades de los clientes y se centran en asegurar que haya una ganancia, así como de ofrecer un producto de calidad a un precio competitivo, sin embargos esto no es en lo único que los objetivos deben centrarse, ya que existen otros factores que son importante en el desempeño de la organización y por lo tanto se deben tener en cuenta, tales como; las responsabilidades sociales, bienestar de los empleados, crecimiento y la participación en el mercado, la investigación, desarrollo y estabilidad financiera. De esta manera, si la organización cumple su propósito justifica su razón de ser; además estos objetivos deben estar al alcance de su desempeño, pero no deben ser tan factibles de lograr para que exista una motivación dentro de la organización.

Es evidente entonces la importancia de estos, ya que son parámetros que apoyan la toma decisiones; promueven la eficiencia considerada como la cantidad de esfuerzo humano y recursos que la empresa invierte para alcanzar sus objetivos; es una guía para dar una orientación coherente a las funciones del personal, como también la evaluación del desempeño de

estos, la cual se basa en los aportes que los individuos deban hacer para cumplimiento de los objetivos.

En el marco de las observaciones anteriores, se deben establecer las estrategias definitivas más adecuadas para la consecución de dichos objetivos, no dejando a un lado las herramientas alternativas que sirvan de apoyo a diferentes eventualidades.

Implementación Estratégica: Es la etapa en la que se ejecutan las estrategias establecidas, para eso se debe interactuar con el personal suministrando los recursos necesarios y crear los cronogramas de trabajo. En ese mismo sentido David (2003: 6) puntualiza que la implementación de la estrategia “significa movilizar a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias formuladas. La implementación de la estrategia, considerada con frecuencia como la etapa mas difícil de la dirección estratégica, requiere disciplina, compromiso y sacrificio personal”

Evaluación de la Estratégica: Es la supervisión del proceso como un todo, asegurándose de que opere apropiadamente, aquí se establecen los sistemas de retroalimentación para que así la información circule debidamente, y de esta manera se ejecute la estrategia establecida, se puede decir que el entorno cambia asiduamente, por lo tanto pueden existir modificaciones en las estrategias y los gerentes deben estar atentos a estas situaciones. Para David (2003: 6) “existen tres actividades fundamentales en la evaluación de la estrategia; 1) la revisión de los factores externos e internos en que se basan las estrategias actuales; 2) la medición del rendimiento, y 3) la toma de medidas correctivas”.

Teoría del Control Interno

Es un proceso que lo llevan a cabo principalmente los directivos de la organización, es un medio para alcanzar los objetivos, mas no es una meta en si mismo, requiere del uso de manuales y formularios. Un sistema de control interno asegura que todas las operaciones se realicen con previa autorización de los gerentes, subgerentes, directivos, entre otros; además que todas las operaciones sean registradas oportuna y adecuadamente, que se limite el acceso a la información y los activos para su resguardo. Tal como lo señala Perdomo L. (2004: 3) el control interno es “un plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión de su política administrativa”.

Los lineamientos mas aceptados para aplicación de control interno son los que establece el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), publicado en el año 1992. Diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

El control interno opera en todas las áreas de la organización, consta de cinco componentes interrelacionados entre sí, ambiente de control, proceso de evaluación de riesgos, información contable y sistema de comunicación, actividades de control y monitoreo.

El Ambiente de Control: es el entorno de la organización, es la base del control interno, en el se apoyan los demás componentes; Mantilla (2005:25) señala que “el ambiente de control tiene una influencia profunda en

la manera como se estructuran las actividades del negocio, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos”. El informe COSO contempla siete factores del ambiente de control: la integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, concejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de autoridad y de responsabilidad, políticas y procedimientos de recursos humanos.

En cuanto a la integridad y valores éticos, Mantilla (2005), indica que:

Los objetivos de una entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a estándares de conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos. (P. 26)

El control interno se sustenta en las normas conductuales y éticas, las cuales deben ser promovidas por la Dirección, esta debe enfatizar la importancia del cumplimiento de las normativas que regulen el funcionamiento de la empresa así como de las políticas y códigos de conducta aun cuando no estén escritos.

El compromiso por la competencia se refiere a que la contratación del personal debe ser acorde a las capacidades y preparación que requiere cada función a ejecutar, además de la obligación de mantener una capacitación continua de sus empleados. Whittington O. y Pany K. (2006: 215) expresa que “los ejecutivos deberían contratar personal con la escolaridad y la experiencia adecuada, dándoles después una supervisión y capacitación apropiadas”. Esto provee de una mayor comprensión por parte del personal

de su cargo y les asegura una mayor disposición para el óptimo cumplimiento de sus actividades.

El consejo de administración o comité de auditoría, es el que tiene la autoridad a nivel de la entidad como un todo, sus funciones incluyen la fijación de los objetivos organizacionales así como de la planeación estratégica, estos dirigen la organización y le dan orientación y vigilancia. Mantilla (2005: 30) sostiene que es esencial para un control interno seguro un consejo de administración o comité de auditoría “que tenga un grado apropiado de experiencia administrativa, técnica y otra, acoplado con el nivel y pensamiento a fin de que pueda desempeñar adecuadamente el gobierno, la orientación y advertencia necesarios”.

La Filosofía y estilo operativo de la Dirección, es la manera de administrar la organización y hacerles entender al personal sus funciones dentro de la empresa y su papel dentro del control interno, la filosofía y los estilos de la dirección puede ser informal, donde los controles se implementan de manera personal entre los empleados y directivos o puede darse de una manera formal, estableciendo por escrito las políticas y los informes de desempeño.

La filosofía y el estilo de operación de la administración para Santillana J. (2003) incluyen:

una amplia gama de características, entre otras, las siguientes: enfoque para asumir y vigilar los riesgos de negocio, actitudes y acciones con respecto a la información financiera, incluyendo el análisis en el cumplimiento de presupuestos, logro de utilidades y otros aspectos financieros y operativos (P. 5)

La estructura organizacional divide las áreas funcionales de la empresa, así como las responsabilidades y obligaciones, asegura la descentralización de la toma de decisiones y las actividades segregándolas por departamentos. La estructura organizacional divide las responsabilidades principalmente en la autorización de las operaciones, el registro de estas y la custodia de los activos. Santillana J. (2003: 5) expresa que la estructura organizacional de una entidad “proporciona el marco general para planear, dirigir y controlar las operaciones. Una estructura adecuada incluye la forma y la naturaleza de las áreas de la entidad, incluyendo procesamiento de datos y las relaciones jerárquicas respectivas”.

La asignación de autoridad y responsabilidad, se deben delimitar las obligaciones así como las atribuciones de cada uno de los departamentos y de los cargos que los conforman. Incluye las políticas, prácticas y procedimientos estándares para el cumplimiento de las funciones.

Whittington O. y Pany K. (2006) establece que:

El personal de la empresa necesita conocer bien sus responsabilidades, así como las normas y reglas que las rigen. Por eso, para mejorar el ambiente de control los directivos preparan descripciones de puestos de puestos y definen claramente la autoridad y responsabilidad en el seno de la organización. (P. 216).

Las políticas y prácticas de Recursos Humanos, se relacionan con las actividades y criterios referentes a la contratación del personal, orientación, entrenamiento, evaluación, motivación, promoción, compensación, y corrección. Se hace énfasis en estas prácticas debido a la importancia del Recurso Humano de la empresa ya que este es el principal capital de la organización. En relación a lo anterior cabe destacar lo que manifiesta

Santillana J. (2003: 7) “estas políticas y prácticas afectan la capacidad de una entidad para emplear personal competente que le permita lograr sus metas y objetivos”.

Evaluación de Riesgos: Mantilla (2005: 39) “es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos” es decir, la base para la determinación de la administración de los riesgos, los cuales se presentan en todos los niveles de la organización. Por esta razón se definen previamente los objetivos y se analizan los riesgos potenciales que puedan interferir en la consecución de los mismos. Consiste en estimar la importancia de los riesgos relevantes y seleccionar las medidas para enfrentarlo.

Los mecanismos utilizados para identificar riesgos tienen en cuenta los siguientes factores:

- Futuros recortes de Presupuesto.
- Modificación de procedimientos.
- Dificultades en los sistemas de información.
- Falta de competencia y capacitación del personal.
- Modificación de autoridades.
- Falta de financiamiento.

Actividades de control: Son las políticas, técnicas y procedimientos que permiten a la Dirección mitigar los riesgos que se hayan identificado en el proceso de evaluación de riesgo para la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de

actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. Santillana J. (2003: 9) considera que “los procedimientos y políticas que establece la Administración y que proporciona una seguridad razonable de que se van a lograr de forma eficaz y eficientemente los objetivos específicos de la entidad, constituyen los procedimientos de control”.

Información Contable y Sistema de Comunicación: su propósito es registrar, procesar e informar de todas las operaciones de la entidad así como evitar el registro duplicado de las mismas, el sistema de información y comunicación debe estar diseñado de manera que asegure que todas las operaciones se reflejen de manera adecuada en los estados financieros y en el periodo correcto. Estupiñan R. (2002: 30) sostiene que “para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna”. En este sentido los sistemas deben integrarse para que de esta manera fluya la información a través de todos los departamentos y no haya pérdida o distorsión de la misma, ya que los sistemas son parte integral de las actividades operacionales.

Monitoreo: se refiere a la evaluación continua del desempeño del control interno, las actividades de monitoreo las realiza la administración, para de esta manera determinar que controles operan como se había planificado y que cambios deben realizarse. Santillana J. (2003: 10) opina que “este proceso se lleva a cabo a través de actividades en marcha (en el momento que se llevan a cabo las operaciones normales), evaluaciones separadas o por la combinación de ambas”. Así mismo la supervisión asegurara que las operaciones se están realizando correctamente, todo esto

es necesario para que la administración tenga una seguridad razonable respecto a la efectividad del sistema de control interno.

Teoría Del Proceso de Nómina

El proceso de nómina es un punto clave dentro de su gestión de recursos humanos. Mantener un control exhaustivo y eficiente en el proceso de pagos a sus trabajadores le dará a la organización un mayor control en su operatividad y la ayudara a evitar dificultades en el futuro, así como lo describe Catacora (1997: 287) “los procedimientos de nomina están enfocados a registrar las transacciones que se derivan de las operaciones con el personal. Los cargos por concepto de la nomina representa normalmente un costo importante para la gran mayoría de las empresas”.

De Maldonado y De Rojas (2003: 223) “una nómina representa una lista de trabajadores con las remuneraciones devengadas por ellos para un periodo determinado así como las deducciones que normalmente se les hacen para obtener por diferencia la remuneración net a pagar para cada uno de ellos”. Con base en lo anterior cabe agregar que la nómina es el documento en el que se consignan los días trabajados y los sueldos percibidos por los trabajadores y se asientan los demás conceptos de percepción o deducción para cada uno de ellos, en un periodo determinado. Cualquier pago o descuento que se efectuó a los empleados debe estar reflejado en una nomina y debe seguir un proceso de nomina.

Tipos de nómina

Nómina semanal: incluye al personal que desempeña un trabajo mayormente material, como es el caso de los operarios, vigilantes, etc. A

este respecto De Maldonado y De Rojas (2003: 223) sostienen que “para este caso las remuneraciones se calculan con base en los días trabajados en la semana así como el día de descanso, días feriados y otras asignaciones correspondientes a dicho periodo. Igualmente las deducciones se calcularán semanalmente”

Nómina quincenal:

Se refiere a la fuerza de trabajo cuyas funciones requiera mayormente de esfuerzo intelectual, como por ejemplo los empleados de administración y en algunos casos los supervisores de planta, De Maldonado y De Rojas (2003) afirman que en cuanto a este tipo de nómina:

Hay algunas empresas que pagan en la primera quincena del mes, solamente un porcentaje del sueldo básico sin efectuar ningún tipo de deducciones y en la segunda quincena pagan el resto del sueldo básico y otras asignaciones correspondientes al mes entero, como por ejemplo horas extraordinarias bono nocturno, etc. Las retenciones se efectúan para el mes completo para esta segunda quincena. (p. 223).

Nómina mensual: En la mensual se paga regularmente a altos ejecutivos cuando en su contrato se señale este plazo. La mensual se identifica como la confidencial, pero realmente la idea de la nómina confidencial, se estableció para cubrir el sueldo de aquellas personas que por su importancia en la empresa deseaba mantenerse reservado. De Maldonado y De Rojas (2003) destacan lo referente a este tipo de nómina explicando que:

Puede existir una modalidad en la cual se anticipa un porcentaje del sueldo en la primera quincena contabilizándose como anticipo a sueldos. En la segunda quincena se calculan todas las remuneraciones del mes y entre las deducciones del mes se incluye el anticipo de sueldos efectuado en la primera quincena. (p. 224).

La nómina se encuentra fundamentada en partes del contenido del contrato de trabajo, en relación al servicio que deba prestarse y a al salario, entendiéndose este como la contraprestación que hacen los empleadores a sus trabajadores para remunerar la prestación de sus servicios, este es el elemento esencial para que exista la relación de trabajo. Adicionalmente en relación al pago de nómina Catacora (1997) expone que:

Constituye un intercambio entre el trabajador y la compañía; como todo intercambio, requiere controlar la especie que se recibe para realizar el pago por el monto correcto. Para controlar la especie entregada por el trabajador, se utilizan sistemas de control de asistencia (p. 290).

De la misma manera con respecto al salario Galán (2008: 109) lo explica “la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o en especies, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyen el trabajo efectivo o los periodos de descansos computables como de trabajo”.

Los tipos de salarios se pueden clasificar de varias maneras dependiendo del autor que lo describa, es relevante la clasificación que hacen De Maldonado y De Rojas (2003) quienes lo dividen en salario fijo, es el que toma en cuenta el trabajo que se realiza en un determinado lapso, sin importar el resultado del mismo; salario variable es aquel que se paga de

acuerdo al resultado sin tomar en cuenta el tiempo en que se realice, incluye el estipulado por unidad de obra, por pieza o a destajo; salario por tarea, este se refiere al trabajo realizado tomando en cuenta el tiempo que debe llevarse en ejecutarlo, es decir en la jornada estipulada; salario normal, incluye el salario fijo más el descanso semanal, días feriados, horas extras y bono nocturno.

Otra clasificación referente a los tipos de salario que resulta oportuno mencionar es la que hace Galán (2008), quien lo divide en dos grupos; salario base que a su vez lo separa en salario por unidad de tiempo, la cual se paga por la duración del servicio; salario por unidad de obra, aquel que se paga por el trabajo realizado sin importar el tiempo que dure y salario mixto, es aquel que exige la terminación de una tarea en un determinado tiempo; Salario complementario, este se fija en función de circunstancias relativas, como las condiciones personales del trabajador, es decir la titulación, antigüedad e idiomas; por características del puesto de trabajo, como lo son la peligrosidad, nocturnidad, toxicidad y trabajo a turnos; por el trabajo realizado, dentro de estos están la productividad, asistencia y puntualidad; y por ultimo por la situación y resultados de la empresa: participación en beneficios e incentivos o primas por objetivos.

