

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura
Y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales
Carrera: Contaduría Pública**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL A LAS RECOMENDACIONES
CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE LAS AUDITORÍAS
PRACTICADAS EN LA EMPRESA “ESSERCA” C.A**

Autoras:

Madroñero, Aura C.I. 21.171.636

Rodríguez, Andreyra C.I. 14.414.846

Terán, Elizabeth C.I. 16.159.342

Tutor: Lcdo. Guerrero, Luis

San Carlos, Marzo 2017

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura
Y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales
Carrera: Contaduría Pública**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL A LAS RECOMENDACIONES
CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE LAS AUDITORÍAS
PRACTICADAS EN LA EMPRESA “ESSERCA” C.A**

*Trabajo de Aplicación presentado como Requisito para optar
al Título de Licenciado en Contaduría Pública*

Autoras:

Madroñero, Aura C.I. 21.171.636

Rodríguez, Andreyra C.I. 14.414.846

Terán, Elizabeth C.I. 16.159.342

Tutor: Lcdo. Guerrero, Luis

San Carlos, Marzo 2017

**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“EZEQUIEL ZAMORA”**



La Universidad que Siembra

**Vicerrectorado de Infraestructura
Y Procesos Industriales
Programa Ciencias Sociales
Carrera: Contaduría Pública**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Por medio de la presente, dejo constancia que he leído el Trabajo Especial de Grado, presentado por las Bachilleres: MADROÑERO, AURA, C.I. 21.171.636; RODRIGUEZ, ANDREYRA C.I. 14.414.846; Y TERÁN, ELIZABETH C.I. 16.159.342, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, cuyo título propuesto es: **“ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE LAS AUDITORÍAS PRACTICADAS EN LA EMPRESA “ESSERCA” C.A”**, y considero que cumple con los parámetros de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, para ser presentado de forma oral y pública.

En la ciudad de San Carlos, a los veintiún días del mes de marzo del año dos mil diecisiete.

Atentamente,

LCDO. GUERRERO LUIS

C.I. N° V-16.110.356

AGRADECIMIENTO

Antes que nada le agradezco a Dios por darme la vida, por hacer de mí una persona luchadora capaz de lograr lo que me propongo, porque gracias a él he sabido superar los grandes obstáculos en mi vida. Señor Guíame por el camino de la excelencia.

Agradezco a mis padres por inculcarme todos y cada uno de los valores que me han enseñado. Por sacrificar sus momentos y recursos solo para verme triunfar. A Mis Hermanos y Sobrina por ser parte importante en mi vida y mi fuerza para seguir adelante, por soportarme, por apoyarme a no abandonar mis sueños, por cuidarme y sobre todo por su amor incondicional.

Aura

En primer lugar a Dios todo poderoso por ser mi Guía en todo momento y llenarme de paciencia y Sabiduría. A mi madre por su apoyo incondicional, a mis hijas por su paciencia y por enseñarme a enfrentar los obstáculos con alegría. Gracias a los profesores; **MARIELA RAYMUNDO, NELLY CONDE, NAILETH HERNANDEZ, LOREINES GONZALEZ, DILIA ROJAS** y a nuestro Tutor **LUIS GUERRERO** por el apoyo, también a mis queridos compañeros, que me permitieron entrar en sus vidas durante estos cinco años de convivir dentro y fuera del salón de clase.

Andreyra

Agradezco primeramente a DIOS quien es el autor de este sueño tan anhelado en mi vida por darme valor, fuerza, sabiduría y constancia. A él sea la gloria. A mi hija por su paciencia y por enseñarme a enfrentar los obstáculos con alegría y amor a mis padres por darme el apoyo incondicional, ejemplo de optimismo e incentivarme a seguir adelante; a mis hermanos en su apoyo en todo momento que me sirvieron de impulso para lograr esta meta. **AL ING. ALLAN SIERRA, A la LCDA. JAHILA RAMÍREZ, LCDO. GUSTAVO DAVID OLIVEROS, SM1 JOSE MARCANO.** A la **MSc. NIRIBETHY ALVAREZ,** y a nuestro tutor **LCDO. LUIS GUERRERO,** Que me dieron su apoyo incondicional, durante la ejecución de mi carrera.

Elizabeth

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosa, por haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad, misericordia, sabiduría y amor. A mi Madre **YRAIMA MUÑOZ**, por apoyarme en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional. A mis hijas **NUBRAZZKA ENRRIQUEZ Y SKARLET ENRRIQUEZ**, que son el motor fundamental de mi vida. A la Lcda. **JAHILA RAMIREZ** por ser una ayuda incondicional en nuestra formación como profesionales.

Andreyra

En primer lugar a Dios todo poderoso quien supo guiarme por el buen camino, a mis padres **ROSA VALERA Y ALCIDES MADROÑERO** por el logro hoy alcanzado también de ustedes, resultado de sus esfuerzos, sacrificios y el tiempo invertido en mi, ¡GRACIAS! Padres por todo su amor y apoyo que necesito para culminar mi carrera profesional los adoro. A mis hermanos **JOSE VALERA Y AURIMAR MADROÑERO**, A mi sobrina **MIA MENDOZA** y a mi novio **YUNIO MORENO** por su apoyo incondicional. A la Lcda. **JAHILA RAMIREZ** por compartir sus conocimientos profesionales conmigo, por todo el apoyo brindado a lo largo de toda la carrera.

Aura

Ante todo a mi **DIOS** quien es el autor de este sueño. , por haberme dado la vida y ofrecerme su guía espiritual, guiándome por el camino del bien y del éxito , A mi madre **DELIA MARÍA FERNANDEZ** y mi padre **NICOLAS TERAN** que físicamente no está conmigo, pero desde el cielo me has sabido guiar, y a mi hija **VALERIA SIERRA**, y a mis hermanas y hermano, y sobrinos, sobrinas **JUANA, MARISOL, HEIDI, ROSA, GLADYS, LEO, LUIS, MAIGUALIDAD, ALEXIS Y A DAYANA BLANCO**. Por todo el apoyo y amor incondicional, para lograr esta meta en mi vida.

Elizabeth

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DEDICATORIAS	V
ÍNDICE GENERAL	Vi
ÍNDICE DE TABLAS	Viii
RESUMEN	Ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.2 Objetivos de la Investigación.....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos.....	7
1.3 Justificación de la Investigación.....	7
1.4 Alcances de la Investigación.....	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.2 Bases Teóricas.....	13
2.3 Bases Legales.....	28
2.4 Definición de Términos Básicos.....	33
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Naturaleza de la Investigación.....	36
3.2 Tipo y Diseño de Investigación.....	36
3.3 Población y muestra.....	37
3.3.1 Población.....	37
3.3.2 Muestra.....	37
3.4 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	38
3.4.1 Técnica de Recolección de Datos.....	38
3.4.2 Instrumento de Recolección de Datos.....	38
3.5 Validez y confiabilidad.....	38
3.5.1 Validez.....	38

3.5.2 Confiabilidad.....	38
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	40
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y CONCLUSIÓN	
4.1 Presentación y Análisis de los Resultados.....	41
4.2 Conclusiones de la Investigación.....	51
CAPÍTULO V	
LA PROPUESTA	
5.1 Presentación.....	53
5.2 Fundamentación.....	54
5.3 Objetivos de la Propuesta	
5.3.1 Objetivo general.....	55
5.3.2 Objetivos específicos.....	55
5.4 Factibilidad de la propuesta	
5.4.1 Factibilidad Técnica.....	55
5.4.2 Factibilidad Operativa.....	55
5.4.3 Factibilidad Económica.....	56
5.5 Estructura.....	57
5.6 Ejecución y Control.....	62
5.7 Consideraciones Finales.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXO 1: Instrumento de Recolección de Datos.....	69
ANEXO 2: Validez del Instrumento de Recolección de datos.....	71
ANEXO 3: Confiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
1	Operacionalización de las Variables	35
2	Trabajadores de la Empresa “ESSERCA” C.A	38
3	Escala de Interpretación para el Coeficiente de Confiabilidad	39
4	Eficiencia	42
5	Eficacia	42
6	Legalidad	43
7	Calidad	44
8	Planificación	44
9	Organización	45
10	Dirección	46
11	Control	46
12	Ambiente de Control	47
13	Evaluación de Riesgos	48
14	Actividades de Control	48
15	Comunicación	49
16	Monitoreo	49
17	Disponibilidad Presupuestaria	50
18	Insumos	50
19	Disposición	51
20	Análisis Costo-Beneficios	56
21	Acciones	59
22	Cronograma de Ejecución y Control	62