Ahora bien en lo referente se llama proceso de nómina, al proceso, periódico o esporádico, que se necesita hacer para determinar las percepciones netas, que hay que pagar a un empleado por sus servicios, para cubrirle prestaciones e indemnizaciones o para modificar sus registros acumulados derivados de los conceptos anteriores.

Toda empresa, desde la que tiene unos cuantos empleados en una pequeña oficina, hasta la que tiene miles distribuidos en diferentes

localidades, tienen la necesidad de elaborar una nómina y cubrir una serie de requisitos relacionados con ella. En ese sentido, regularmente se dice que la nómina es un proceso de relaciones industriales o de recursos humanos a través de su departamento de personal, sin embargo, en la práctica intervienen otros departamentos para procesar información que está íntimamente relacionada a los datos que se tienen de los empleados. De allí que, dependiendo el número de empleados, sea común que se involucren distintas áreas de la organización, por lo que Informática interviene en su procesamiento y cálculo, el área de finanzas tiene que ver con el pago y el área de contabilidad, entre otras, realiza los registros necesarios para su contabilización.

Preparación de la nómina

Santillana (2003) señala los aspectos principales a la preparación y pago de la nómina las cuales son los siguientes:

1. *Obtención de evidencia de trabajo:* Donde se toma como herramientas las tarjetas de tiempo que comprueben las actividades desarrolladas, por tal razón es necesario que la fuente de información sea numérica y administrativamente confiable, y que además sea aprobada por un supervisor responsable.
2. *Aplicación de tarifas:* Estas son establecidas a través de los contratos colectivos, luego se efectúan los cálculos correspondientes, cuyos resultados deben ser resumidos.
3. *Distribución contable:* es el registro de los importes pagados por concepto de la prestación de servicios de acuerdo a los requerimientos contables, la determinación de estas distribuciones

debe hacerse de la manera más ágil, debido a que esta información debe ser conciliada con los desembolsos realizados.

4. *Aplicación de deducciones:* Es importante que se realicen las deducciones como lo son las del seguro social, cuota sindical, entre otras, y se debe amparar sus controles y aplicarse a cada trabajador afectado.
5. *Determinación del pago neto:* Finalmente, la diferencia entre la compensación y deducciones es el pago neto que debe realizarse al empleado.

Bases Legales

En Venezuela los derechos de los trabajadores a un pago por la prestación de sus servicios está garantizado por un marco legal establecido por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica del Trabajo (1997), la Ley del Seguro Social (1991) y Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley del Seguro Social (2008), la Ley del Subsistema de Vivienda y Política Habitacional (1999). Asimismo, a efectos de la contabilización de las operaciones relacionadas con los beneficios a empleados, la Federación de Colegios de Contadores ha adoptado la NIC 19 - Beneficios a los Empleados.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

La Carta Magna venezolana establece en su Artículo 91.

Todo trabajador o trabajadora tiene derecho a un salario suficiente que le permita vivir con dignidad y cubrir para sí y su

familia las necesidades básicas materiales, sociales e intelectuales. Se garantiza el pago de igual salario por igual trabajo y se fijará la participación que debe corresponder a los trabajadores y trabajadoras en el beneficio de la empresa. El salario es inembargable y se pagará periódica y oportunamente en moneda de curso legal, salvo la excepción de la obligación alimentaria, de conformidad con la ley.

Es decir, garantiza al trabajador su derecho de recibir un pago periódico y oportuno de un salario por el trabajo desempeñado, además de su participación en el beneficio de la empresa. Asimismo, establece que el salario no puede ser embargado.

Por otro lado, el Artículo 92 consagra el derecho de los trabajadores a las prestaciones sociales que les recompensen la antigüedad en el servicio y los amparen en caso de cesantía, mientras el Artículo 94 señala que la “ley determinará la responsabilidad que corresponda a la persona natural o jurídica en cuyo provecho se presta el servicio mediante intermediario o contratista, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de éstos”, es decir quién es responsable de los derechos de los trabajadores.

Ley Orgánica del Trabajo (1997)

La Ley Orgánica del Trabajo dedica todo un aparte a las consideraciones salariales y los beneficios de los trabajadores. En su Título III, De la Remuneración, Sección primera, Del Salario establece que este es la remuneración o beneficio sin hacer distinción de como se le denomine o se calcule siempre que corresponda al servicio que presta el trabajador (Artículo 133). Sección Segunda, De las Clases de salario, fija en los Artículos 139, 140, 141, 142 que estos se podrán estipular por, unidad de tiempo cuando se

tome en cuenta el trabajo que se realiza en un determinado lapso, a destajo cuando se paga por obra realizada, por tarea cuando toma en cuenta el tiempo para su realización además de cumplir con un rendimiento determinado. Por otro lado en el Artículo 144 se estipula que la base para el cálculo del día de descanso, feriado, horas extras y bono nocturno es el salario normal devengado en la respectiva semana. Los Artículos 145 y 146, establecen que el salario base para el cálculo de las vacaciones y despido serán el devengado en el mes en que nazca el derecho a la vacación, en caso de salario variable será el promedio devengado durante el año inmediatamente anterior al mes en el que nació dicho derecho, en el caso del artículo 146 en su párrafo primero hace mención al cálculo de las utilidades la cual se paga por mes completo de servicio en el ejercicio correspondiente, además establece la obligación de pagarla en el lapso de los 30 días siguientes a la determinación de dichas utilidades; en cuanto a la prestación de antigüedad este mismo artículo en su párrafo segundo establece que el salario base para este cálculo es el del mes correspondiente al abono. Sección Tercera, Del Pago del Salario, establece los derechos de los trabajadores a recibir su salario en efectivo o mediante cheque bancario o por órgano de una entidad de ahorro y préstamo u otra institución bancaria, si así lo acordare con el patrono (Artículo 147); de manera directa o a través de persona a quien él autorice expresamente (Artículo 148).

Asimismo, en su Artículo 150, establece que el trabajador y el patrono acordarán el lapso fijado para el pago del salario, que no podrá ser mayor de una (1) quincena, pero podrá ser hasta de un (1) mes cuando el trabajador reciba del patrono alimentación y vivienda, es decir establece la periodicidad del pago de sus remuneraciones al trabajador; el cual deberá efectuarse en día laborable o en el día hábil inmediatamente anterior (Artículo 151) y en “el

lugar donde los trabajadores presten sus servicios, salvo que por razones justificadas se hubiera pactado en sitio distinto (Artículo 152).

En cuanto a beneficios adicionales, relacionados con el salario, la Ley Orgánica del Trabajo, establece el derecho del trabajador a que se le pague el salario correspondiente a los días feriados o de descanso (Artículo 153); a un recargo del cincuenta por ciento (50%) sobre el salario ordinario cuando preste servicios en día feriado (Artículo 154); a un cincuenta por ciento (50%) de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada ordinaria, por las horas extraordinarias trabajadas (Artículo 155) y un treinta por ciento (30%) de recargo, por lo menos, sobre el salario convenido para la jornada diurna, cuando labore en jornada nocturna (Artículo 156).

En el título II De la Relación de Trabajo, capítulo VI De la Terminación de la Relación de Trabajo, Artículo 108, se establece el derecho a la prestación de antigüedad el cual se genera a partir del cuarto mes de servicio del trabajador y se abona en cuenta en los primeros cinco días del mes correspondiente, después del primer año de servicio o fracción superior a seis meses al trabajador le corresponderá adicionalmente dos (2) días de salario, acumulativo por cada año completo de servicio hasta treinta (30) días de salario. Los intereses que generen dichas prestaciones se abonaran al capital mensualmente y se pagara al trabajador anualmente.

También, en el Capítulo III, De la Participación en los Beneficios, del Título III, el Artículo 174 establece que las empresas deberán distribuir entre todos sus trabajadores por lo menos el quince por ciento (15%) de los beneficios líquidos que hubieren obtenido al fin de su ejercicio anual, lo cual se reflejará en las operaciones de nómina.

Por otro lado, el Título IV, De las Condiciones de Trabajo, en su Capítulo V, De las Vacaciones, su Artículo 223, señala que el patrono pagará al trabajador en la oportunidad de sus vacaciones, además del salario correspondiente, una bonificación especial para su disfrute equivalente a un mínimo de siete (7) días de salario más un (1) día por cada año a partir de la vigencia de esta Ley hasta un total de veintiún (21) días de salario, cuando el trabajador no hubiere adquirido el derecho a recibir una bonificación mayor a la inicialmente prevista de siete (7) días.

En otro contexto, por tratarse de una empresa de transporte, cobra relevancia el articulado del Título V, Regímenes Especiales, en especial el Capítulo VII, Del Trabajo en el Transporte, Sección Primera, Del Trabajo en el Transporte Terrestre, en el cual se establece que la jornada de trabajo en el transporte terrestre se establecerá preferentemente en la convención colectiva o por Resolución conjunta de los Ministerios de los ramos del trabajo y de transporte y comunicaciones (Artículo 328)

En cuanto al salario y otros beneficios de quienes trabajan en el transporte terrestre, la Ley establece:

Artículo 329. El salario podrá estipularse por unidad de tiempo, por viaje, por distancia, por unidad de carga o por un porcentaje del valor del flete, siempre que dicha estipulación no viole el límite máximo de la jornada, ni infrinja normas de seguridad.

Parágrafo Primero: Cuando el salario se haya estipulado por viaje, si éste sufre retardo o prolongación en su duración por causa que no le sea imputable, el trabajador tendrá derecho a un aumento proporcional de su salario, pero no podrá disminuirse si el tiempo de viaje se reduce.

Parágrafo Segundo: En el transporte extraurbano, el patrono deberá pagarle al trabajador los gastos de comida y alojamiento que deba realizar. El trabajador tendrá derecho a que se le

pague el salario en caso de interrupción del servicio, cuando la causa de ella no le sea imputable.

Artículo 330. Cuando por necesidades del servicio el trabajador deba pernoctar fuera de su residencia, el patrono deberá pagarle los gastos de comida y alojamiento.

Ley del Seguro Social (1991) y Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley del Seguro Social (2008)

La Ley del Seguro Social, en su Título V, Recursos y régimen financiero, Capítulo I, De las cotizaciones, en la Sección I, Del cálculo de las cotizaciones, establece en la Reforma Parcial de 2008, en el Artículo 59, que el cálculo de las cotizaciones se hará sobre el salario que devengue la asegurada o el asegurado, o sobre el límite que fija el Reglamento para cotizar y recibir prestaciones en dinero.

Sobre las cotizaciones al Seguro Social Obligatorio la Ley establece que éstas serán determinadas por el Ejecutivo Nacional mediante un porcentaje sobre el salario efectivo, sobre el salario límite o sobre el salario de clase, pudiendo ser diferente según la categoría de empresas o patronos a la región donde se aplique la Ley (Artículo 61) y que tanto trabajadores como patronos están en obligación de cancelar la parte de cotización que determine el Ejecutivo Nacional para unos y para otros (Artículo 62), siendo responsabilidad y obligación del patrono entregar al Instituto Venezolano de los Seguros Sociales su cuota y la de sus trabajadores en la oportunidad y condiciones que establezca el Reglamento (Artículo 63). En cuanto al porcentaje de su salario que debe cotizar el trabajador, el Artículo 67, señala que será de un cuatro por ciento (4%) del salario.

Ley del Régimen Prestacional de Empleo (2005)

Esta ley promulgada en la Gaceta Oficial N° 38.281 del 27 de septiembre de 2005, en su Disposición Derogatoria Única derogó el Reglamento del Seguro Social a la Contingencia de Paro Forzoso, de Marzo de 1993 y publicado en Gaceta Oficial N° 35.183, así como todas las disposiciones legales y reglamentarias que contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en ella; teniendo por objeto regular la atención integral a las personas integrantes de la fuerza de trabajo en situación de desempleo, asegurar al trabajador dependiente y cotizante al Régimen Prestacional de Empleo una prestación dineraria, en caso de pérdida involuntaria del empleo o de finalización del contrato de trabajo.

En su Título VIII, Del Financiamiento de las Prestaciones Dinerarias al Trabajador o Trabajadora, en su Capítulo I, De la Cotización, establece en el Artículo 45 que las prestaciones dinerarias y la capacitación que el Régimen Prestacional de Empleo garantiza al trabajador cotizante en caso de pérdida involuntaria del empleo u ocupación productiva, serán financiadas por el empleador o empleadora y el trabajador y trabajadora mediante el régimen financiero de reparto simple.

Para ello, el Artículo 46 determina que la Tasa de cotización al Régimen Prestacional de Empleo será del 2,50% del salario normal devengado por el trabajador en el mes inmediatamente anterior a aquél en que queda desempleado, correspondiéndole al empleador el pago del 80% de la misma, y al trabajador el pago del 20% restante. Es decir, el trabajador aporta el 0,5 % de su salario al Régimen Prestacional del Empleo, también conocido como Seguro de Paro Forzoso.

Las cotizaciones se causaran por meses vencidos, contado el primer mes desde la fecha de ingreso del trabajador, este debe ser enterado a la

Tesorería de Seguridad Social dentro de los primeros cinco días hábiles de cada mes (Artículo 47).

Ley del Régimen Prestaciones de Vivienda y Habitación (2005)

Ley promulgada en la Gaceta Oficial N° 38.182 del 09 de Mayo de 2005, Decreto Nro. 6.072, con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Habitación, Extraordinaria Nro. 5.889 del 31 de Julio de 2008

Garantiza el derecho a las personas, dentro del territorio nacional a acceder a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones que el Ejecutivo Nacional desarrolle en materia de vivienda y habitad, dando prioridad a las familias de escasos recursos (Artículo 1).

En el caso de la base de cálculo de las cotizaciones del Régimen Prestacional de Vivienda y Habitación, se tomará en cuenta, el salario integral para realizar dicho cálculo el cual deberá ser recaudado por el Banco Nacional de Vivienda y Habitación (BANAVIH) a través de los operadores financieros calificados para tal efecto (Artículo 13).

En cuanto al aporte mensual, los Artículos 172 y 173 de esta ley fijan el 3% como porcentaje total, del cual le corresponde al trabajador 1/3 del mismo, es decir el 1%, y al patrono 2/3, es decir el 2% del salario integral del trabajador. Así mismo los aportes deben ser depositados por los empleadores, en los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes en cuentas del ahorro habitacional, a nombre de cada trabajador en una entidad bancaria. (Artículo 173).

Estos exceptuados aquellos trabajadores que arriben a edades; sesenta (60) años en hombres y cincuenta y cinco 55 años en mujeres, salvo que expresen su deseo de continuar afiliados, (Artículo 174).

Ley de Alimentación para Los Trabajadores y las Trabajadoras (2011).

La Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras, publicada originalmente en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 38.094, de fecha 27 de diciembre de 2004, y reformada parcialmente en la Gaceta Oficial No 39.666 de fecha 4 de mayo de 2011, tiene por objeto regular el beneficio de alimentación para proteger y mejorar el estado nutricional de los trabajadores y las trabajadoras, a fin de fortalecer su salud, prevenir las enfermedades ocupacionales y propender a una mayor productividad laboral.

De allí, que para garantizar este beneficio al trabajador, esta Ley en su Artículo 2, establece que los empleadores del sector público y el privado que tengan a su cargo veinte o más trabajadores otorgarán el beneficio de una comida balanceada, quedando excluidos de este beneficio los trabajadores con un salario normal que exceda los tres salarios mínimos.

En el Artículo 4, se establece que el empleador puede elegir entre las siguientes seis maneras, para otorgar al trabajador el beneficio de una comida balanceada, es decir, mediante la instalación de comedores propios de la empresa, la contratación del servicio de comida, mediante cupones o ticket emitidos por empresas especializadas, por medio de una tarjeta electrónica de alimentación, entregada por una empresa especializada en la administración y gestión de beneficios sociales; mediante la instalación de

comedores comunes de varias organizaciones, próximos a los lugares de trabajo, y por la utilización de los servicios de los comedores administrados por el órgano competente en materia de nutrición.

En el artículo 5 de esta Ley se contempla como mínimo que los empleadores entregarán un ticket o cupón diario, o una carga a la tarjeta electrónica de alimentación, por cada jornada de trabajo, cuyo valor no será inferior a 0,25 unidades tributarias ni superior a 0,50 unidades tributarias.

Los trabajadores beneficiados son los que devenguen un salario normal mensual que no exceda de tres (3) salarios mínimos urbanos (Artículo 2).

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista (INCES) (2008)

Este decreto publicado en la Gaceta Oficial No. 38.968, del 8 de Julio de 2008, deroga la las Leyes sobre el Instituto Nacional de Capacitación y Educación (INCE) de 1959 y su reforma de 1970, así como su Reglamento de 2003, y tiene por objeto regular el INCES, ente adscrito al Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de economía comunal, con la finalidad de formular, coordinar, evaluar, dirigir y ejecutar programas educativos de formación y capacitación integral de los ciudadanos.

En su Artículo 14, Del Patrimonio del Instituto, establece en su Numeral 2 que los obreros y empleados que trabajan para personas naturales o jurídicas del sector privado, aportarán el 0,5 % de las utilidades anuales, aguinaldos o bonificaciones de fin de año. Tal cantidad será retenida por los respectivos patronos para ser depositada a la orden del

INCES, con la indicación de la procedencia. El Artículo 15, establece que estos trabajadores serán de acuerdo al Numeral 2 del Artículo 14, contribuyentes del INCES.

Ley de Impuesto Sobre La Renta (2007) y Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre La Renta en materia de Retenciones (2007)

La Ley del Impuesto Sobre la Renta, publicada en gaceta Oficial No. 38.628 de fecha 16 de febrero de 2007, establece en su Artículo 1, que toda persona natural o jurídica, residente o domiciliada en la República Bolivariana de Venezuela, pagará impuestos sobre sus rentas de cualquier origen, sea que la causa o la fuente de ingresos esté situada dentro del país o fuera de él.

El Decreto Nro. 1808 del 12 de mayo de 1997, Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre la Renta en Materia de Retenciones, establece que la empresa tiene la obligación de retener a todo trabajador contribuyente la cantidad que resulte de aplicar el porcentaje determinado por su declaración en la planilla ARI, sobre la base de los sueldos y salarios de aquellos trabajadores, que como lo establece el Artículo 79 de la LISLR, sean personas naturales residentes en el país que obtengan un enriquecimiento global neto anual superior a mil (1.000) unidades tributarias o ingresos brutos mayores de mil quinientos (1.500) unidades tributarias. Dicha retención se debe enterar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de haberse liquidado y retenido el impuesto correspondiente (Artículo 77).

Norma Internacional de Contabilidad 19 (NIC 19) Beneficios a los Empleados.

La Norma Internacional de Contabilidad 19 (NIC 19) prescribe la forma en que los empleadores deben tratar contablemente y revelar información acerca de los beneficios a los empleados, prescribiendo que las empresas se obligan a reconocer un pasivo cuando el empleado ha prestado los servicios a cambio de los cuales se le crea el derecho de recibir pagos en el futuro, y un gasto cuando la empresa ha consumido el beneficio económico procedente del servicio prestado por el empleado a cambio de los beneficios en cuestión.

El pronunciamiento de la NIC 19 se aplica a todos los beneficios de los empleados, donde se incluyen los que proceden de acuerdos formales celebrados entre una empresa y sus empleados, ya sea individualmente, con grupos particulares de empleados o con sus representantes; de las exigencias legales o acuerdos tomados en determinados sectores industriales, por virtud de los cuales las empresas se ven obligadas a realizar aportaciones a planes nacionales, provinciales, sectoriales u otros de carácter multipatronal o a prácticas no formalizadas que dan lugar, no obstante, a obligaciones de pago asumidas por la empresa.

La Norma contempla cinco categorías de beneficios a los empleados:

- Beneficios a corto plazo a los empleados en activo, tales como sueldos, salarios y contribuciones a la Seguridad Social, ausencias remuneradas y ausencias remuneradas por enfermedad, participación en las ganancias e incentivos (si se pagan dentro de los doce meses siguientes al cierre del periodo) y beneficios no monetarios (tales como asistencia médica, disfrute de casas, coches y la disposición de bienes o servicios subvencionados o gratuitos);

- Beneficios a los empleados retirados, tales como beneficios por pensiones y otros beneficios por retiro, seguros de vida y atención médica para los jubilados;
- Otros beneficios a largo plazo para los empleados, entre los que se incluyen las ausencias remuneradas después de largos periodos de servicio (ausencias sabáticas), los beneficios especiales después de largo tiempo de servicio, los beneficios por incapacidad y, si se pagan a un plazo de doce meses o más después del cierre del periodo, participación en beneficios, incentivos y otro tipo de compensación salarial diferida;
- Beneficios por terminación del contrato, y
- Beneficios de compensación instrumentos de capital.

Como quiera que cada una de las categorías anteriores presente características diferentes, esta Norma establece requerimientos individuales para cada una de ellas.

Todos estos aspectos legales han de ser considerados en el cálculo de la nómina y su registro contable a manera de resguardar los derechos de los trabajadores y no perjudicar los intereses de la empresa, de allí que se requiera de un control interno que garantice a la organización niveles razonables de confianza en los métodos coordinados para la protección de los activos, verificando la exactitud y confiabilidad de la información financiera, promoviendo la eficiencia de sus operaciones.

Definición de Términos

Control Interno: Es un proceso mediante el cual se verifican que todos los planes, objetivos, metas y procedimientos se estén realizando de

acuerdo a las normas constitucionales y legales vigentes. El control interno abarca todos los departamentos de la organización, todo esto también con el fin de la salvaguarda de los activos.

Ciclo de Nómina: Ciclo de transacciones que comienzan en la contratación del personal, incluye la obtención y contabilidad de servicios proporcionados por los empleados y termina con el pago de los mismos por los servicios desempeñados, comprende también la retención de los impuestos y beneficios establecidos en la ley.

Estrategia: Conjunto de planes, reglas y procedimientos que aseguran una decisión eficiente y en determinado momento

Planeación: Es un proceso que consiste en establecimiento de objetivos, esta es fundamental para la reducción de riesgos e incertidumbre, con el fin de llegar al éxito.

Debilidad: Son considerados como problemas internos, ya sean recursos, habilidades y actitudes que constituyen una barrera para el buen desarrollo de la organización.

Remuneración: Es la contraprestación en dinero que se les da a los trabajadores por los servicios prestados.

Procedimiento: Es un método de ejecución o pasos a seguir en forma secuenciada y sistemática en la consecución de un fin, este será verificado en la práctica.

Segregación: En este caso es la separación de funciones que no pueda llevar una misma persona, con el fin de prevenir o reducir errores o irregularidades y en especial el fraude interno de las organizaciones.

Actividades: son el conjunto de tareas y acciones propias de la entidad que sirven para controlar las operaciones y para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Formato: son las formas que sirven de soporte de la información, tienen una estructura definida, y están diseñados para contener los datos necesarios para la elaboración de cálculos, registros, pagos, etc.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico se refiere al conjunto de procedimientos lógicos tecno-operacionales implícitos en el proceso de investigación, utilizados para vincular los datos con la realidad. Tal como lo indica Hurtado y Toro (1997: 78) el marco metodológico es el “desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo: la definición de la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos, tabulación, análisis e interpretación de los datos”. En ese sentido, este capítulo describe la metodología que rigió el estudio e incluye los siguientes aspectos: naturaleza de la investigación, la estrategia metodológica, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como su validez y confiabilidad.

Naturaleza de la Investigación

De acuerdo con las características del problema planteado, el presente estudio estuvo orientado a proponer estrategias de control interno para la segregación de funciones en el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en la empresa caso de estudio, de allí que se desarrolló bajo la modalidad de los proyectos factibles que consiste en la elaboración de una propuesta de tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. Asimismo, el estudio se desarrolló en el marco de las investigaciones de campo, ya que los datos se tomaron directamente de la realidad, en el lugar donde se presenta el problema, lo que permitió cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, facilitando su revisión en caso de dudas.

Hurtado (2007: 114) acerca de los proyectos factibles sostiene que “este tipo de investigación propone soluciones a una situación determinada a partir de un proceso de indagación. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, mas no necesariamente ejecutar la propuesta”.

El manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL 1998), al hacer referencia a la investigación de campo señala:

Es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad con el propio estudiante; en éste sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (P.5).

De allí que este estudio se desarrolló bajo la modalidad de los proyectos factibles con el diseño de los estudios de campo apoyado en una revisión documental. En atención a éste tipo de investigación, se introducen tres grandes fases en el estudio:

FASE I: De Diagnóstico: Se desarrolló un diagnóstico de la situación existente en la realidad objeto de estudio, mediante la aplicación de un cuestionario que permitió determinar y precisar las actividades de control interno que se realizan en la empresa objeto de este estudio. A fin de facilitar el diseño del cuestionario se utilizó un cuadro técnico metodológico, (ver anexo N° 1) que permitió agrupar de manera resumida los aspectos

relevantes de la investigación, partiendo desde sus características más generales hasta las más concretas buscando acercarse a la realidad objeto de estudio.

FASE II: De Viabilidad: Una vez realizado el diagnóstico se efectuó el análisis de la información recolectada para determinar los elementos puntuales que ha de contener la propuesta para la organización del control interno. Asimismo, se hizo una revisión documental para el estudio de los diferentes conceptos expresados en el Informe COSO para el control interno y así establecer la factibilidad de la propuesta.

FASE III: De Diseño de la Propuesta: Se fundamentó en las teorías referidas al control interno, así como también en los resultados que se obtuvieron en la recolección de datos de la Fase I y de la observación directa de los procesos de control interno en la empresa. El diagnóstico y la revisión documental proporcionaron los elementos y criterios para diseñar estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina ajustadas a las necesidades de la empresa caso de estudio.

Población y Muestra

Se entiende por población a la totalidad de las unidades de análisis, sea personas, cosas o elementos que presentan características comunes, integran el fenómeno de estudio y que debe cuantificarse para una determinada investigación. Tal como lo define Fracica citado por Bernal (2006: 164) “Es el conjunto de todos elementos a lo cual se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. En la presente investigación las unidades de análisis

objeto de estudio, estuvieron integradas por los veinte (20) empleados del departamento de administración de la empresa caso de estudio.

Por otro lado, la muestra es la selección de una parte representativa de una población, cuyas características reproducen de la manera más exacta posible aquellas de la población de manera que las mediciones realizadas permitan obtener conclusiones generalizables a la misma. Tamayo (2004:176) sostiene que “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra se considera, es representativa de la población”. En ese sentido, considerando que la población de estudio es pequeña, se aplicará un muestreo intencionado, acerca de este tipo de muestreo Hurtado (2007:146) manifiesta que “se escoge en términos de criterios teóricos, que de alguna manera sugiere que ciertas unidades son las más convenientes para acceder a la información que se requiere”; teniendo como criterio de selección de la muestra que las personas tengan funciones y responsabilidades relacionadas con los registros contables de las diferentes operaciones financieras, las cuales representan un total de 8 personas.

Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

En función de los objetivos definidos para la presente investigación, enmarcada en la modalidad de los proyectos factibles, se utilizaron las técnicas de la revisión documental, la observación directa participante, y la encuesta, como medios para recolectar los datos requeridos para alcanzar los fines propuestos.

A ese respecto, en primer lugar se realizó una revisión documental con la finalidad de indagar la fundamentación teórica sobre los elementos del

control interno recomendados por el informe COSO, así como la documentación existente en la empresa. En segundo lugar, se utilizó la técnica de la observación directa, participante, la cual se presenta cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar y se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para obtener la información desde dentro; tomando en consideración que una de las investigadoras cumple funciones como asistente administrativo en la empresa caso de estudio.

Por último, se empleó la técnica de la encuesta, la cual Dijkstra y Van der Zouwen citados por Arnau y Anguera (1990: 239) la definen como “una estrategia de investigación mediante la cual se obtienen valores de una amplia cantidad de unidades en determinados números de variables, con el objetivo de responder a un problema de investigación particular”, y se utilizó el cuestionario como instrumento, la cual Ortiz (2003: 37) indica que “está compuesto por un conjunto de preguntas con respecto a una varias variables sujetas a medición”, para esto se aplicó un cuestionario dicotómico donde solo existen dos alternativas.

En este caso, se aplicó un cuestionario de dieciséis (16) preguntas con alternativas de respuestas cerradas. El cuestionario se diseñó de la manera más clara y sencilla posible; con la intención de puntualizar los aspectos deficientes del sistema de control interno.

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

La validez de un instrumento se refiere a su capacidad de medir aquello que realmente se quiere medir. De allí, que se realicen un análisis del mismo para determinar su validez estructural y de contenido. La primera implica que

los distintos indicadores para elaborar un instrumento son el producto de una buena operacionalización y reflejan la definición teórica de la variable que se pretende medir. Para ello, se analizó la relación entre los aspectos que se pretenden medir y los supuestos sustentados en el marco teórico.

Por otro lado, la validez de contenido para Ortiz (2003: 159) “es el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide, es el grado en que la medición representa al concepto medido”, se relaciona con la capacidad de los ítems de ser representativos de la variable que se pretende medir. Para su estimación, se utilizó el juicio de un equipo de expertos, constituido por dos (2) profesionales vinculados con el tema de la investigación en curso, quienes evaluaron el instrumento bajo los criterios de claridad, congruencias, redacción y pertinencia de los ítems con relación a los objetivos e indicadores de las dimensiones en estudio.