**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES “EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS
INDUSTRIALES
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES
CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE LAS AUDITORÍAS
PRACTICADAS EN LA EMPRESA “ESSERCA” C.A**

AUTORES:

MADROÑERO, AURA

RODRIGUEZ, ANDREYRA

TÉRAN, ELIZABETH

TUTOR: LCDO. GUERRERO, LUIS

AÑO: 2017

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones Contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, siguiendo los lineamientos de un tipo de investigación de campo de nivel descriptivo, bajo la modalidad de Proyecto Factible; el cual se inició con el conocimiento de la realidad problemática, seguido por la documentación pertinente al problema en cuestión. Continuando con recolección de los datos; la técnica empleada para su recopilación fue la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado por dieciséis ítems (16) enunciados con alternativa de respuestas tipo Dicotómicas. En lo que respecta al análisis e interpretación de los datos. En dicha investigación; luego de comprobar la confiabilidad mediante el cálculo coeficiente de Kuder Richardson, se obtuvo un valor de 0,952, lo que determinó que el instrumento fue altamente confiable para su aplicación y la validez de contenido fue determinada a través del juicio de 3 expertos. Por último, el diagnóstico arrojó debilidades que deben ser abordadas; por lo que fue necesario proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones Contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Palabras Clave: Seguimiento, Auditoria, Control.

INTRODUCCIÓN

El objetivo de la auditoría interna es asegurar el sistema de control interno de las organizaciones a las que sirven. Este es el contenido funcional básico y global de la Auditoría Interna, que luego podrá desglosarse tanto como se quiera, y que dependerá de las políticas del consejo de administración y del comité de auditoría de cada organización, de los objetivos que pretendan conseguir, de las peculiaridades y características de ésta, del estilo de dirección propio, de la profesionalidad, criterios y personalidad de su responsable y/o director.

Hay que destacar la función de consultoría de la auditoría interna con la finalidad de aumentar el valor y mejorar las operaciones de la organización. La auditoría interna y el auditor interno deben ser un consultor de su organización. Al término de la auditoría, se presentan los resultados obtenidos a través de un informe preliminar, poniendo de manifiesto observaciones y hallazgos detectados, los cuales son informados al órgano evaluado, a fin de que éste verifique las observaciones y hallazgos de la auditoría y formule los alegatos que estime pertinentes, de ser el caso.

El presente estudio se basa en proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa "ESSERCA" C.A, la misma se presenta como proyecto factible, con una investigación de campo de un nivel descriptivo y diseño no experimental utilizando como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta y el cuestionario respectivamente validándose a través del juicio de expertos utilizándose el coeficiente confiabilidad de Kuder Richardson .

En el siguiente trabajo de investigación se analizaron todos estos aspectos que permitieron de manera crítica determinar los criterios presentados para lograr los propósitos de la misma, estructurándose de la siguiente manera:

En el primer capítulo se plantea la problemática existente y se establecen los objetivos tanto Generales como Específicos que conllevan a la solución del problema, igualmente la justificación y los posibles alcances.

En el segundo capítulo se maneja el marco referencial, en la cual se insertan los trabajos de investigaciones vinculadas con el presente estudio y que sirven de antecedentes; así como también un marco teórico que sustenta la investigación, además se presentan un marco legal como base de los planteamientos que deben darse como cumplidos en nuestra nación, definición de términos básicos y operacionalización de las variables.

En el tercer capítulo, se toma en consideración el marco metodológico donde se señala el tipo y diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, técnica de análisis de la información.

En el cuarto capítulo, se tiene el análisis de resultados y conclusiones. Para el quinto capítulo la propuesta, la cual se maneja a través del título de la propuesta, la presentación, la fundamentación, sus objetivos general y específico, la factibilidad de la propuesta, su estructura, el cronograma de ejecución y consideraciones finales.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el mundo globalizado, son numerosas las estrategias definidas en el ámbito empresarial implementadas para ejercer un eficiente control de los procesos administrativos, lo que permite establecer planes eficaces para atacar las debilidades existentes. Dada la necesidad de tener la información correcta en el momento oportuno, es indispensable que las empresas públicas o privadas, implementen una modalidad de control con el objeto de verificar el cumplimiento o desempeño de las actividades, tareas y acciones ejecutadas por los órganos y entes, que permite medir e informar, oportunamente, a los responsables de la toma de decisiones sobre la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de su gestión, con acatamiento de las normas que la regulan. De acuerdo a Mendoza (2014):

Se hace necesario dentro de los organismos públicos nacionales, estatales o municipales establecer mecanismos de control que permitan detectar a tiempo posibles desviaciones y corregirlas oportunamente. Los dispositivos de control se ven materializados de diversas formas tales como: planes operativos anuales, manuales (normas, procedimientos, cargos, funciones, entre otros), reglamentos y resoluciones internas. (p. 1).

Dentro de este contexto, es vital el seguimiento y monitoreo de toda actividad que se desarrolle en la institución; por cuanto los procesos de Auditoría se han vinculado con las actividades de detección y prevención de irregularidades, especialmente en el ámbito contable y financiero, sin embargo, el nuevo entorno empresarial tanto privado como el público y las corrientes de reingeniería y calidad total, ha generado que la auditoría explore nuevas áreas, con el fin de brindar además de los beneficios resultantes de la auditoría tradicional, suministrar información veraz a nivel directivo, así como también valorar, examinar y facilitar los procesos de toma de decisiones gerenciales.

Sobre el particular, en Venezuela la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), regula el control fiscal y señala en cuanto a la capacidad de las Unidades de Control, lo siguiente:

Artículo 41. Las unidades de auditoría interna en el ámbito de sus competencias, podrán realizar auditorías, inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones de todo tipo y de cualquier naturaleza en el ente sujeto a su control, para verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento y los resultados de los planes y las acciones administrativas, la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión. (p. 11).

Esto es indicativo de que el nuevo enfoque de Control de Estado, concibe a las Unidades de Auditoría Interna como un ente garante de la calidad de la administración pública, pues es responsable de opinar sobre el cumplimiento y resultados de los planes, así como del impacto de la gestión en la sociedad, lo que hace necesario que se le provea de recursos necesarios para su funcionamiento. Según lo anteriormente expuesto, las Normas Generales de Auditoría de Estado (2013), señalan en su artículo 5 que la Auditoría de Estado deberá desarrollarse en cuatro (4) fases: planificación, ejecución, presentación de resultados y seguimiento. Al término de la auditoría, se presentan los resultados obtenidos a través de un informe preliminar, poniendo de manifiesto observaciones y hallazgos detectados, los cuales son informados al órgano evaluado, a fin de que éste verifique las observaciones y hallazgos de la auditoría y formule los alegatos que estime pertinentes, de ser el caso.

Posteriormente, el órgano o ente evaluado formula alegatos sobre los resultados preliminares o presente evidencias vinculadas con ellos, donde el órgano de control fiscal debe valorarlos, a fin de elaborar el informe definitivo. Luego, se elaborará el informe definitivo de la auditoría, contentivo de las observaciones y/o hallazgos, las conclusiones y recomendaciones, entre otros. La máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado, debe elaborar un plan de acciones correctivas con base en las recomendaciones formuladas en el informe definitivo de la Auditoría, a los fines de su análisis y posterior seguimiento, el cual de ser remitido al órgano de control fiscal,

evaluado, con el fin de constatar su cumplimiento y eficacia, en cuanto a subsanar las causas que dieron origen a las observaciones y/o hallazgos detectados.