En otro contexto, la confiabilidad del instrumento para Hurtado y Toro (1997: 85) “es uno de los requisitos de la investigación cuantitativa y se fundamenta en el grado de uniformidad con que los instrumentos de medición cumplen su finalidad”, se relaciona con la ausencia de error aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Para esta determinación se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual es una técnica que permite establecer el nivel de confiabilidad que es, junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición. Palella y Martins (2006:180) señalan que la ecuación de este coeficiente es:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum Si^2}{S_{Total}^2} \right]$$

Donde: α \equiv Coeficiente Alpha de Cronbach

$\sum Si^2$ = Sumatoria de la varianza de los ítems

S_{total}^2 = Varianza de los puntajes de cada unidad maestra
N = Total de ítems

El Coeficiente de Cronbach resultante indicará si el instrumento tiene capacidad de ser confiable, es decir, si la información recabada es congruente. Los criterios de decisión de la confiabilidad son:

Ponderación de la Confiabilidad por Alpha de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Palella y Martins (2006:181)

CAPITULO IV

En este capítulo se presenta el análisis de resultados alcanzados mediante la observación directa y a través del cuestionario aplicado a la muestra seleccionada. La información obtenida de la aplicación de este instrumento se presenta en gráficas circulares de tal manera que facilite su comprensión. Permitiendo así el diagnóstico de la situación actual de los sistemas de control interno en el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en la empresa de transporte caso de estudio, así como también el análisis de los requerimientos de control interno del proceso administrativo contable de las operaciones de nómina de la misma, lo cual representan los dos primeros objetivos de esta investigación.

Posteriormente a la interpretación de cada uno de los ítems considerados en el cuestionario aplicado, se realizó un análisis global de las fortalezas, debilidades de la empresa caso de estudio. A continuación se presentan los resultados:

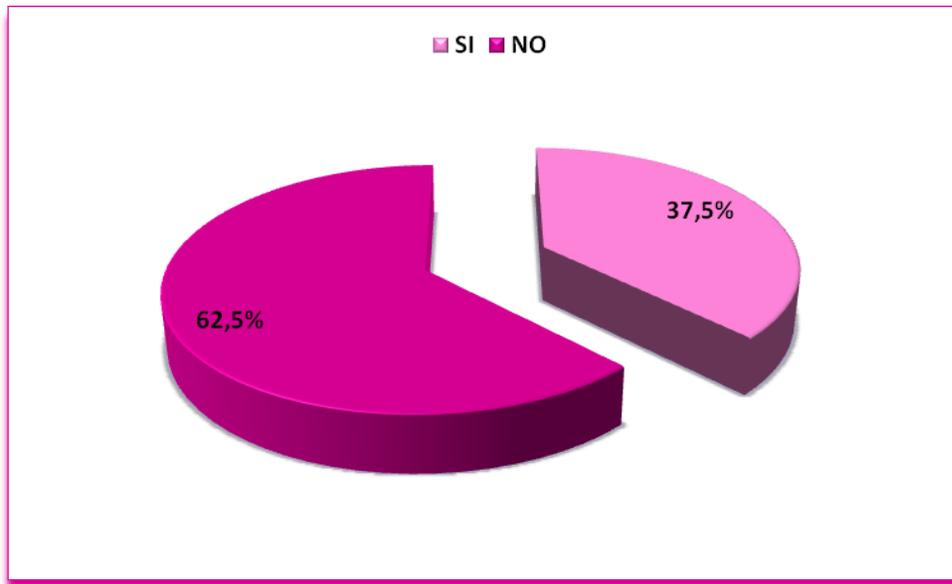
Análisis por Ítem

Ítem I: ¿La empresa promueve los valores éticos con el fin de generar confiabilidad e integridad en las operaciones de nómina?

Tabla N° 01. Promoción de los valores éticos en la empresa

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 01. Promoción de los valores éticos en la empresa



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

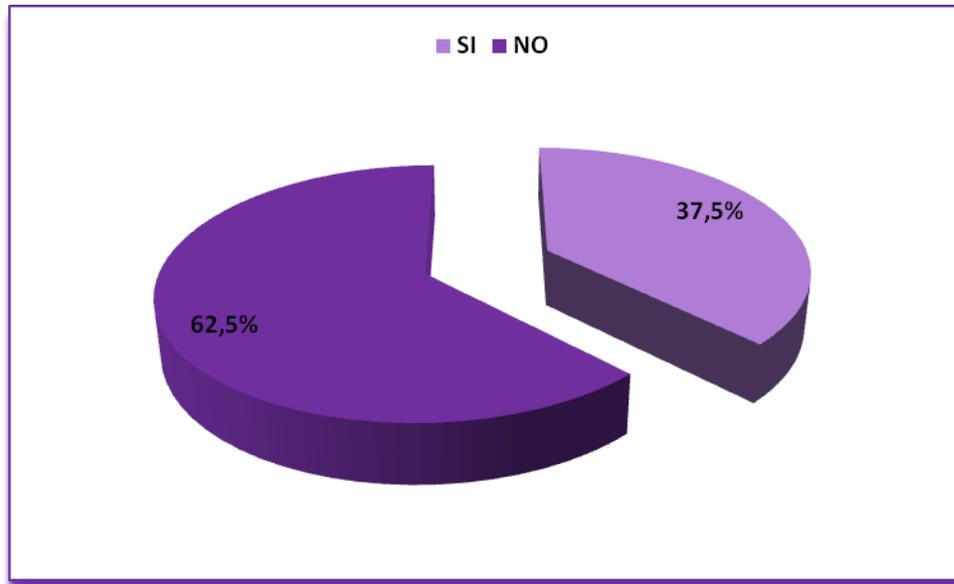
Esto indica que existe una deficiente orientación moral por parte de la gerencia al no comunicar los valores éticos y estándares de comportamiento de la entidad, esto también evidencia que los empleados no perciben por parte de los directivos ejemplos claros acerca de las conductas que se consideren correctas y de las que no sean apropiadas dentro de la organización.

Ítem 2: ¿La empresa cuenta con personal capacitado para la ejecución de las funciones en el departamento de nómina?

Tabla N° 02. Capacidad del personal de nómina

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 02. Capacidad del personal de nómina



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

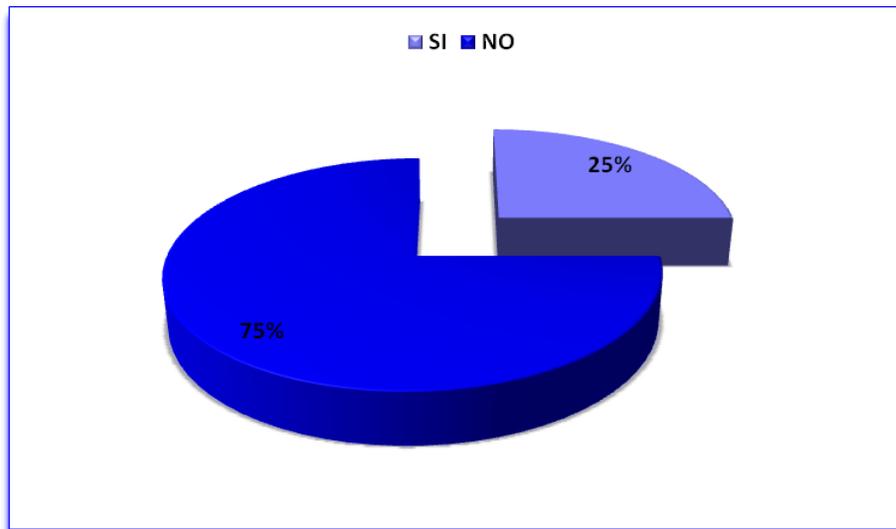
Esto refleja que los conocimientos y las habilidades del personal que cumplen las funciones de este departamento no son específicamente las necesarias para realizar las tareas que definen el proceso de nómina, lo que puede afectar el buen desempeño de dicho departamento, así mismo a través de la observación directa se pudo comprobar que no están establecidos los niveles de competencia, ni la capacitación que requieren los puestos de trabajo. En este sentido la contratación del personal debe estar ajustada a los requerimientos que determine el perfil del cargo que va a ocupar esta persona.

Ítem 3: ¿El estilo de la gestión de dirección favorece el cumplimiento de los controles internos aplicables a los procesos de nómina?

Tabla N° 03. Estilo de gestión en los procesos de nómina

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	2	25,00%
NO	6	75,00%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 03. Estilo de gestión en los procesos de nómina



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

El presente gráfico muestra que la dirección no resalta la importancia del control interno como herramienta para lograr el buen desarrollo de las

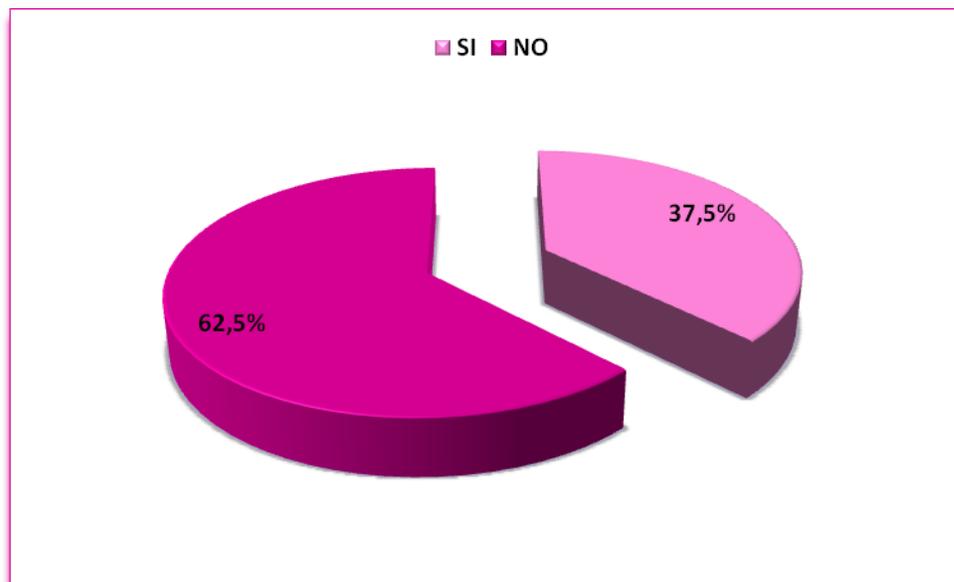
operaciones, ni promueve enfáticamente el cumplimiento de los controles establecidos, ya sean formales o informales; esto refleja una actitud desinteresada frente al procesamiento de datos y las funciones administrativas y de personal.

Ítem 4: ¿Existe un organigrama que delimite la distribución de cargos o departamentos en la empresa?

Tabla N° 04. Organigrama de la empresa

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 04. Organigrama de la empresa



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

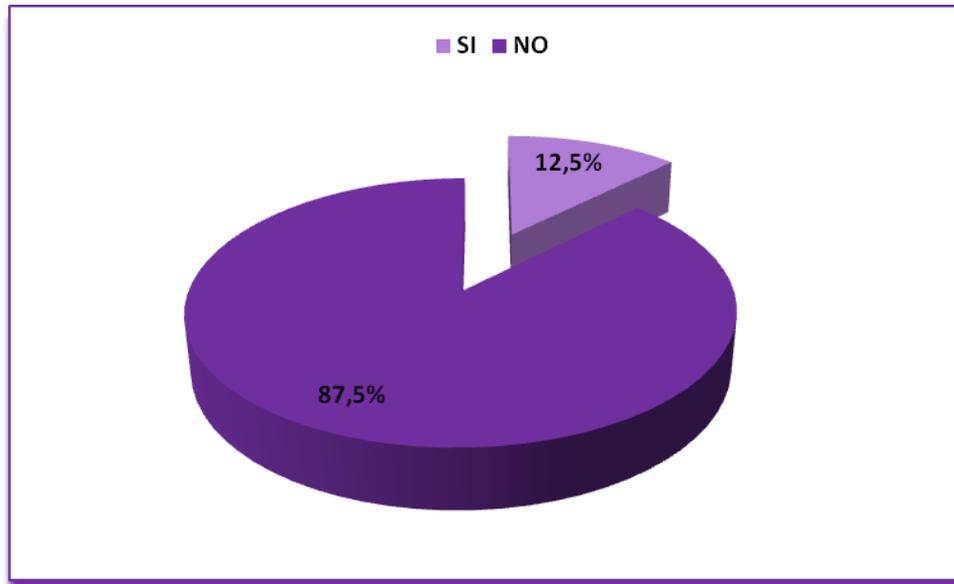
Se refleja que existe un organigrama que delimite la distribución de los cargos, pero no lo dan a conocer, por lo tanto los empleados no tienen un concepto claro de los niveles de autoridad y responsabilidad, ni del establecimiento de las líneas apropiadas de información, mediante observación directa se pudo conocer que sólo se hace uso de dicho organigrama para cumplir con las formalidades requeridas por los posibles clientes a la hora de competir por los contratos de trabajo; este debe darse a conocer a todos los empleados y trabajadores de la organización mediante carteleras, con el fin de que evitar errores y si ocurren sean detectados a tiempo.

Ítem 5: ¿Existe segregación de funciones en el proceso de nómina relacionado con el cálculo, registro y pago de la misma?

Tabla N° 05. Segregación de funciones en el proceso de nómina

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	1	12,50%
NO	7	87,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 05. Segregación de funciones en el proceso de nómina



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

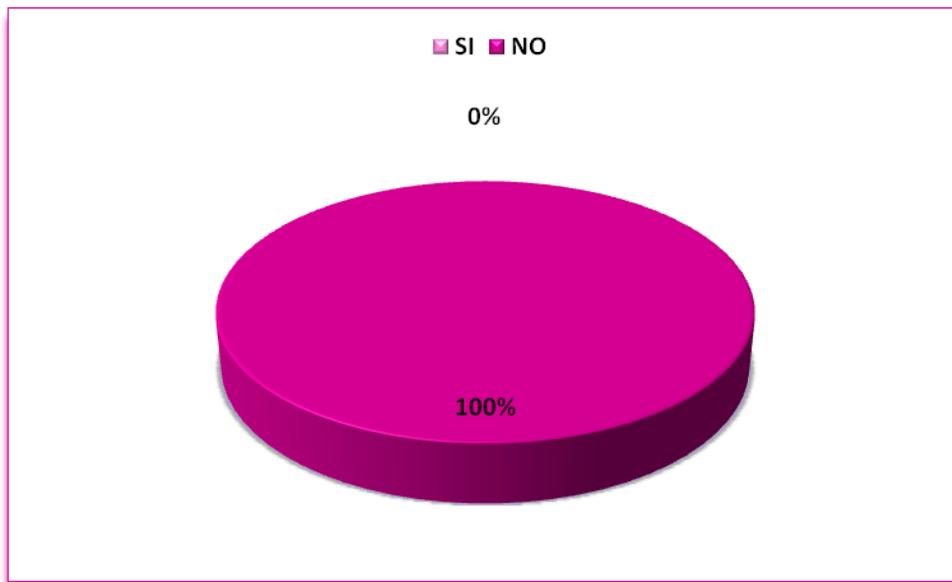
Esto lleva a la interpretación de que no existe una debida distribución de tareas que evite riesgos de errores y/o acciones inapropiadas. Por otro lado se pudo observar que de dichas funciones la única que se realiza fuera de este departamento es la que corresponde al pago de la nómina; al igual que la respuesta anterior debe darse a conocer las funciones de cada cargo y hasta donde llegan sus responsabilidades, con el fin de que las actividades u operaciones se cumplan de forma transparente, eficaz y eficiente.