Dentro de este contexto, se preciso mencionar que la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (ob. cit) pone de manifiesto:

Artículo 48. Las recomendaciones que contengan los informes de auditoría o de cualquier actividad de control, previa autorización del Contralor o Contralora General de la República o de los demás titulares de los órganos de control fiscal externo, cada uno dentro del ámbito de sus competencias, tiene carácter vinculante y, por tanto, son de acatamiento obligatorio por parte de los entes sujetos a control. No obstante, antes de la adopción efectiva de la correspondiente recomendación, las máximas autoridades de las entidades a las que vayan dirigidas las mismas, podrán solicitar mediante escrito razonado, la reconsideración de las recomendaciones y proponer su sustitución. En este caso, los funcionarios o funcionarias de control fiscal indicados, podrán ratificar la recomendación inicial o dar su conformidad a la propuesta de sustitución. (p. 13)

En este orden de ideas, la Empresa Socialista para la ejecución de proyectos, construcciones y servicios Cojedes “ESSERCA”, con dirección en la Avenida Ricaurte entre Calle Democracia y Ribas del Municipio Ezequiel Zamora del Estado Cojedes fue constituida según Decreto N° 191/2009, de fecha 23/11/2009, publicada en Gaceta Oficial Estadal Extraordinaria N° 640, de fecha 30/11/2009.

Su misión es realizar la ejecución y mantenimiento de obras públicas dentro de un marco de eficiencia y eficacia, en áreas sensibles como infraestructura, urbanismos, vialidad, entre otras, mediante la elaboración de planes, programas, proyectos, actividades y actuaciones de la empresa transformadora que se adecúen al modelo productivo socialista para el logro de los objetivos organizacionales, a través de la utilización progresiva de los recursos del estado, con visión de futuro y respeto hacia las generaciones por venir, en perfecta coordinación con los consejos comunales y comunas del estado, que constituyen el germen y el camino hacia el Socialismo del Siglo XXI.

Cabe destacar que según indagaciones realizadas en dicha institución, la máxima autoridad jerárquica, no implementa un plan de acciones correctivas fundamentado en las recomendaciones formuladas en los Informes Definitivos emanados por la Unidad de Auditoría Interna de dicha institución, contrario a lo dispuesto en las Normas Generales de Control Interno; las Normas Generales de Auditoría de Estado y las Normas para el Funcionamiento Coordinado de los Sistemas de Control Externo e Interno.

Lo expuesto anteriormente, se debe a que la máxima autoridad jerárquica del ente, en coordinación con las distintas áreas que conforman la Empresa, no han implementado un sistema de control interno apropiado, que les permita adecuar el funcionamiento del centro atendiendo las disposiciones legales y reglamentarias que lo regulan, lo que trae como consecuencia que no se garantice que se implementen acciones inmediatas en la gestión administrativa, en atención a las debilidades detectadas.

En virtud de esto, el presente estudio tiene como objetivo proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA”, a fin de que la Unidad de Auditoría interna guíe a los niveles directivos y gerenciales de los organismos y entidades de evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los organismos y dependencias encargados del control fiscal interno y externo, y promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas, a cuyos fines, deben adoptar las medidas inmediatas tendentes a corregir las deficiencias señaladas en los informes de auditoría; por lo que a continuación, se plantean las interrogantes de esta investigación que orientan los objetivos de la misma:

¿Cómo se maneja actualmente los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A?

¿Qué factores internos intervienen en los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A?

¿Qué diseño utilizar para las estrategias de control a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de control a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en relación a los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.
- Determinar los factores internos que intervienen en los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.
- Diseñar estrategias de control a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Justificación de la Investigación

Actualmente, el papel que desempeña las auditorías ha tomado gran importancia, ya que al pasar éstas a ser garantes en el cometido de los organismos públicos, se incluyó entre sus competencias evaluar el cumplimiento y resultados de los planes y acciones administrativas, así como la calidad e impacto de esas gestiones, por consiguiente requieren asumir planes estratégicos como herramientas que guíen el proceso de control y evaluación, estar dotadas de un recurso humano altamente calificado y contar con las condiciones necesarias para prestar un servicio de calidad.

La investigación es importante ya que está dirigida a las estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las

Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, con el fin de establecer una metodología que sirva de instrumento para optimizar su desempeño, pues se hace imprescindible disponer de planes factibles, de un recurso humano altamente capacitado y un ambiente organizacional, que garantice la evaluación adecuada de la gestión empresarial.

Desde el punto de vista teórico, es significativa porque, considera que la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de evaluación y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad, ayudándola a cumplir sus objetivos y aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de administración del riesgo, control y gestión.

La evaluación comprende la valoración y verificación objetiva de las evidencias efectuadas por el control interno, para proporcionar una opinión o conclusión independiente respecto de un proceso, sistema u otro asunto. Por consiguiente; la evaluación interna, es un enfoque dentro de la cultura administrativa moderna que consiste en establecer, utilizar y desarrollar métodos y técnicas que irradian en forma objetiva el nivel real de la administración y el escenario de una empresa o institución, este es el enfoque de la presente investigación, la cual procura ahondar sobre el tema de auditoría interna y procedimientos de control sobre la administración activa.

Desde el punto de vista práctico, se pretende que el resultado del presente trabajo, sirva como base para la disertación en el área de control de las instituciones públicas. Además, estas entidades contarán con un precedente investigativo, cuyos resultados permitirán a los directivos del mismo, evaluar el funcionamiento con los métodos de auditoría aplicados, estableciendo así un escenario en donde se logre perfilar las debilidades de su gestión, para así aplicar los correctivos que sean necesarios. Del mismo modo, persigue implantar las medidas correctivas señaladas en los informes y recomendaciones de los órganos de control interno y/o externo, según corresponda, siempre que no sean manifiestamente inconstitucionales o ilegales.

Finalmente, en el ámbito metodológico, se encuentra enmarcado en la Línea de Investigación del Área de Ciencias Económicas y Sociales, referente a Gerencia Empresarial y Social contenida en el Plan General de Investigación de la UNELLEZ,

aprobado bajo la Resolución N° CD 2008/796 Acta N° 747, de fecha 02-10-2008, Punto N° 29.

Alcances

La presente investigación se llevará a cabo en la Empresa ESSERCA, ubicada en la Avenida Ricaurte del Municipio Ezequiel Zamora, Estado Cojedes y está dirigida a proponer estrategias para el control a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A. Es importante señalar, que aunque el estudio está limitado exclusivamente a la mencionada Empresa, los resultados de la investigación podrán ser extensivos a nivel nacional y al resto de las instituciones gubernamentales que desean realizar el respectivo seguimiento a la gestión operativa en consonancia con los objetivos y metas propuestos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, permiten suministrar información acerca de estudios e investigaciones anteriores que se relacionen o tengan semejanza con la temática a indagar, teniendo en cuenta aspectos importantes como: título, objetivos, metodología y relación con la investigación en estudio. Según Arias, (2012); los describe como “indagaciones previas que sustentan el estudio, que tratan sobre el mismo problema o se relacionan” (p. 4). En la presente investigación, se indagaron estudios anteriores relacionados con el tema, entre los cuales se mencionan:

En primer lugar, Díaz (2014) elaboró un estudio titulado: “Programa de Auditoría Operativa para el Proceso de Facturación en el Estado Zulia de la Corporación Eléctrica Nacional S.A. (CORPOELEC)”, el cual fue de tipo documental y tuvo como propósito diseñar un programa de auditoría operativa del proceso de facturación llevado a cabo en el Estado Zulia por la empresa CORPOELEC, tomando en cuenta las fases y subprocesos críticos y/o que representen riesgos significativos para el logro de la eficiencia, eficacia y legalidad de las operaciones.

Se concluye que no se cuenta con un programa de trabajo estándar para ejecutar las auditorías operativas al proceso de facturación, que permita evaluar dicho proceso de forma integral, considerando los aspectos técnicos, legales y reglamentarios que inciden en las operaciones del mismo, por lo que se diseñó un programa de auditoría operativa que permita al personal de la Unidad de Auditoría Interna de CORPOELEC contar con una herramienta metodológica para la ejecución de las actuaciones de control fiscal a realizar en el mencionado proceso, considerando la complejidad, especialización y naturaleza propia del sector eléctrico.

El estudio citado se consideró como un antecedente para la investigación actual porque plantea soluciones específicas con respecto al uso del control posterior como

instrumento para proporcionar información, entre otros aspectos que serán de gran ayuda en la construcción del marco teórico en el cual se sustentó la presente investigación.

Del mismo modo, Peña (2014) presentó un trabajo denominado: “Propuesta de un Sistema de Control de Gestión para las Contralorías Municipales del Estado Carabobo”, enmarcada como un proyecto factible, de campo, no experimental, cuya población fueron los catorce (14) municipios del estado Carabobo.

En el mismo se concluye que el control adolece de deficiencias en la aplicación de normas técnicas, lo que mengua su relevancia y trascendencia en la gestión, determinando falta de confiabilidad de quienes hacen uso de la información institucional, falta de articulación y armonización en los sistemas, la incorporación a las funciones gerenciales, sin fundamentarse en las teorías, conceptos administrativos y modelos de gestión de las tendencias mundiales de administración; y la no consideración de las características propias del contexto en el cual se aplican a la implementación del control de gestión tal y como establece la Contraloría General de la República; por lo tanto, se recomendó la aplicación de indicadores de gestión, los cuales se encuentran incluidos en la propuesta.

El antecedente citado se vincula con el presente estudio puesto que da la importancia que tiene el control dentro de las organizaciones, haciendo énfasis en que éste se orienta a lograr un mayor conocimiento de las tareas que se desarrollan y sus resultados, lo cual, por otra parte, permite de una forma más adecuada el cumplimiento de los objetivos organizacionales, tal como lo establece la Contraloría General de la República.

En el contexto internacional, Gago (2013) presentó un estudio titulado: “La implementación de Auditoría Interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana”, la cual fue de tipo descriptiva y aplicada, pues se analizó la información teórica y doctrinaria existente sobre el tema planteado y se aplicó un instrumento (encuesta) a fin de obtener información directa sobre las personas involucradas en la problemática planteada; la misma que fue ingresada y tabulada estadísticamente para analizar la información. Finalmente, se

pudo concluir que efectivamente la auditoría interna influye en la gestión de las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana a través de sus técnicas, procedimientos y todos sus mecanismos a fin de detectar los errores que se cometen y aplicar las medidas correctivas o preventivas para mejorar la situación actual de estas organizaciones.

La investigación citada se vincula con el presente estudio puesto que está referida a la necesidad de implementar la auditoría interna con la finalidad de optimizar o mejorar la gestión en las Cooperativas de Servicios Múltiples en Lima Metropolitana, por lo que es necesario implementar mecanismos de control para las diversas operaciones que realizan, y de esta manera problemas financieros, económicos, administrativos y otros; que afectan a las organizaciones de este tipo y que impiden que puedan obtener resultados favorables.

En este orden de ideas, Bello (2012) diseñó un trabajo titulado: “Programa de Auditoría Interna para la Constructora del Alba Bolivariana, C.A.”, tipificándose como descriptiva, transeccional, con diseño de campo no experimental, la población estuvo compuesta por un total de diez (10) sujetos que laboran en el área contable administrativa. Como instrumento de recolección de datos se diseñó un cuestionario contentivo de 44 ítems, estilo escala de Likert el cual fue validado por expertos en el área, se determinó su confiabilidad a través del coeficiente Alpha de Crombach.

Una vez aplicado a la población en estudio, los resultados permiten concluir que las actividades del Control Interno no se realizan adecuadamente especialmente la segregación de funciones y la aplicación de indicadores de rendimiento; así como falta de dispositivos de seguridad; en cuanto a las actividades de auditoría interna generales, y específicas éstas se realizan asertivamente, aunque demostraron fallas en la verificación de los conteos físicos de los activos fijos y otros valores de la entidad; e incumplimiento en cuanto a los conteos físicos sorpresivos de los inventarios. En base a las necesidades detectadas se elaboró un programa de auditoría interna para el Departamento de Finanzas de la División Constructora Agroindustrial de la Constructora del Alba Bolivariana.

Por último, Patiño (2012) planteó un estudio titulado: “Diseño de un sistema estratégico de control de gestión pública: Caso: Contraloría General del estado Mérida”, desarrollado a través de la modalidad de investigación de campo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante las técnicas de la observación directa, revisión de fuentes documentales y la encuesta representada por un cuestionario de 14 preguntas cerradas de tipo dicotómicas, la cual fue desarrollada con una muestra de 20 funcionarios, donde se determinó los elementos que deben incorporarse para mejorar las estrategias de control.

Entre las causas de dicha problemática se encuentra la inexistencia de elementos que permitan medir si contribuye o no a la minimización del control tradicional que se viene aplicando sobre la base de hechos realizados y consumados (históricos); lo que no facilita que la gestión pueda aplicarlos ajustes, regularizaciones, conversión de las debilidades en fortalezas y concretar la retroalimentación oportuna de las actividades institucionales. Llegó a la conclusión que la falta de oportunidad, el control adolece de deficiencias en la aplicación de normas técnicas que mengua su relevancia y trascendencia en la gestión, determinando falta de confiabilidad de quienes hacen uso de la información institucional. Otra situación similar es la no incorporación de la nueva filosofía y doctrina, dada por el tratamiento del entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo puntual y/o permanente que se vienen aplicando en todo el mundo y contribuir eficazmente a la optimización de la gestión.

Aporta al estudio actual, las formas de evaluar la gestión como instrumento capaz de incorporar en la responsabilidad profesional del Auditor en el marco normativo que debe regir a los profesionales en el desempeño profesional comprometido con su trabajo.

Bases Teóricas

Según Arias (2012), las bases teóricas son: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a

explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Por consiguiente, es necesaria la revisión de teorías, paradigmas, estudios, entre otros, vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar. A continuación, se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

Teoría Administrativa

La Teoría General de Administración (TGA) se ha ido gestando en base a 5 variables: tareas, estructura, personas, ambiente y tecnología. El primer estudio formal fue en el año 1903 donde Taylor estableció una serie de principios y normas que permitirían obtener un mayor rendimiento de mano de obra y ahorro de materiales. Posteriormente, se desarrolló con Max Weber la teoría de la burocracia dando énfasis a la estructura, en 1909, para 1916 se da la Teoría clásica donde usa viejo conceptos pero innovándolos y adaptándolos al cambio.

Después, aparece la teoría de la Relaciones Humanas en 1932 con Elton Mayo siendo la conducta del hombre el punto principal de la administración. En 1951 aparecería la teoría Estructuralista en donde surgiría el hombre organizacional, el cual puede desempeñar papeles simultáneos en diversas organizaciones, después aparecería la teoría conductual en 1957 donde Mc. Gregor, Maslow y Herzberg dan importancia a la motivación humana, y la viene a reforzar el Desarrollo Organizacional en 1962 que ve a la organización como un todo y de la preocupación por crear sistemas abiertos aparece la teoría de los Sistemas y para 1972 Chandler, Burns, Stalker entre otros, generan la Teoría situacional que se ocupa del estudio de los ambientes y la interdependencia entre la organización y el ambiente.