Ítem 6: ¿La organización se asegura que el personal de RRHH esté actualizado en materia de legislación laboral vigente?

Tabla N° 06. Capacitación continua del personal de RRHH

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	0	0,00%
NO	8	100,00%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 06. Capacitación continua del personal de RRHH



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

En relación al Ítem N°6 los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados manifiestan que la empresa no invierte recursos en la

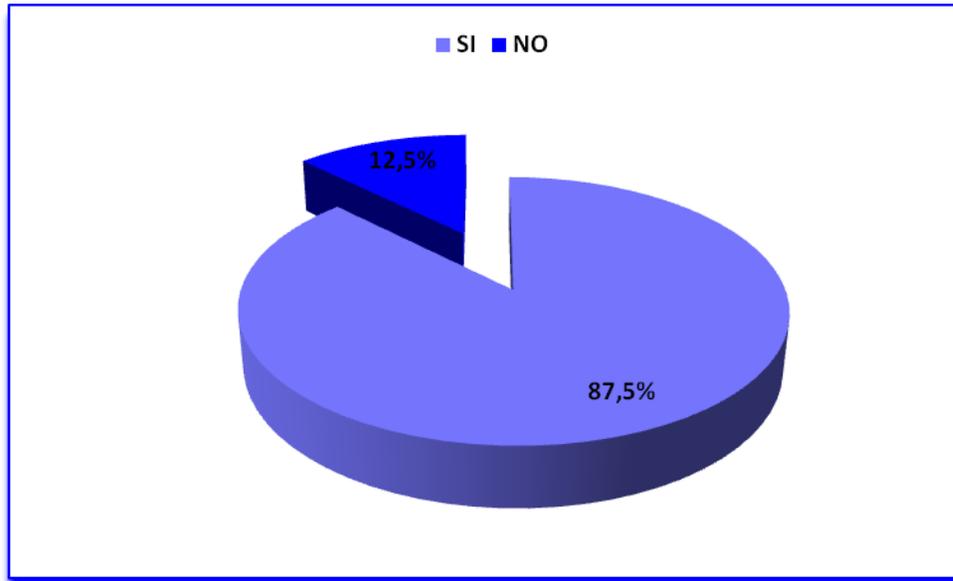
capacitación y actualización de sus empleados en materia de legislación laboral, lo que limita al personal para afrontar los cambios cada vez más frecuentes en el ámbito legal. Esto incide directamente en la calidad del personal que labora en la organización lo que aumenta los riesgos que esta se debe enfrentar, por lo que se recomienda cumplir con lo que establece la Ley Orgánica del Trabajo, la Lopcymat y su reglamento, con respecto a la distribución de las horas trimestrales de capacitación al personal relacionado al cargo que desempeña.

Ítem 7: ¿Más de una persona tiene acceso a los expedientes del personal existente?

Tabla N° 07. Acceso a los expedientes del personal

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	7	87,50%
NO	1	12,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 07. Acceso a los expedientes del personal



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

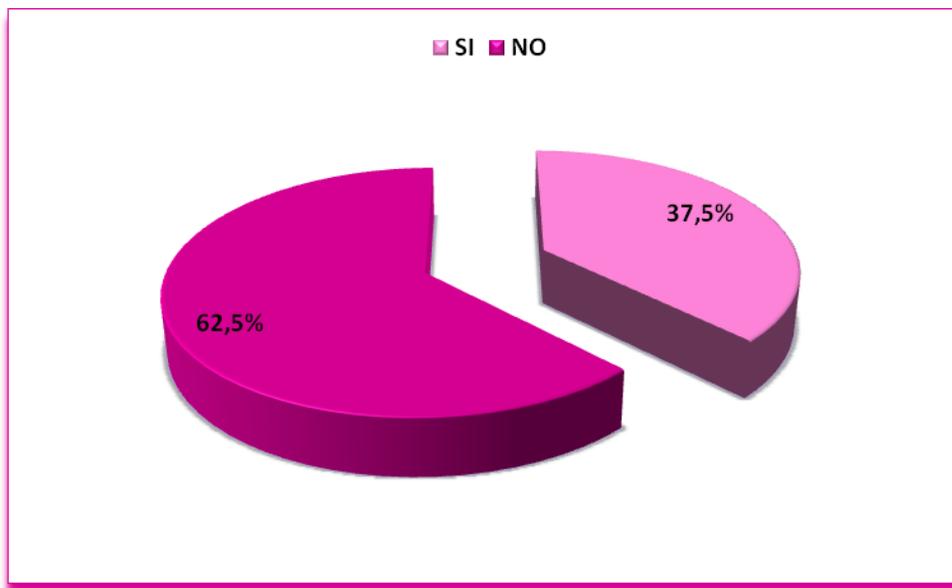
Un determinante grupo de encuestados representado por el 87.5% afirma que hay personas no autorizadas al acceso de los expedientes, mientras que el 12.5% respondieron que no, esto demuestra que el resguardo de estos activos no se está haciendo apropiadamente, lo que conlleva al riesgo de pérdida o modificación de la información, aumentando la inseguridad de dichos activos, y así como la posibilidad de apropiación de la información allí contenida, así mismo este acceso inapropiado o uso de acceso no autorizado compromete la calidad y confiabilidad de la información.

Ítem 8: ¿Se verifican periódicamente el archivo o data del personal activo de la empresa?

Tabla N° 08. Verificación periódica de la data del personal activo

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 08. Verificación periódica de la data del personal activo



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

El 37.5% de los encuestados respondió afirmativamente a esta pregunta mientras que el porcentaje de respuestas negativas fue del 62.5%, de esto se

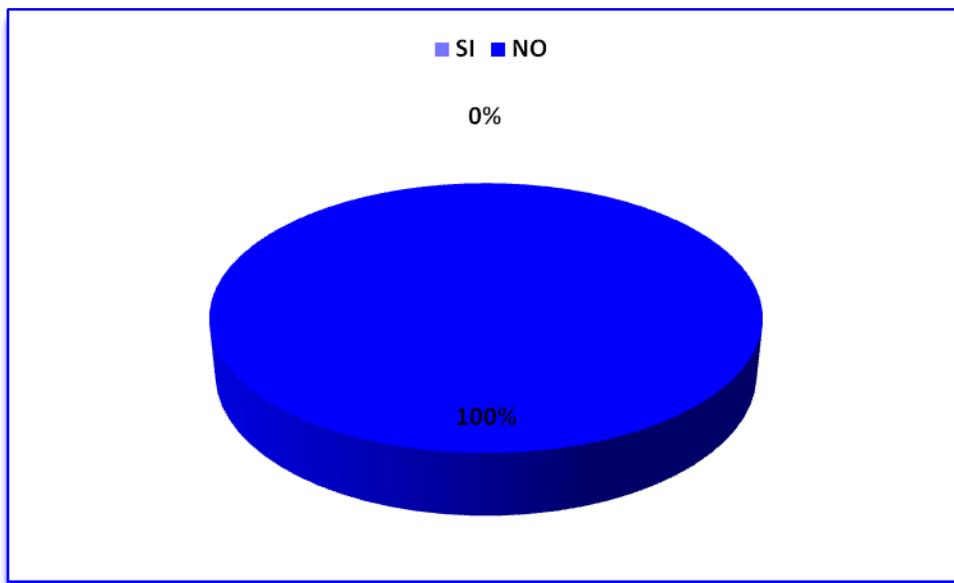
deduce que no existe seguridad de que los datos del personal activo de la empresa que se encuentran contenido en los expedientes sean correctos, ya que estos no se actualizan periódicamente; para esto se recomienda mantener una revisión continua de la información del personal, tales como, su domicilio, carga familiar, cargo que ejerce actualmente, entre otros.

Ítem 09 ¿Usted recibe el pago de nómina vía electrónica?

Tabla N° 09. Pago de nómina vía electrónica

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	0	0,00%
NO	8	100,00%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 09. Pago de nómina vía electrónica



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

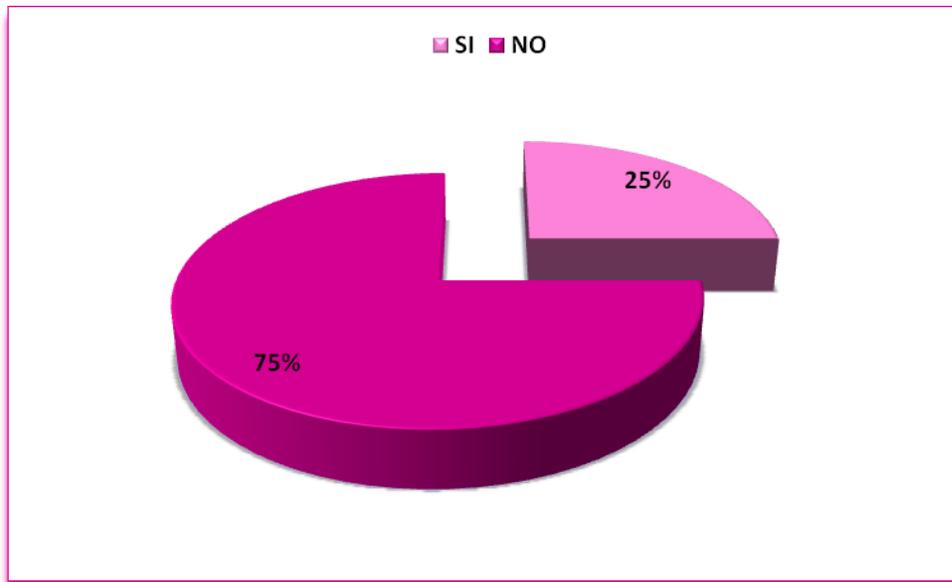
En relación al gráfico N°09 los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados reveló que no reciben pago de manera electrónica, lo que ocasiona que los procedimientos para el pago de la nómina abarquen más tiempo, ya que se observó que la cancelación de la misma se efectúa a través de cheques, a pesar de que la vía electrónica es la manera más rápida y confiable para la realización del pago, por lo que se recomienda que el pago sea por esta vía.

Ítem 10: ¿Considera usted que se utilizan los formatos adecuados para soportar las operaciones de nómina?

Tabla N° 10. Utilización de los formatos adecuados para el soporte de las operaciones de nómina

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	2	25,00%
NO	6	75,00%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 10. Utilización de los formatos adecuados para el soporte de las operaciones de nómina



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

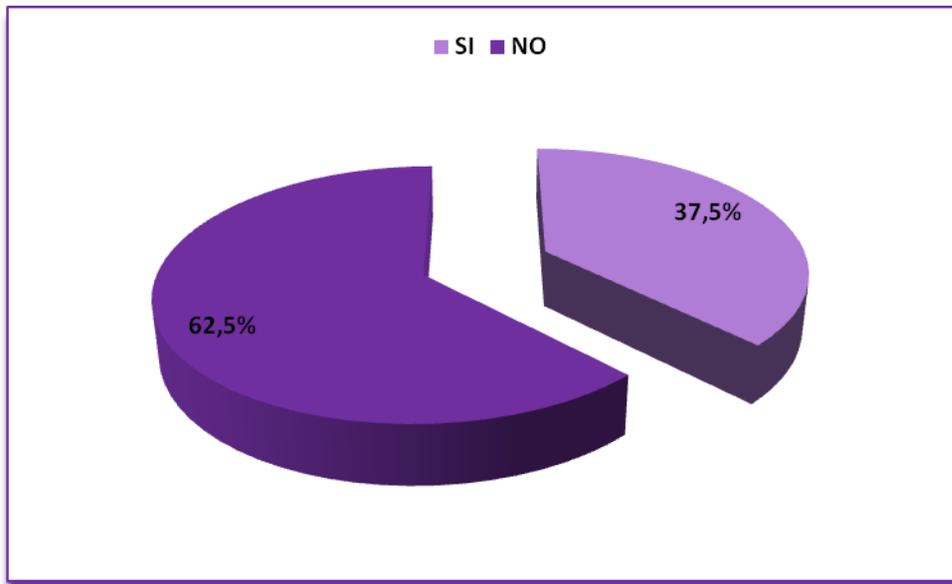
El 25% de los encuestados respondió afirmativamente a esta pregunta, mientras que el 75% respondió que no, sin embargo por observación directa se pudo conocer que existen dichos formatos, pero estos pudieran estar mejor diseñados para presentar la información de manera más clara, además se observó también que no se utilizan los debidos formatos para soportar las horas extras trabajadas, así como para autorizar las variaciones de sueldo, por lo cual se proponen dichos formatos para que la información sea completa y más clara.

Ítem 11: ¿Se llevan registros de todos los formatos recibidos por el departamento de nómina?

Tabla Nº 11. Registro de los formatos recibidos por el departamento

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	3	37,50%
NO	5	62,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico Nº 11. Registro de los formatos recibidos por el departamento



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

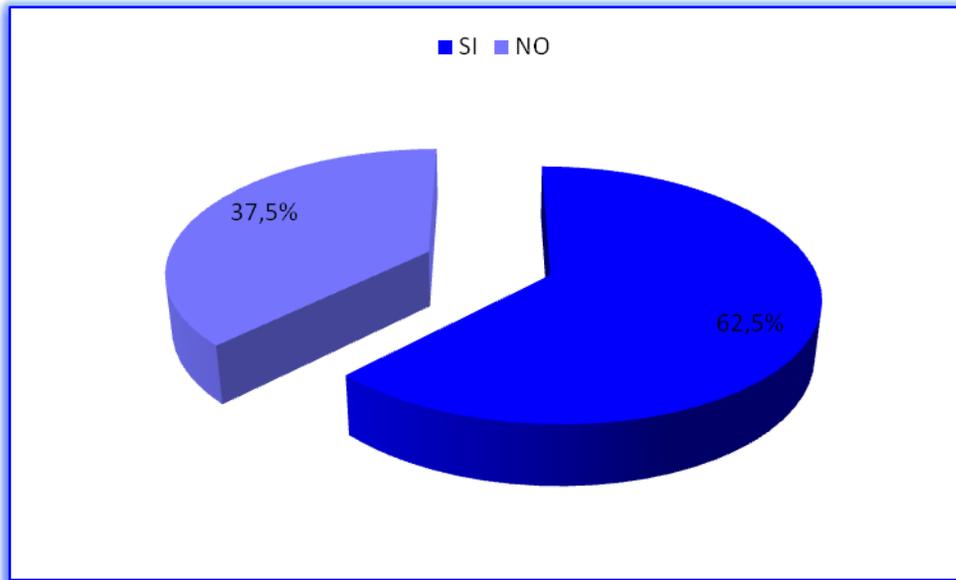
Esto evidencia que algunos empleados desconocen los procedimientos que se llevan a cabo en el área de nómina, lo que refleja una falla en las líneas de comunicación e información. La adecuada verificación de lo contenido en todos los formatos recibidos en el departamento de nómina es un medio tanto para brindar confianza de que la información recibida es real, como para el resguardo de la misma.

Ítem 12: ¿Conoce la fecha tope establecida por el dpto. de RRHH para la recepción de los formatos de nómina?

Tabla N° 12. Fecha tope para la recepción de los formatos de nómina

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	5	62,50%
NO	3	37,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 12. Fecha tope para la recepción de los formatos de nómina



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

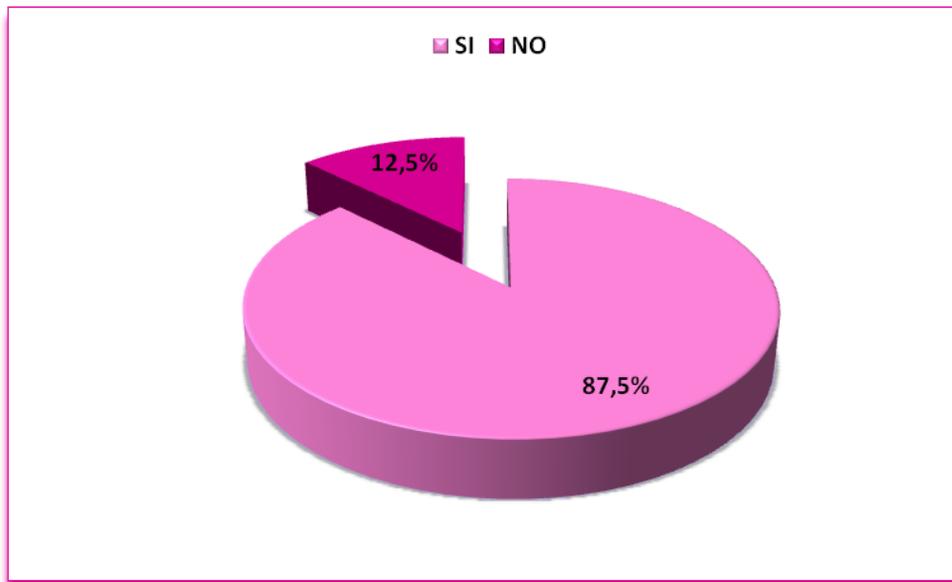
Esto indica que no se conoce la fecha tope para la recepción de estos formatos lo cual puede generar retrasos en la preparación de la información e inconvenientes para la elaboración y pago oportuno de la nómina, por lo que se sugiere informar al personal involucrado sobre la fecha tope de recepción de dichos formatos mediante memorándum o carteleras.

Ítem 13: ¿Antes de la aprobación del pago de la nómina se verifican los cálculos realizados por el personal responsable del dpto.?

Tabla N° 13. Verificación de los cálculos realizados antes de la aprobación del pago de nómina.

ALTERNATIVAS	NRO. DE RESPUESTAS	PORCENTAJE (%)
SI	7	87,50%
NO	1	12,50%
TOTAL	8	100%

Gráfico N° 13. Verificación de los cálculos realizados antes de la aprobación del pago de nómina.



Fuente: Guerrero y Robles 2011

Análisis

Lo cual indica que el pago de la nómina requiere de la aprobación previa del responsable del departamento, sin embargo a través de la observación directa se pudo comprobar que esta persona no hace una revisión apropiada de los cálculos y de la información cargada en el sistema por el auxiliar de nómina, esta verificación exhaustiva que se está obviando es de vital importancia para mitigar riesgos que se puedan presentar por irregularidades en los pagos, bien sea por errores involuntarios que acarreen reclamos y desconfianza por parte de los trabajadores afectados o incluso irregularidades relacionadas con fraudes.

Matriz DOFA

A continuación se presenta un análisis a nivel organizacional esquematizado en relación con las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se presentan en la empresa caso de estudio. Cabe destacar que dichos aspectos inciden directamente sobre la gestión de todos y cada uno de los departamentos que conforman a la organización, sin embargo se hace énfasis en las debilidades internas que más afectan el desempeño del proceso de nómina a fin de que sirva como soporte en la detección de los requerimientos de control interno para lograr una transformación de estas debilidades en fortalezas creando así una cultura que aporte un valor agregado en favor del personal que labora en la organización.

Fortalezas:

- ✓ Unidades de transporte propio, por lo que la empresa no depende de fuerzas externas de trabajo para prestar sus servicios.

- ✓ La empresa presenta una estabilidad económica gracias a la expansión de su mercado.
- ✓ La gerencia general así como la directiva de la empresa han percibido la necesidad de implementar mejoras en los controles sobre los procesos administrativos contables lo que incluye al área de nómina.
- ✓ El servicio prestado es de calidad y la cantidad de reclamos por parte de los clientes es poca.

Debilidades:

- ✓ No hay capacitación continua de los empleados.
- ✓ El personal que labora en el área de nómina no cumplen con el perfil académico para la ocupación de dichos puestos de trabajo.
- ✓ Los controles existentes son deficientes.
- ✓ La distribución existente de las funciones no es la más adecuada para garantizar la confiabilidad de los resultados.
- ✓ No existe la debida supervisión de los procedimientos por parte del supervisor inmediato.
- ✓ Alto índice de rotación de personal.

Oportunidades:

- ✓ Alta demanda del servicio.
- ✓ Aprovechar la flota de unidades propias para crecer en el mercado.
- ✓ Bajo costo en publicidad por ser un servicio con mucha demanda.

Amenazas:

- ✓ Alta competencia en el área.

- ✓ Aumentos constantes en los costos de los insumos que se requieren para la prestación del servicio.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Denominación de la propuesta

Estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo.

Objetivo

Optimizar los Sistemas de Control Interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Objetivos específicos

Desarrollar los niveles de autoridad y responsabilidad por área funcional en el departamento de nómina.

Domiciliar los pagos de nómina.

Sugerir los diferentes controles y formatos ajustados a los requerimientos del área de nómina.

Plantear la adecuada y continua capacitación del personal existente en el área de nómina de la empresa caso de estudio.

Creación de un sistema de archivo de expediente del personal.

Hacer seguimiento a los procesos inherentes a la elaboración de la nómina.

Alcance

Área de nómina llevada a cabo en empresas del ramo de transporte de carga pesada.

Justificación

La empresa caso de estudio, es una compañía dedicada al servicio de transporte de carga pesada, que inició sus actividades en el año 1950 en la ciudad de Valencia y hoy se encuentra ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo, que en su misión y visión incorpora el objetivo de brindar un servicio de calidad, de manera eficiente y segura, que se ajuste a las múltiples necesidades y requerimientos de sus clientes, apuntalada en los valores organizacionales de experiencia, seriedad, puntualidad y responsabilidad.

Asimismo, con el crecimiento y la expansión de sus fronteras de trabajo, superando sus metas originales, hoy en día la magnitud de sus operaciones le lleva a contratar un número elevado de choferes de manera que pueda mantener la calidad de sus servicios, lo que genera un alto volumen de operaciones contables relacionadas con la nómina, las cuales se convierten en un considerable porcentaje de los gastos y costos operativos.

De la observación directa realizada en la empresa, se evidenció que todo el proceso contable relacionado con la nómina, sus asignaciones y deducciones, desde el registro hasta el pago de la nómina, es realizado por una sola persona, notándose la ausencia de las actividades o procedimientos relacionadas con el requerido control interno de las mismas, de manera que puedan evitarse los riesgos de errores y desviaciones en éstas.

Por otro lado, se evidenció que las operaciones relacionadas con la nómina son realizadas por una persona que no cuenta con una formación especializada en Recursos Humanos, sino en contabilidad, lo cual en si no representa un problema, pero al no contar la empresa con especialistas en la administración del capital humano, no se realizan otras funciones de esta gestión, lo que podría restar eficiencia en los mismos.

Igualmente, la aplicación de un instrumento para la recolección de información, permitió determinar los requerimientos necesarios para enfrentar las debilidades detectadas.

Factibilidad de la Propuesta:

Factibilidad Técnico Operativa

La empresa cuenta con una estructura organizativa en evolución, tratando de adaptarse a los desafíos de la economía actual, por lo que existe el ambiente propicio para la introducción de cambios en la misma, como la contratación de un profesional especializado en la gestión del capital humano, de manera más integral y efectiva, bien a manera de un departamento independiente dentro de la estructura, o como una sección del Departamento de Administración.

Hasta el momento, las gestiones de recursos humanos han sido asumidas por el jefe de dicho departamento y su asistente, quienes no tienen formación académica adecuada para estas funciones, por lo que la selección e ingreso de personal con nivel de estudios universitarios y técnicos en la gestión de talento humano sería factible en la organización caso de estudio.

Por otro lado, la empresa cuenta con espacio físico que puede ser acondicionado para el desarrollo de las funciones operativas propias de un departamento o sección como el que se propone, con una inversión modesta en equipos y materiales, por lo que podría estar operativa en corto tiempo.

Factibilidad Económica

A pesar de los tiempos demandantes de la economía nacional, la empresa cuenta con solidez económica y financiera y se encuentra desde hace años en crecimiento, expandiendo sus fronteras de operaciones, lo que permite prever un crecimiento sostenido en los años venideros, lo que sin duda incrementará sus requerimientos de recursos humanos y de personas capacitadas para su gestión.

Si bien la contratación de un profesional de Recursos Humanos pudiera requerir de una inversión inicial de acondicionamiento y equipamiento del espacio requerido para sus labores, los costos involucrados pueden considerarse mínimos en consideración con los beneficios, no sólo en la minimización de los riesgos de errores y desvíos antes mencionados, sino también en el mejoramiento del control interno y de la administración de personal.

Estructuración de la propuesta

La propuesta se estructura mediante seis (6) estrategias de mejoras basadas en diagnóstico obtenido a lo largo de las observaciones realizadas y por los resultados de la aplicación del instrumento, para lo cual presentamos el siguiente esquema con la denominación de cada una de las estrategias.

- ✓ Desarrollo de los niveles de autoridad y responsabilidad por área funcional en el departamento de nómina.
- ✓ Domiciliación de pagos de nómina.
- ✓ Sugerencia de los diferentes controles y formatos ajustados a los requerimientos del área de nómina.
- ✓ Planteamiento de la adecuada y continua capacitación del personal existente en el área de nómina de la empresa caso de estudio.
- ✓ Creación de un sistema de archivo de expediente del personal.
- ✓ Seguimiento a los procesos inherentes a la elaboración de la nómina.

Desarrollo o ejecución de las estrategias

Desarrollar los niveles de autoridad y responsabilidad por área funcional en el departamento de nómina.

Es importante que exista una conciencia clara por parte de todos en la organización acerca de la delimitación de las responsabilidades y de la jerarquía de los puestos de trabajo. Por lo tanto es necesario que se dé a conocer a todo el personal el organigrama de la empresa; para esto se puede hacer uso de carteleras y/o de reuniones informativas.

Se recomienda que tanto el jefe del departamento como el auxiliar de nómina deben estar académicamente preparados en esta área, de manera de asegurar que se estén realizando todos los procesos propios de la misma.

En este sentido es importante que los requerimientos, funciones y perfiles de los cargos estén bien definidos y que la selección y contratación del personal se ajuste estrictamente a estas descripciones de los puestos de trabajo. En este mismo orden de ideas también es preciso proponer la separación de funciones que se relacionan con la recepción de la información, cálculos, registros contables, verificación, aprobación y pago.

Esto es importante porque se evitan las irregularidades, se garantiza que la información sea confiable, que los desembolsos por conceptos de remuneraciones estén acordes a las normas y regulaciones pertinentes; además al mejorar la distribución de la carga de trabajo se logra el cumplimiento de todas las funciones de manera oportuna. De esta forma se sugiere que la empresa separe dichas funciones de la siguiente manera:

- ✓ Recepción de la información, cálculos y carga de la misma en el sistema; a cargo del auxiliar de nómina.
- ✓ Verificación de cálculos y de la información cargada en el sistema; por parte del jefe del departamento de RRHH.
- ✓ Aprobación y posterior orden de registro y pago; responsabilidad del administrador.
- ✓ Registros contables; tarea del auxiliar contable.
- ✓ Pago; obligación de caja.

Domiciliación de pagos de nómina.

Los procedimientos de pago de nómina que se llevan actualmente no son los más adecuados, por lo cual se sugiere sea de manera electrónica, esta es la vía que mejor promueve la eficiencia y eficacia de esta operación, ofreciendo mayor aprovechamiento del tiempo. Para llevar a cabo este procedimiento es necesario que la empresa aperture las cuentas nóminas a los trabajadores en la entidad bancaria que esta escoja, de manera que al momento de realizar el pago, luego de haber elaborado y cerrado la nómina en el sistema administrativo, proceder a la generación de los archivos txt, esta opción está disponible en dicho sistema, para posteriormente hacer él envió de este archivo al banco y así este se encargue de hacer la respectiva transferencia desde la cuenta de la empresa a la cuenta nómina de cada uno de los trabajadores.

Sugerencia de los diferentes controles y formatos ajustados a los requerimientos del área de nómina.

Otro procedimiento que es imprescindible cambiar es el utilizado para el control de las asistencias, debido a que el que actualmente se utiliza no es el más idóneo porque presenta fallas que permiten la alteración intencionada de la información; se aconseja un sistema automatizado. Con respecto a los sistemas automatizados disponibles que se adaptan a las necesidades de la empresa cabe destacar el sistema biométrico de control de asistencia, que permite registrar la fecha y hora de las Entradas y Salidas de sus empleados de una manera precisa, sin el uso de tarjetas y relojes de marcado de tiempo, por medio de la huella dactilar. Es la manera más eficaz de evitar el fraude de asistencia, ya que no es posible compartir contraseñas o tarjetas de acceso entre los empleados de su empresa.

Simplemente, el empleado coloca su dedo sobre el lector de huellas y automáticamente el sistema lo reconoce, registrando su entrada o salida de la compañía. Posteriormente, puede consultar todos los movimientos de sus empleados y conocer quien llega a tiempo y quien no cumple con su horario.

En este mismo orden de ideas se observa la falta de algunos formatos como son la autorización y notificación de las variaciones de sueldo, el control para el reintegro de los pagos pendientes, así como un adecuado control de sobretiempo que ofrezca una justificación razonable de las horas extras que se trabajen, el cual debe ser responsabilidad de cada uno de los supervisores de las diferentes áreas.

Igualmente se deben establecer controles para la recepción y registro de todos los formatos que sirven de soporte para la elaboración de la nómina, donde se puntualice la fecha de recepción, la persona que recibe y la persona que entrega dicho formato; esta fecha de recepción se debe dar a conocer por el departamento de RRHH mediante memorándum o carteleras a los supervisores o personas involucradas en el proceso.

Planteamiento de la adecuada y continua capacitación del personal existente en el área de nómina de la empresa caso de estudio.