Cada una de las teorías antes mencionadas daban una solución específica tomando en cuenta algunas de las variables señaladas al principio, pero en la actualidad la TGA toma en cuenta las 5 variables, ya que todas tienen una relación conjunta en las organizaciones y no podrían funcionar de manera separada, además de que es un sistema compuesto de subsistemas que interactúan entre sí y con el medio ambiente, debido a esto, la administración actual ayuda a las organizaciones a tomar

decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos determinados, entre otros. Parafraseando a Matala (2014), se evidencia que para que este cambio exista se debe contar con un equipo de administradores que cumplan con el perfil de administrador, el cual será un agente de cambio y transformación, el cual debe ser un buen líder que motive y modifique la cultura organizacional de las empresas.

Los retos actuales de la administración se basan en el estudio de un medio constante de cambio, el crecimiento de las organizaciones, una competencia feroz, innovación en los procesos y tecnología, globalización de la economía, importancia en la responsabilidad social y mayor protagonismo de estas, todas estas variables y las que vayan surgiendo en el futuro estarán sujetas en una incertidumbre debido al cambio constante por parte de los administradores.

En este análisis por las diversas teorías de la administración y la aportación que tiene cada una en la administración; se puede decir que las organizaciones se están enfrentando a nuevos retos por parte de la globalización, ya que cambian las necesidades de los clientes, sus hábitos, entre otras variables, por lo que es importante que las organizaciones se renueven, transformen y ajusten con rapidez, de no ser así el letargo puede llevar a éstas a la catástrofe financiera y a su extinción, porque todo objetivo de una empresa es crecer económicamente para garantizar la permanencia en este mundo tan competitivo.

Las teorías administrativas postmodernas o contemporáneas, procuran dar a conocer nuevos enfoques, nuevos pensamientos y nuevas técnicas de llevar adelante la administración integral de las organizaciones, teniendo en cuenta que se vive en una sociedad netamente competitiva, en la cual se producen cambios decisivos y radicales, buscando crear una nueva forma de pensamiento que permita la liberación del ser humano y promover de esta manera una nueva forma de desarrollo humano. Debido a esto, es que la postmodernidad busca desarrollar ideas claras acerca de su ideología que reflejen su pensamiento, hoy día, el auge de las tecnologías y de los medios masivos de comunicación ha obligado a aquellos que deseen obtener poder o posiciones de mando, a empaparse del conocimiento que se requiere para manejar las

nuevas invenciones y de este modo buscar estrategias objetivas, significativas, pertinentes, confiables, actuales y vigentes que le permitan obtener resultados exitosos.

De acuerdo a la percepción de Chiavenato (2006), la administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones. Sin la administración, las organizaciones jamás tendrían condiciones que les permitan existir y crecer. En este sentido, se analiza con detalle la teoría general de la administración como una disciplina principalmente orientadora del comportamiento profesional, ya que esta es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la Administración en general, sin importar dónde se aplique, ya sea en organizaciones lucrativas (empresas) o ni lucrativas.

En función de los aspectos exclusivos de cada organización, Chiavenato (ob. cit) menciona que el administrador define estrategias, diagnostica situaciones, mide los recursos, planea su integración, soluciona problemas y general innovaciones y competitividad. En tal sentido, cuando una organización quiere contratar un ejecutivo en su cuadro administrativo, los candidatos se someten a diversas pruebas y entrevistas para investigar a profundidad sus conocimientos, habilidades y competencias, sus actitudes y las características de su personalidad, su pasado profesional, su formación académica, sus antecedentes morales, su éxito o fracaso en determinadas actividades, entre otros, evaluando su conocimiento sobre las funciones de su especialidad, pero principalmente por la manera en que realiza su trabajo y por los resultados que obtiene con los recursos disponibles.

El éxito de un administrador depende más de su desempeño y de cómo trata a las personas y las situaciones, según sus características de personalidad; depende de lo que el administrador logra y no de lo que es. Este desempeño es el resultado de una de las habilidades que el administrador tiene y utiliza. Una habilidad es la capacidad de transformar conocimiento en acción, que resulta en un desempeño esperado. De acuerdo, Bateman y Snell (2009) consideran que las habilidades de los gerentes se pueden englobar en tres categorías expuestas por Kantz en el año 1955,

estas habilidades son importantes para el desempeño administrativo exitoso y son las habilidades Técnicas, humanas y conceptuales.

Las habilidades técnicas incluyen el uso de conocimientos especializados y la facilidad para aplicar técnicas relacionadas con el trabajo y los procedimientos. Se relacionan con el hacer, es decir, con el trabajo con objetos ya sean físicos, concretos o procesos materiales entre las que se encuentran habilidades en contabilidad, programación de computadoras, ingeniería, entre otras actividades. Las habilidades humanas se relacionan con el trato con las personas, y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. Incluyen la capacidad de comunicarse, de motivar, coordinar, dirigir y resolver conflictos personales o grupales. Se relacionan con la interacción del personal, el desarrollo de la cooperación en equipo, el estímulo a la participación si temores ni recelos, y el desarrollo de las personas.

Las habilidades conceptuales implican la visión de la organización o de la unidad organizacional en conjunto, la facilidad de trabajar con ideas, conceptos, teorías y abstracciones. Se relacionan con el pensamiento, el razonamiento, al diagnóstico de las situaciones y la formulación de alternativas para la solución de problemas.

La Teoría General de la Administración se propone desarrollar la habilidad conceptual sin dejar de lado las habilidades humanas y técnicas, pretende desarrollar la capacidad de pensar, de definir situaciones organizacionales complejas, y de diagnosticar y plantear soluciones e innovaciones en la organización. Los partidarios de la escuela del proceso administrativo consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso administrativo formado por cuatro (4) funciones fundamentales: planeación, organización, dirección y control. De acuerdo a Chiavenato (ob. cit), “las funciones administrativas, consideradas en su totalidad, conforman el proceso administrativo; cuando se toman aisladamente, la planeación, organización, la dirección y el control son sólo funciones administrativas” (p. 320).

Estrategias Administrativas

Los ejecutivos estimulan cada vez más para que los administradores de toda organización participen en el proceso de elaboración de estrategias. Münch y García (2008) señalan que las estrategias en la empresa nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia y la vida de la empresa en sí. Son cursos de acción general o alternativa, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. Al respecto, Chiavenato (ob. cit) define estrategia como:

La movilización de todos los recursos de la empresa en conjunto para tratar de alcanzar objetivos a largo plazo. La estrategia se refiere a la organización como un todo, pues busca alcanzar objetivos organizacionales globales. Está compuesta de muchas tácticas simultáneas e integradas entre sí y se refiere a objetivos a largo plazo. Para la implementación de la estrategia se necesitan muchas tácticas que se suceden ordenadamente en el tiempo y es definida por la alta dirección. (p. 417)

Principios y rutas fundamentales que orientan el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. En otras palabras constituye la ruta a seguir para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazos. En consecuencia, las estrategias denotan casi siempre un programa general de acción y un despliegue de esfuerzos y recursos para alcanzar objetivos amplios. Se definen como el resultado del proceso a decidir sobre los objetivos de la organización, los cambios en estos, los recursos usados para alcanzarlos, además de las políticas que han de regular la adquisición, el uso y la disposición de estos recursos.

Una estrategia es un plan de acción que se lleva a cabo para lograr un determinado fin en una empresa a largo plazo, la estrategia Empresarial Se refiere al diseño del plan de acción dentro de una empresa para el logro de sus metas y objetivos. En el campo de la administración, una estrategia, es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización, y a la vez, establece la

secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner en orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de una organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Las metas u objetivos establecen qué es lo que se va a lograr y cuándo serán alcanzados los resultados, pero no establecen cómo serán logrados. Todas las organizaciones poseen múltiples metas, pero las metas principales que son aquellas que afectan a la dirección general y la viabilidad de la entidad se llaman metas estratégicas. Las políticas son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción, y aquellas que guían la dirección general se llaman políticas estratégicas. Las estrategias en el escenario de negocios deben abarcar como mínimo los siguientes factores y elementos estructurales:

a) Objetivos Claros y Decisivos. Las metas específicas de las unidades subordinadas pueden transformarse al ritmo de la competencia, sin embargo las metas centrales de la estrategia para todas las unidades deben ser siempre lo bastante específicas y claras para que proporcionen continuidad y den cohesión al seleccionar las tácticas durante el horizonte temporal de la estrategia.

No todas las metas requieren ser escritas o precisadas numéricamente, pero si deben entenderse bien y ser decisivas, es decir el logro de las metas debe asegurar la viabilidad y vida de la empresa frente a sus competidores.

b) Conservar la iniciativa. Una posición reactiva prolongada engendra cansancio, hace descender la moral, cede la ventaja del tiempo e incrementa los costos, disminuye el número de posiciones disponible, y baja la probabilidad de alcanzar el éxito.

c) Concentración y Atención. Puntos obvios, pero es mejor corroborarlos.

d) Flexibilidad. El reforzamiento de habilidades en un ámbito de acción planeado y la ubicación renovada permiten mantener a los contrincantes, con un mínimo de recursos, en relativa desventaja.

Con concentración y concesión, facilitan al estrategia volver a emplear los mismos atributos para dominar posiciones seleccionadas en diferentes momentos. También obligan a los contrincantes menos flexibles a usar más recursos para mantener posiciones predeterminadas, a la vez que hay menor asignación de recursos propios para propósitos defensivos.

e) Liderazgo coordinado y comprometido: Los líderes deben ser seleccionados y motivados, de tal manera, que sus propios intereses y valores coincidan con las necesidades del papel que se les asigne.

f) Sorpresa. Se debe hacer uso en o durante la preparación de la estrategia de la velocidad, el silencio y la inteligencia para atacar, en momentos inesperados, a desprevenidos y desprovistos contrincantes. Junto con una correcta sincronización, la sorpresa puede alcanzar un éxito fuera de toda proporción en cuanto a la energía utilizada, y puede cambiar de manera decisiva posiciones estratégicas.

g) Seguridad. La estrategia debe asegurar la base de los recursos y demás aspectos operativos fundamentales para la empresa, debe también desarrollar un sistema efectivo de inteligencia suficiente para prevenir sorpresas por parte de los competidores.

Auditoría

Para Defliese (2005), la auditoría “es un examen sistemático de los libros y registros de un negocio u otras organizaciones, que tiene como finalidad determinar o verificar los hechos relacionados a las operaciones financieras y los resultados de estas, para informar sobre los mismos” (p. 37). Así mismo; Arens, Elder y Beasley (2007), menciona que “una auditoría se trata de recopilar y evaluar datos sobre información cuantificable de una entidad económica, para informar sobre el grado de correspondencia entre la información y los criterios establecidos” (p. 1).

En este orden de ideas, el Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado emanado por la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela (2015) define la auditoría como: “Un examen objetivo, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y de gestión,

practicado con la finalidad de verificarlas y evaluarlas, con el objeto de efectuar las observaciones y recomendaciones pertinentes” (p. 127). Por lo tanto, se entiende como auditoría el estudio minucioso de todas las operaciones que realiza una entidad, siguiendo una serie de pasos sincronizados con el fin de emitir una opinión sobre el resultado de las operaciones que se realicen.

Auditoría Interna

Borrajo (2002) manifiesta que la auditoría interna:

Es una actividad de evaluación, establecida dentro de una entidad y concebida como un servicio interno de la misma. Sus funciones incluyen, entre otras, el examen, la evaluación y el control de la adecuación y eficacia de los sistemas contables y de control interno. (p. 55).

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2014) define la auditoría interna como:

Actividad que provee servicios de aseguramiento y consultoría, de manera independiente y objetiva, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, así como el cumplimiento de sus objetivos de negocio, mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gobierno corporativo, riesgos y control. (p. 9).

El alcance y objetivos de la auditoría interna varían ampliamente y dependen tanto del tamaño y estructura de la entidad como de los requerimientos de sus Administradores y directivos. Normalmente, las actividades de auditoría interna incluyen:

1. Revisión de los sistemas contables y de control interno.
2. Examen de la información financiera y operativa.
3. Revisión de la economicidad, eficiencia y eficacia de las operaciones, incluidos los controles financieros de la entidad.
4. Revisión del cumplimiento de las leyes y otras normas y reglas externas así como de las políticas y directrices de la Dirección y otra normativa interna de la entidad.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (ob. cit) establece que los objetivos de la auditoría interna son múltiples y abarcan todo el campo de operaciones y actividades de la empresa. La actividad de la auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y promoviendo la mejora continua de los mismos. Debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles que comprenden el gobierno, las operaciones y los sistemas de información de la organización. Esta evaluación debe incluir:

1. Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa,
2. Eficacia y eficiencia de las operaciones,
3. Protección de los activos, y
4. Cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos.

El objetivo de la auditoría interna hoy, tal como lo concibe el Informe COSO, es asegurar el sistema de control interno de las organizaciones a las que sirven. Este es el contenido funcional básico y global de la Auditoría Interna, que luego podrá desglosarse tanto como se quiera, y que dependerá de las políticas del consejo de administración y del comité de auditoría de cada organización, de los objetivos que pretendan conseguir, de las peculiaridades y características de ésta, del estilo de dirección propio, de la profesionalidad, criterios y personalidad de su responsable y/o director.

Hay que destacar la función de consultoría de la auditoría interna con la finalidad de aumentar el valor y mejorar las operaciones de la organización. La auditoría interna y el auditor interno deben ser un consultor de su organización.

Control Interno

El control interno es cualquier medida que tome la alta gerencia, para gestionar los riesgos y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas establecidas. La dirección planifica, organiza y dirige la realización de las acciones suficientes para proporcionar seguridad razonable de que se alcanzaran los objetivos y metas. Según Maldonado (2012) “El control interno constituye una serie de acciones que se

interrelacionan y se extienden a todas las actividades de una entidad. Es parte y está integrado a los procesos de gestión básicos: planificación, ejecución, supervisión y comunicación de resultados”. (p 46).

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), publicó el Marco de Control Interno COSO, el cual serviría como referencia y como guía para establecer un adecuado control interno en las organizaciones. Este Marco fue actualizado en mayo de 2013 y aun cuando mantiene sus 5 componentes, fueron incorporados 17 principios y enfoques, en donde se describen los tipos de control que deben llevar las organizaciones para cumplir con cada uno de los componentes. Este Marco de Control Interno es altamente recomendado por el Instituto de Auditores Internos para una mejor adecuación y evaluación de control interno en cualquier tipo de organización. En este sentido, los auditores internos deben tener conocimiento sobre el mismo y aplicarlo en la organización en la que operan. Es importante destacar que este marco de control interno no es solamente aplicable a compañías registradas o con filiales en la Security Exchange Commission (SEC) o a compañías multinacionales.

La actualización del 2013, hace referencia a que este Marco es aplicable a cualquier tipo de organización, para lo cual se debe utilizar juicio profesional en la adaptación del mismo de acuerdo al tamaño de la compañía u organización. A continuación, se muestra un resumen de los elementos que conforman el Marco de Control Interno actualizado, que incluye los 5 componentes lo que significa que los componentes de control interno aplican a toda la organización:

Maldonado (ob. cit) expresa que el Marco ofrece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones se enfoquen en diferentes aspectos del control interno:

- **Objetivos de Operaciones:** Estos se refieren a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo las metas operativas de desempeño financiero y activos de salvaguarda con respecto a las pérdidas.
- **Objetivos de emisión de informes:** Estos se refieren la emisión de informes financieros internos y externos y a la emisión de informes no financieros y

podrían abarcar la confiabilidad, oportunidad, transparencia y otros términos tal como lo establecen los reguladores, organismos reconocidos que establecen normas o políticas de la entidad.

- **Objetivos de cumplimiento:** Se refieren al cumplimiento de leyes y regulaciones a los que está sujeta la entidad.