La empresa debe ofrecer capacitación constante en materia de legislación laboral vigente a fin de mitigar los riesgos que puedan afectar a los trabajadores, lo cual puede generar inconformidad y desconfianza por parte de estos hacia el empleador; y que pueden afectar también a la empresa en el sentido de recálcalos innecesarios, incluso demandas. Se recomienda cumplir con lo que establece la Ley Orgánica del Trabajo, la Lopcymat y su reglamento, con respecto a la distribución de las horas trimestrales de

capacitación al personal relacionado al cargo que desempeña, la empresa decidirá en qué momento se dictara la capacitación (Ver anexo N° 2).

Creación de un sistema de archivo de expediente del personal.

Es necesario la creación de un sistema de archivo de expediente del personal, que garantice la confiabilidad de cálculos y registros relacionados con la nómina, tales como: apartado para prestación de antigüedad, intereses sobre prestación de antigüedad, vacaciones, utilidades, cuentas por cobrar a trabajadores, asignaciones y deducciones.

Estos cálculos y registros contables son originados y soportados por información contenida en los expedientes del personal, es por esto que para llevar a cabo esta estrategia dichos expedientes deben incluir la siguiente información:

- ✓ Ficha de ingreso, llenada por el empleado y verificado por el auxiliar de RRHH. (Ver anexo N°12).
- ✓ Recibo de préstamos, anticipo de vacaciones, anticipo de utilidades y anticipo sobre prestación de antigüedad. (Ver anexo N°8).
- ✓ Permisos y reposos. (Ver anexo N°11).

Se recomienda también la revisión periódica de la data del personal activo de la empresa y la custodia de sus expedientes por parte de una sola persona del departamento de RRHH, con el fin de impedir la pérdida o modificación de la información.

Seguimiento a los procesos inherentes a la elaboración de la nómina.

La verificación del cálculo de la nómina debe ser más exhaustiva, así como también la información cargada en el sistema para la elaboración de la misma. Debe haber una supervisión sobre la marcha para evitar que ocurran errores y en el caso que estos se presenten corregirlos en el momento de su detección. Para que esto se cumpla se recomienda la contratación de un auditor interno, ya que entre sus funciones esta la revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, revisar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba previsto, revisar las medidas de salvaguarda de activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos, revisar los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple.

En virtud de las conclusiones derivadas del estudio, se evidencia la necesidad de la segregación de funciones en el proceso de registro y contabilización de las operaciones de nóminas. A este respecto, debe decirse que uno de los principios del control interno, según Mantilla (2005), se refiere a que ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos o fases de una misma transacción, desde el comienzo hasta el final.

En ese sentido, señala el autor, toda transacción debe ser realizada en cuatro etapas: aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control debe correr a cargo de empleados o departamentos relativamente independientes. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar los errores involuntarios, y para que ninguna persona se halle en la posición de poder cometer una desviación y ocultar su acción por medio

de la manipulación de la información y de documentos, sin involucrar a otros miembros de la organización.

La segregación de funciones en el proceso de nóminas reducirá considerablemente el riesgo que una persona pueda cometer u ocultar errores o deliberadamente ponerse de acuerdo con alguno de los choferes para hacerle asignaciones que no corresponden y de esa manera desviar recursos de la empresa, cometiendo fraude en el transcurso normal de su trabajo. De allí, que se proceso deba ser segmentado de manera que una persona realice la nómina, otra pueda verificar su cálculo y el registro contable de la misma sea realizado por una tercera persona en el Departamento de Administración.

CONCLUSIONES

Una vez desarrollados los objetivos de esta investigación se pudo determinar que existen deficiencias en los controles que afectan las operaciones relacionadas con el proceso de nómina, lo que originó la necesidad de elaborar estrategias para optimizar el control interno de los procesos administrativos contables de las operaciones de nómina de la empresa caso de estudio.

En líneas generales, esta investigación facilitó la comprensión de la realidad actual que se presenta en el departamento de nómina de esta organización, y por lo tanto permitió evidenciar las diferentes deficiencias así como los requerimientos pertinentes para la el desempeño eficaz de las funciones.

En cuanto a las deficiencias encontradas, principalmente se puede mencionar que el personal que maneja las operaciones de nómina no cumple con el perfil necesario, la carencia de controles eficientes para soportar algunos de los movimientos de nómina como lo es el que soporta el pago de las horas extras trabajadas, así como el que deja constancia de la autorización de las variaciones de sueldos; además de poca supervisión. Los factores antes señalados afectan la efectividad de este departamento y de la empresa como un todo.

Por otro lado, es evidente que las normas y/o procedimientos que regulan el funcionamiento del departamento no son aplicadas en su justa dimensión. La institución ha obviado que el control interno es un sistema que implica un conjunto de partes o actividades que trabajan de forma integrada

para alcanzar un conjunto de objetivos, que es un sistema complejo ya que interactúa con su medio.

Es importante entonces, promover el control interno como herramienta eficiente para el logro y cumplimiento de los objetivos de la entidad, es por esto que se procedió a la recomendación de 5 diferentes estrategias con la intención de abarcar las exigencias de un departamento de nómina eficiente, que cumpla a cabalidad con todas sus obligaciones.

Finalmente con los resultados obtenidos a través del instrumento y la observación directa, se pudo detectar que existe una brecha entre lo realizado por los empleados y los lineamientos correctos que deben seguirse, elevando el grado de factibilidad para desarrollar la propuesta diseñada en la empresa caso de estudio.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en la realización de esta investigación, por medio de la revisión de los fundamentos teóricos, la observación directa y la aplicación de una encuesta, se pueden hacer las siguientes recomendaciones:

- ✓ La implementación de un control interno sólido sobre la nómina, para el óptimo manejo administrativo contable de sus operaciones.
- ✓ También son necesarios registros completos y precisos del tiempo trabajado, el uso de equipo electrónico de registro de tiempo ayudará a establecer un control interno adecuado sobre la función del control de tiempo, adicionalmente los supervisores deben mantener contacto con los subordinados y preparar los informes de tiempo que resumen el uso de la mano de obra.
- ✓ La división de trabajo es el control más primordial, y a su vez lo más importante es la separación del control de tiempo, preparación, contabilización, aprobación y pago de la nómina, todo lo cual se debe procurar que se lleve a cabo en departamentos independientes entre sí.
- ✓ El uso de cuentas nómina como vía de pago, ya que a diferencia de la forma que se utiliza actualmente, aprovecha mejor el tiempo y genera más confiabilidad sobre esta operación.
- ✓ Realizar un mayor resguardo de la información contenida tanto en los expedientes del personal como en el sistema administrativo

contable, así como una revisión periódica de dicha información a fin de que permanezca actualizada.

✓ Monitoreo continuo del funcionamiento de los controles a fin de verificar, por un lado su cumplimiento, y por otro si estos operan tal como se había planificado o si es necesario la modificación de los mismos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara, Eduardo y Franco Larry (2008). **Propuesta de lineamientos para El mejoramiento del Control Interno en el proceso Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros basado en el informe COSO con el fin de contribuir a la Eficiencia de las operaciones, en la empresa Montajes Servicios Industriales MOSEINCA, C.A.** Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo.

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación.** Episteme. Venezuela.

Arnau, Jaime; Anguera, María y Gómez, Juana (1990). **Metodología de la Investigación en Ciencias del Comportamiento.** Edición Compobell, S.A. España.

Arnone, Jennyfert y Castillo, María (2004) **El Rol del Contador Público en un Sistema de Control Interno para el Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa Del Estado Carabobo.** Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo.

Ballvé, Alberto y Debeljuh, Patricia (2006). **Misión y Valores.** Editorial Planeta S.A.I.C. Argentina.

Bernal, Cesar (2006) **Metodología de la investigación Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales.** Editorial Pearson educación. México.

Boland, Lucrecia; Carro, Fernanda; Stancatti, María Jesús; Gismano, Yanina; Banchieri, Lucía (2007). **Funciones de la administración. Teoría y práctica.** Editorial de la Universidad Nacional del Sur. Argentina.

Caldera, Rodolfo (2004). **Planeación estratégica de recursos humanos concepto y teoría.** Trabajo final de postgrado en gerencia de recursos humanos. Universidad Politécnica de Nicaragua.

Catacora, Fernando (1997). **Sistemas y procedimientos contables.** Editorial McGraw-Hill. Venezuela.

Cepeda, Gustavo (1997). **Auditoría y control interno.** Editorial McGraw-Hill. Colombia

Certo, Samuel (2001). **Administración moderna**. Editorial Pearson Educación. España.

Collado, Lisbeth; Gómez, Eglee y Olivares, Jesús (2008). **Diseño de un Modelo de Control Interno aplicable en la Segregación de Funciones en el Departamento de Administración del Hospital “Dr. Miguel Malpica”**. Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860**. Diciembre 30, 1999. Caracas.

Daft, Richard y Marcic, Dorothy (2006). **Introducción a la administración**. Editorial Thomson. México.

David, Fred (2003). **Conceptos de administración estratégica**. Pearson educación. México.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley del Seguro Social. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 6.266**. Julio 31, 2008. Caracas.

De Maldonado, María Luisa y De Rojas Mariela (2003). **Sociedades mercantiles en Venezuela**. Clemente editores. Venezuela.

Estupiñan, Rodrigo (2002). **Control interno y fraudes**. Ecoe Ediciones. Colombia.

Galán, Carlos (2008) **Nóminas, seguridad social y contratación laboral**. Editorial Fundación Confemetal. España.

Gestión de riesgos Corporativos-Marco Integrado. Técnicas de aplicación. Disponible:
[http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/\\$FILE/COSO+ERM.pdf](http://212.9.83.4/auditoria/home.nsf/Todos/03C8949A3EA3E654C12571AC00827A40/$FILE/COSO+ERM.pdf). Consulta: 2011, noviembre 05.

Gómez, Marcelo (2006) **Introducción a la metodología de la investigación científica**. Editorial Brujas. Argentina.

Graterol, Edith; Salom, Alberto y Sardinha, María Esther (2007). **Diseño del sistema de control interno en el área administrativa de una PYMI. Caso:**

Cables La Corona. Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo.

Hernández, Joselyn y Ramírez, Moraima (2002). **Propuesta de un sistema de control interno contable que permita optimizar las operaciones realizadas por el Departamento de Contabilidad, Área Nómina en Alfonso Rivas & Cia.** Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (1997). **Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio.** Episteme consultores asociados C.A. Venezuela.

Hurtado, Jacqueline (2007). **El proyecto de investigación.** Ediciones Quirón. Venezuela.

Lerma, Héctor (2003), **Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto.** Ecoe Ediciones. Colombia.

Ley de Alimentación para los Trabajadores y las Trabajadoras. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 39.666.** Mayo 4, 2011. Caracas.

Ley de Impuesto Sobre la Renta. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.628.** Febrero 16, 2007. Caracas.

Ley de Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.968.** Julio 8, de 2008. Caracas.

Ley del Régimen Prestacional de Empleo. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.281.** Septiembre 27, 2005. Caracas.

Ley del Régimen Prestacional de Vivienda y Hábitat. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 38.182.** Mayo 9, 2005. Caracas.

Ley Organica del Trabajo. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 5.152.** Junio 19, 1997. Caracas.

Lopez, Marcelo y Correa Jorge (2007). **Planeación estratégica de tecnologías informáticas y sistemas de información.** Editorial Universidad de Caldas. Colombia.

Mantilla, Samuel (2005). **Control interno: Informe COSO**. Ecoe Ediciones. Colombia.

Manual de Tesis de Grado de Especialidad, Maestría y Doctorado (1998). Universidad Pedagógica Experimental Libertador Editorial UPEL.

Norma Internacional de Contabilidad 19 Beneficios a los Empleados. Disponible: <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/nic.htm>. Consulta: 2011, septiembre 23.

Ortiz, Frida (2004). **Diccionario de Metodología de la Investigación Científica**. Editores Limusa Noriega. México.

Perdono, Abraham (2004). **Fundamentos de Control Interno**. Editorial Thomson. México.

Pirela, Marilyn y Sánchez, Maritza (2004) **Normas y procedimientos de control interno utilizando la estructura conceptual integrada (COSO) para el sistema de control de gestión. Caso: Grupo de Empresas Behrens Visión Center C.A. ubicado en Valencia, Estado Carabobo**. Trabajo de grado. Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo

Parella, Santa y Martins, Federico (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas.

Rajadell, Manel (2003). **Creación de Empresas**. Edicions upc. España.

Reglamento Parcial de la Ley de Impuesto Sobre la Renta en materia de Retenciones. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela Nro. 36.203. Mayo 12, 1997. Caracas.

Santillana, Juan (2003). **Establecimiento de Sistemas de Control Interno**. Editorial Thomson. Colombia.

Tamayo, Mario (2004). **El proceso de la investigación científica**. Editorial Limusa. México.

Valdés, Luis (2005). **Planeación estratégica con enfoque sistemático**. Fondo Editorial FCA. México.

ANEXOS

Anexo N° 1
CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Técnica/ Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual de los sistemas de control interno en el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en la empresa de transporte caso de estudio.	Sistemas de control interno	Proceso realizado por la dirección de una organización con el objetivo de brindar un nivel razonable de confianza a métodos coordinados para la protección de los activos.	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente Interno - Establecimiento de objetivos - Actividades de control 	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad - Valores éticos - Estilo de gestión - Ccapacidad de los empleados - Estructura organizativa de la empresa - Segregación de funciones - Controles gerenciales directos 	Observación directa Revisión documental Cuestionario	Personal administrativo de la empresa caso de estudio

Fuente: Delgado, Guerrero y Robles (2011)

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO (Continuación)

Objetivo General: Proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítems	Instrumento	Fuente
Analizar los requerimientos de control interno del proceso administrativo contable de las operaciones de nómina de la empresa caso de estudio siguiendo las recomendaciones del informe COSO.	Requerimientos de control interno según el informe COSO	Principios básicos propuestos para asegurar el control interno	<p>Evaluación de Riesgos</p> <p>Actividades de Control</p> <p>Información y Comunicación</p> <p>Monitoreo</p>	<p>- Legislación y regulación</p> <p>- Riesgos de errores e irregularidades</p> <p>- Políticas y Procedimientos</p> <p>- Información sobre el Control Interno</p> <p>- Comunicación</p> <p>- Evaluaciones Continuas y Puntuales</p>	Cuestionario	Personal administrativo de la empresa caso de estudio

Fuente: Delgado, Guerrero y Robles (2011)

Anexo N° 2

CURSOS DE CAPACITACION LABORAL				
CURSO	COSTO	DURACION	FACILITADORES	CONTENIDO
Reglamento de la ley organica del Trabajo	1.320,00	16 Horas académicas	Soluciones Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> - Disposiciones Fundamentales del Reglamento de la Ley Orgánica del Trabajo. - Principios Fundamentales del Derecho del Trabajo regulados en el Reglamento. - Aspectos generales: <ul style="list-style-type: none"> * Los profesionales considerados como trabajadores dependientes v no dependientes simultáneamente. * Las normas de origen internacional y sus efectos en las relaciones de trabajo. * El error de hecho y de derecho y su relación con las prácticas cotidiana de los empleadores. * Deberes fundamentales de los empleadores. * Deberes del trabajador. * El derecho de los trabajadores a no acatar instrucciones. * Entre otros...
Programa de seguridad, salud laboral, declaracion de enfermedades y sus derivados	1.100,00	16 Horas académicas	Soluciones Gerenciales	<ul style="list-style-type: none"> * Responsabilidades sobre PSST * Definiciones, Contenido, Aspectos esenciales * Política de Seguridad y Salud en el Trabajo * Planes de Trabajo sobre Procesos Peligrosos * La Investigación de los accidentes y las enfermedades ocupacionales * Cumplimiento de los planes del PSST * El PSST y los Contratistas. Evaluación del PSST * Lista de Enfermedades ocupacionales * Responsabilidad de declarar las enfermedades ocupacionales * Informe al Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo * Competencia y opiniones de los funcionarios y el imperio de la ley * Entre otros...
Calculo prestaciones sociales +administracion de nómina	250,00	8 horas	CH Consultores	Cálculo tiempo servicio, salarios, calculo del salario integral, causas de la ruptura de la relacion de trabajo , cálculo de horas extras diurnas y nocturna, cálculo de bono nocturno, modificacion en ley de alimentacion, entre otros.
Contrato de trabajo, programa especial de Derecho Laboral	250,00	4 horas	CH Consultores	Principios fundamentales de Derecho Laboral, elementos determinantes de la relacion de trabajo, presuncion de la relacion laboral, elementos del contrato de trabajo, entre otros.