Componentes del control interno

Maldonado (ob. cit) refiere que el control interno está conformado por cinco componentes integrados.

Ambiente de control. El ambiente de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que ofrecen la base para llevar a cabo el control interno en toda la organización. La junta directiva y la alta gerencia establecen el tono de alta jerarquía referente a la importancia del control interno incluyendo las normas de conducta esperadas. El ambiente de control abarca la integridad y valores éticos de la organización; los parámetros que permiten que la junta directiva lleve a cabo sus responsabilidades de gobernabilidad; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso para atraer, desarrollar y mantener empleados competentes; y el rigor en torno a las medidas de desempeño, iniciativas y ventajas para impulsar la responsabilidad por el desempeño. El ambiente de control resultante tiene un impacto general en todo el sistema de control interno.

Evaluación del riesgo. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes internas y externas. El riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento que afecte negativamente el logro de los objetivos. La evaluación del riesgo incluye un proceso dinámico y repetitivo para la identificación y evaluación de riesgos para el logro de objetivos. Los riesgos para el logro de estos objetivos en toda la entidad se consideran relativos a las tolerancias de riesgo establecidas.

Por lo tanto, la evaluación del riesgo es la base para la determinación de cómo se manejarán los riesgos. Una condición previa a la evaluación del riesgo es el establecimiento de los objetivos, vinculados a los diferentes niveles de la entidad. La gerencia especifica los objetivos dentro de las categorías relacionadas con las

operaciones, emisión de informes y cumplimiento de manera suficientemente clara para poder identificar y analizar los riesgos para estos objetivos. La gerencia también considera la adecuación de estos objetivos para la entidad. Asimismo, la evaluación del riesgo requiere que la gerencia considere el impacto de los posibles cambios en el ambiente externo y dentro de su propio modelo de negocios que podrían volver el control interno poco efectivo.

Actividades de control. Las actividades de control son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se lleven a cabo las directivas de la gerencia para mitigar los riesgos para el logro de los objetivos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles de la entidad y en varias etapas de los procesos de negocios y en el ambiente tecnológico. Estas actividades pueden tener una naturaleza de prevención o detección y abarcar un rango de actividades manuales y automatizadas tales como autorizaciones y aprobaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones de desempeño de negocios. La separación de tareas normalmente se basa en la selección y desarrollo de actividades de control. Cuando no se puede realizar una separación de tareas, la gerencia selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.

Información y comunicación. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo sus responsabilidades de control interno para respaldar el logro de sus objetivos. La gerencia obtiene o genera y usa la información de calidad, relevante proveniente de fuentes internas y externas a fin de respaldar el funcionamiento de otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo y repetitivo para proporcionar, compartir y obtener información.

La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información en la organización, en todos los niveles de la entidad. Ésta permite al personal recibir el mensaje claro de la alta gerencia referente a que las responsabilidades de control deben considerarse seriamente. La comunicación externa es doble: ésta permite la comunicación interna de información externa relevante, y ofrece información a partes externas en respuesta a requerimientos y expectativas.

Actividades de monitoreo. Las evaluaciones continuas, evaluaciones separadas o alguna combinación de las dos se utilizan para comprobar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluyendo los controles para llevar a cabo los principios dentro de cada componente, está presente y funciona. Las evaluaciones permanentes referentes a procesos de negocios en diferentes niveles de la entidad ofrecen información oportuna.

Las evaluaciones separadas, realizadas periódicamente variarán en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la gerencia. Los hallazgos se evalúan con respecto a los criterios establecidos por los reguladores, organismos reconocidos encargados de establecer normas o la gerencia y junta directiva y las deficiencias se comunican a la gerencia y junta directiva según sea adecuado.

Principios del Control Fiscal

Según, la ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (ob. cit), los principios del control fiscal son los siguientes:

- a. La capacidad financiera y la Independencia presupuestaria de los órganos encargados del control fiscal, que le permitan ejercer eficientemente sus funciones.
- b. El apoliticismo partidista de la gestión fiscalizadora en todos los estratos y niveles del control fiscal.
- c. El carácter técnico en el ejercicio del control fiscal, de manera que su costo no exceda de los beneficios esperados.
- d. La celeridad en las actuaciones de control fiscal.
- e. La participación ciudadana en la gestión contralora.

En este sentido, la Superintendencia Nacional de Auditoría Interna es un órgano del Poder Ejecutivo, que debe planificar sus acciones en función de los objetivos de la planificación estatal, y las políticas públicas, garantizar razonablemente la existencia de un sistema de control interno eficiente que, además de resguardar los bienes

públicos y verificar la legalidad de los procesos, proporcione un flujo de información cierta, real y oportuna a las autoridades de cada ente, para introducir los correctivos necesarios durante la ejecución y lograr la continuidad de las acciones, sobre la base de resultados de cada ejercicio.

En virtud de esto, el sistema de control interno y la auditoría interna eficientes constituyen mecanismos garantes del empleo de los recursos públicos en el cumplimiento de los fines del Estado, del cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas diseñadas para alcanzar esos fines y satisfacer las necesidades colectivas, así como de honrar los requerimientos de retroalimentación de los procesos para ajustarlos al entorno cambiante.

Implementación y seguimiento

El seguimiento a la acción correctiva según el Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado (2016), se refiere a la “Verificación de la aplicación del plan de acciones correctivas adoptado por los órganos y entes evaluados, con la finalidad de erradicar las causas de las desviaciones detectadas y minimizar sus efectos”. (p. 133).

De acuerdo al Manual en referencia, el informe definitivo, una vez aprobado y firmado por el Director Sectorial, será remitido a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado, así como a cualquier otra autoridad a quién legalmente le esté atribuida la posibilidad de adoptar las medidas correctivas necesarias y efectuar el seguimiento de las mismas.

El oficio a través del cual se remite el informe definitivo, deberá contener mención expresa de las recomendaciones de carácter vinculante, previamente aprobadas por el Contralor General de la República, si las hubiere. Las recomendaciones serán de obligatoria implementación una vez determinada su concordancia con el plan de acciones correctivas presentado por la máxima autoridad del órgano o ente evaluado.

El equipo de trabajo deberá constatar que la acción correctiva se encuentra satisfactoriamente comprobada; en caso contrario deberá reunir las evidencias

relevantes, suficientes y pertinentes, con el fin de fundamentar, razonablemente, las opiniones que se formulen.

Bases Legales

El soporte legal del estudio viene dado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y Del Sistema Nacional de Control Fiscal, Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Normas Generales de Control Interno y Normas Generales de Auditoría de Estado.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009):

Artículo 287. La Contraloría General de la República es el órgano de control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos, bienes públicos y bienes nacionales, así como de las operaciones relativas a los mismos. Goza de autonomía funcional, administrativa y organizativa, y orienta su actuación a las funciones de inspección de los organismos y entidades sujetas a su control. (p.39).

Artículo 289. Son atribuciones de la Contraloría General de la República: Ejercer el control, la vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como las operaciones relativas a los mismos, sin perjuicio de las facultades que se atribuyan a otros órganos, en el caso de los Estados y Municipios, de conformidad con la ley. (...). (p.39).

Los artículos anteriormente señalados, evidencian que la Contraloría General de la República es el órgano que debe velar por la vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos, bienes públicos y bienes nacionales, así como de las operaciones relativas a los mismos, por lo tanto debe asegurarse que los procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo promuevan la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones para lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010):

Artículo 35. El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y

procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas (p.9).

Artículo 37. Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno. (p. 9).

Artículo 39. Los gerentes, jefes, jefas o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, así como de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión (p.10).

Artículo 40. Sin perjuicio de las funciones de la Contraloría General de la República y de lo dispuesto en el artículo 36, corresponde a las unidades de auditoría interna de las entidades a que se refieren el artículo 9, numerales 1 al 11, de esta Ley, evaluar el sistema de control interno, incluyendo el grado de operatividad y eficacia de los sistemas de administración y de información gerencial, así como el examen de los registros y estados financieros, para determinar su pertinencia y confiabilidad, y la evaluación de la eficiencia, eficacia y economía en el marco de las operaciones realizadas. (p.10).