Fuente: Guerrero, Loly y Robles, Cristina.

Anexo N° 3



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Marysleu Garcia, titular de la Cédula de Identidad No. 11349078, de Profesión Contador Público, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el **Instrumento de Recolección de Datos**, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA UBICADA EN EL MUNICIPIO SAN DIEGO DEL ESTADO CARABOBO**, investigación realizada por los Bachilleres; **GUERRERO LOLY**, titular de la Cédula de Identidad No. 18.410.527; **ROBLES CRISTINA**; titular de la Cédula de Identidad No. 17.904.762; valido el presente instrumento como apto para responder con los objetivos planteados.



Experto

C.I. 11349078

Anexo N°4



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA



CUESTINARIO

Estimado Lector:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es recabar información con la finalidad de proponer estrategias de control interno para el proceso administrativo contable de las operaciones de nómina en una empresa de transporte de carga pesada ubicada en el Municipio San Diego del Estado Carabobo.

INSTRUCCIONES

- a) Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones siguientes.
- b) Marque con una X la respuesta que más se adapte a la realidad.
- c) Responda con la mayor sinceridad posible, la información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio.
- d) El llenado del cuestionario es individual

De antemano muchas gracias por la colaboración que pueda prestar.

CUESTIONARIO

1. ¿La empresa promueve los valores éticos con el fin de generar confiabilidad e integridad en las operaciones de nómina?

SI: _____

NO: _____

2. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para la ejecución de las funciones en el departamento de nómina?

SI: _____

NO: _____

3. ¿El estilo de la gestión de dirección favorece el cumplimiento de los controles internos aplicables a los procesos de nómina?

SI: _____

NO: _____

4. ¿Existe un organigrama que delimite la distribución de cargos o departamentos en la empresa?

SI: _____

NO: _____

5. ¿Existe segregación de funciones en el proceso de nómina relacionado con el cálculo, registro y pago de la misma?

SI: _____

NO: _____

6. ¿La organización se asegura que el personal de RRHH esté actualizado en materia de legislación laboral vigente?

SI: _____

NO: _____

7. ¿El sistema de información del módulo de nómina es manejado solo por el personal autorizado?

SI: _____

NO: _____

8. ¿Se verifican periódicamente el archivo o data del personal activo de la empresa?

SI: _____

NO: _____

9. ¿la empresa cumple con los pagos de nómina de manera oportuna?

SI: _____

NO: _____

10. ¿Usted recibe el pago de nómina vía electrónica?

SI: _____

NO: _____

11. ¿Se llevan registros de todos los formatos recibidos por el departamento de nómina?

SI: _____

NO: _____

12. ¿Conoce la fecha tope establecida por el dpto. de RRHH para la recepción de los formatos de nómina?

SI: _____

NO: _____

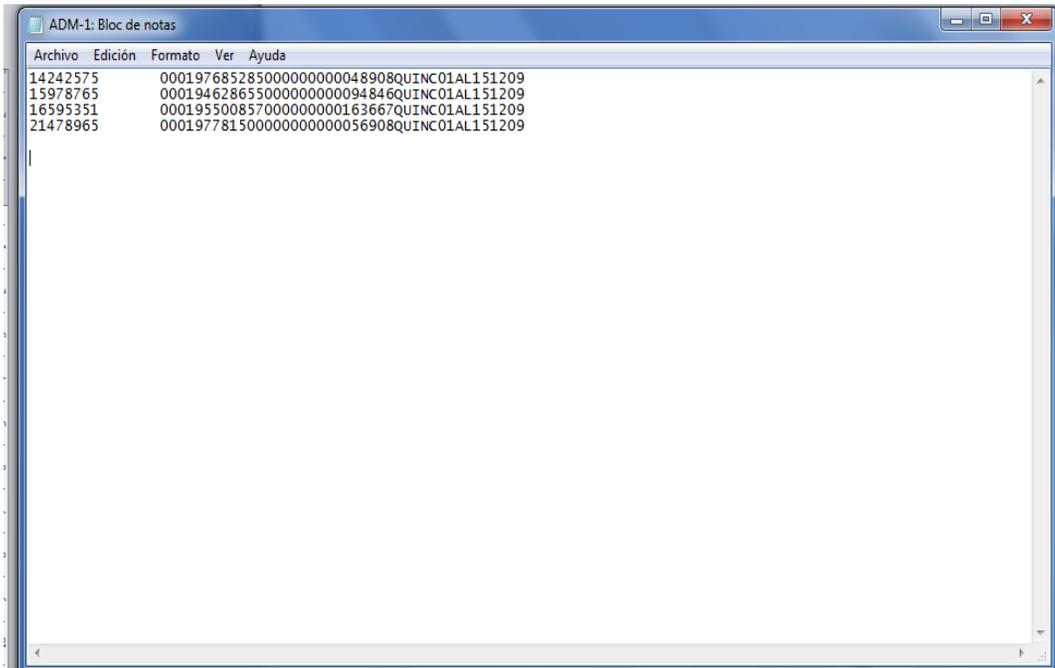
13. Antes de la aprobación del pago de la nómina se verifican los cálculos realizados por el personal responsable del dpto.?

SI: _____

NO: _____

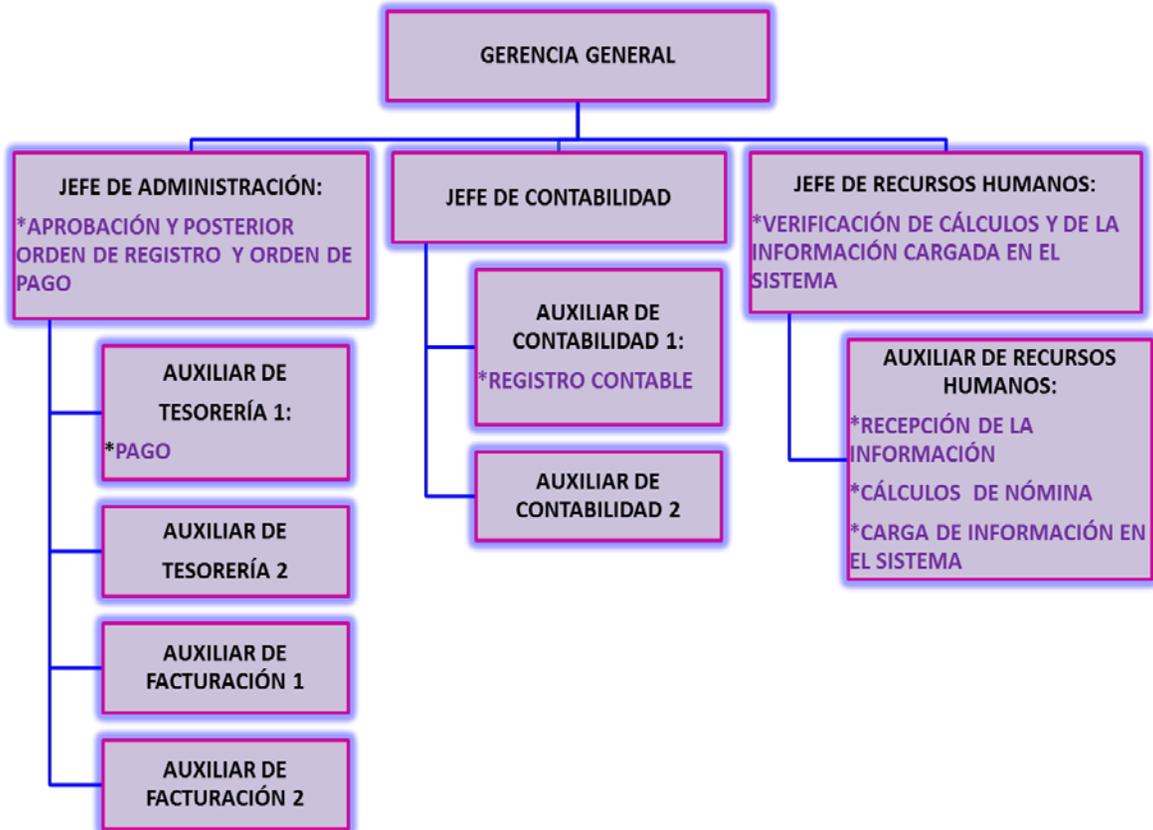
Anexo N°5

Formato TXT



Anexo N°6

ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE FINANZAS DE LA EMPRESA



Anexo N°7

LOGO DE LA EMPRESA					
DPTO. DE ADMINISTRACIÓN					
DIA:	MES:	AÑO:			
NOTIFICACION DE INCREMENTO SALARIAL					
TRABAJADOR:					
PUESTO DE TRABAJO:			DEPARTAMENTO:		
SUELDO ANTERIOR:			SUELDO ACTUAL:		
			A PARTIR DE:		
			DIA:	MES:	AÑO:
SUPERVISOR INMEDIATO:			CARGO:		
FIRMA DEL SUPERVISOR INMEDIATO			AUTORIZADO POR		
			LIC. MANUEL LANDER		
			GERENTE GENERAL		
OBSERVACIONES:					
RECIBIDO POR:					
DPTO DE RECURSOS HUMANOS					

Anexo N°8

LOGO DE LA EMPRESA						
DPTO. DE RECURSOS HUMANOS						
					VALENCIA, 30 DE JULIO DE 2011	
RECIBO						
TRABAJADOR:						
C.I. NRO.						
POR CONCEPTO DE:						
FIRMA DEL TRABAJADOR			DPTO DE RECURSOS HUMANOS			
RECIBIDO POR:						

Anexo N°9

LOGO DE LA EMPRESA					
DPTO DE MANTENIMIENTO					
CONTROL DE HORAS EXTRAS					
SUPERVISOR INMEDIATO:					
CARGO:					
JEFE DE TALLER					
TRABAJADOR:			PUESTO DE TRABAJO:		
SEMANA:			TURNO:		
HORA DE ENTRADA:					
HORA DE SALIDA:					
CONTROL HORARIO					
HORAS EXTRAS					
DIA	ENTRADA	SALIDA	DIURNAS	NOCTURNAS	TRABAJO REALIZADO*
JUEVES					
VIERNES					
SÁBADO					
DOMINGO					
LUNES					
MARTES					
MIÉRCOLES					
FIRMA DEL SUPERVISOR INMEDIATO:					
RECIBIDO POR:					
DPTO DE RECURSOS HUMANOS					
*USE ESTE ESPACIO EN CASO DE QUE EL TRABAJADOR HAYA LABORADO HORAS EXTRAS PARA DESCRIBIR EL TRABAJO REALIZADO					

Anexo N°10

LOGO DE LA EMPRESA	
DPTO DE RECURSOS HUMANOS	
REINTEGRO DE PAGOS PENDIENTES	
CONCEPTO:	
A PAGAR EN:	
OBSERVACION:	
AUTORIZACION:	
<hr/>	
JEFE DE RECURSOS HUMANOS	

Anexo N°11

SOLICITUD DE PERMISO

Yo, _____, Cedula de
Identidad Nro. _____. Me dirijo ante usted en esta
oportunidad para solicitar un permiso para ausentarme por _____
horas, en fecha _____, por motivos
de _____

—
Solicitud que hago a los ____ días del mes de _____
de _____

Firma del solicitante

Aprobado por

Recibido por Dpto. de RRHH

Anexo N°12

FICHA DE INGRESO

Primer Nombre:	Cédula:
Segundo Nombre:	Seguro Social:
Primer Apellido:	Estado Civil: <input type="checkbox"/> Concubino <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Casado
Segundo Apellido:	Fecha de Nacimiento:
Nro de Ficha	Dirección:
Nro de Departamento * (Ver cuadro de Códigos de Departamentos)	Teléfono Residencial:
Departamento:	Celular:
Fecha de Contratación:	Tipo de Sangre:
Cargo:	Alergias:
Estudios Realizados:	Detalle de Alergias:
.....
.....
Inglés Escrito: <input type="checkbox"/> (10%, 25%, 40%, 55%, 70%, 85%, 100%)	En caso de emergencia llamar a:
Inglés Hablado: <input type="checkbox"/> (10%, 25%, 40%, 55%, 70%, 85%, 100%)	Parentesco:
Nombre del Cónyuge:	Teléfono:

CARGA FAMILIAR

Nombres y Apellidos	Parentesco	Edad

PARA USO DE RECURSOS HUMANOS

CARGO OCUPADO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL

Anexo N°13



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA



ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA SEGREGACIÓN DE FUNCIONES EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO CONTABLE DE LAS OPERACIONES DE NÓMINA

Autoras:

Guerrero Loly
C.I. 18.410.527

Robles Cristina
C.I. 17.904.762

Item No.	Pertinencia				Coherencia				Redacción				Observaciones
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01				✓				✓				✓	
02				✓				✓				✓	
03				✓				✓				✓	
04				✓				✓				✓	
05				✓				✓				✓	
06				✓				✓				✓	
07				✓				✓				✓	
08				✓				✓				✓	
09				✓				✓				✓	
10				✓				✓				✓	
11				✓				✓				✓	
12				✓				✓				✓	
13				✓				✓				✓	

Cada criterio tiene un valor cuantitativo expresado de la siguiente manera

Puntaje	Calificación
Cuatro (4)	Pregunta Excelente
Tres (3)	Pregunta Buena
Dos (2)	Pregunta Aceptable
Uno (1)	Pregunta Deficiente