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

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2014)

Artículo 132. El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcará los aspectos presupuestarios económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estarán fundados en criterios de economía, eficiencia y eficacia. (p. 33).

Artículo 133. “El sistema de control interno funcionará coordinadamente con el de control externo a cargo de la Contraloría General de la República”. (p.33).

La presente ley se relaciona con el estudio en virtud de que establece que el control interno tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integren el patrimonio público, además de asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones, promover la eficiencia de las operaciones y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos acorde con la política, objetivos y metas propuestas que garanticen una rendición de cuentas razonable.

Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2009)

Objeto del Sistema

Artículo 12. El sistema de control interno de cada organismo o entidad tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas legales, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público; asegurar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones; promover la eficiencia de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestos. (p. 4)

Objetivos del control interno

Artículo 13. “Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del órgano o entidad y caracterizarse por ser aplicables, razonables y congruentes con los objetivos generales de la institución”. (p. 5)

Control interno previo y posterior

Artículo 16. Según la oportunidad de su ejecución el control interno es: previo o posterior...

El control interno posterior comprende los procedimientos de control incorporados en el plan de la organización y en los reglamentos, manuales de procedimiento y demás instrumentos específicos de cada órgano o entidad, aplicables por los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo, sobre los resultados de las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores bajo su directa supervisión, sin perjuicio de las competencias de las unidades de auditoría interna. (p. 5)

Deberes de los gerentes, jefes o autoridades administrativas

Artículo 18. Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico, deben:

Omissis

- 4) Evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los órganos y dependencias encargados del control fiscal interno y externo, y promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas. (p. 6).

Solicitud de reconsideración de las recomendaciones vinculantes

Artículo 44. La máxima autoridad de los órganos y entidades a quienes vayan dirigidas las recomendaciones vinculantes a que se refiere el artículo 48 de la Ley, podrán solicitar dentro del lapso de quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de los informes que las contengan, mediante escrito razonado, la reconsideración de dichas recomendaciones y proponer su sustitución.

El Contralor General de la República o el titular del órgano de control fiscal externo correspondiente, ratificará la recomendación inicial o dará su conformidad a la propuesta de sustitución, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de la solicitud indicada en el presente artículo. (p. 14)

Recomendaciones de los órganos de control fiscal interno

Artículo 45. Las máximas autoridades jerárquicas de los organismos y entidades señalados en los numerales 1 al 11 del artículo 9 de la Ley, deberán manifestar por escrito a la respectiva unidad de auditoría interna, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de los informes de auditoría o de cualquier actividad de control que éstas realicen y que contengan recomendaciones, las razones que tuvieren para no acogerlas y proponer su sustitución.

La unidad de auditoría interna responderá dicho escrito ratificando la recomendación inicial o dando su conformidad a la propuesta de sustitución, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recepción. (p. 14)

El presente Reglamento se vincula con el estudio puesto que tiene por objeto desarrollar los principios y disposiciones de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, destinados a regular el ejercicio de las competencias en materia de control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, el Sistema Nacional de Control Fiscal y la participación de los ciudadanos en el ejercicio de la función contralora.

Normas Generales de Control Interno (2016):

Control Interno

Artículo 5. El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos, adoptados para la autorización, procesamientos, clasificación, registro, verificación, evaluación, seguimiento y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entes sujetos a las presentes Normas; y a la protección de los recursos y bienes públicos, incorporados en los procesos administrativos y operativos para alcanzar sus objetivos generales. (p.4).

Objeto del sistema de control interno

Artículo 6. El sistema de control interno de cada órgano o ente tiene por objeto asegurar el acatamiento de las normas, salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público; preservar la exactitud y veracidad de la información financiera, contable y administrativa, a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones; promover la eficiencia, eficacia y legalidad de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestos; así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas (p.4).

Responsabilidad de los órganos de control fiscal

Artículo 50. Corresponde a los órganos de control fiscal, en el ámbito de sus competencias, evaluar el sistema de control interno de los órganos o entes, incluyendo el grado de operatividad y eficacia de los sistemas de administración y de información gerencial, a los fines de contribuir con su efectividad, a través de sus evaluaciones y recomendaciones. (p.16).

Definición

Artículo 54. La Unidad de Auditoría Interna es un órgano del Sistema Nacional de Control Fiscal, al que le corresponde ejercer el control y

vigilancia de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como de las operaciones relativas a los mismos, cuya actuación principal se orienta al ejercicio del control posterior en el ámbito interno del órgano o ente del cual forma parte. (p.17).

Del servicio de auditoría interna

Artículo 59. La unidad de auditoría interna es la encargada de prestar el servicio de auditoría interna, que abarcará la evaluación del grado de cumplimiento y eficacia de los sistemas de administración e información gerencial y de los instrumentos de control, interno incorporados en ellos; el examen de los registros y estados financieros, para determinar su pertinencia y confiabilidad, así como la evaluación de la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de las operaciones realizadas, sin perjuicio de las competencias que la Ley le atribuye en materia de potestades investigativas y determinación de responsabilidades. (p.18).

Funciones y responsabilidades

Artículo 62. Es responsabilidad de la unidad de auditoría interna del órgano o ente, sin menoscabo de la que le corresponde a la función administrativa, la revisión y evaluación del sistema de control interno, para proponer a la máxima autoridad jerárquica las recomendaciones tendentes a su optimización y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa. (p.18).

Cabe destacar que las Normas mencionadas se relacionan con el tema en estudio, en virtud de que muestra los objetivos y los principios generales del control interno, mediante los cuales deben regirse cualquier organismo o entidad.

Normas Generales de Auditoría de Estado (2013):

Artículo 5

Fases de la Auditoría de Estado

“La Auditoría de Estado deberá desarrollarse en cuatro (4) fases: planificación, ejecución, presentación de resultados y seguimiento” (p. 4).

Artículo 8

Principios que Rigen La Auditoría de Estado

“La Auditoría de Estado deberá ejecutarse con arreglo a los principios de economía, eficiencia, eficacia y oportunidad”. (p. 4).

Definición de Términos Básicos

Auditoría de Estado: Examen objetivo, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y técnicas practicado por los sujetos a que se refiere el artículo 2 de las presentes Normas, a los órganos y entes del sector público. (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 3).

Alcance de la auditoría: Delimita los procesos, actividades o áreas a evaluar en el órgano o ente sujeto a control; el período al cual se circunscribe la Auditoría; tipo de análisis (selectivo o exhaustivo), así como los criterios para la selección de la muestra. (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 3).

Causa: Origen de la posible situación o hecho relevante. (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 11).

Efecto: Consecuencia de la situación observada o hecho relevante (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 11).

Objeto a evaluar: Es el órgano, ente, dependencia, proyecto, proceso, actividad u operación a la que se dirige la auditoría. (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 3).

Papeles de trabajo: Compilación documental de la información obtenida en la auditoría para mostrar de manera sistemática el trabajo efectuado por el auditor, las técnicas y procedimientos que ha seguido y los resultados logrados. (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 3).

Riesgo de control: El relativo a las desviaciones o deficiencias del sistema de control interno del objeto evaluado que pudieran incidir en los resultados de la auditoría. (Normas Generales de Auditoría de Estado 2013: p. 9).

Control de gestión: Modalidad de control que se realiza en ejercicio del control interno con el objeto de verificar el cumplimiento o desempeño de las actividades, tareas y acciones ejecutadas por los órganos y entes, que permite medir e informar, oportunamente, a los responsables de la toma de decisiones sobre la eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de su gestión, con acatamiento de las normas que la regulan. (Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal 2009: p. 2).

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Proponer estrategias de control a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Objetivos Específicos	Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual en relación a los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.	Estrategias de seguimiento	Verificación de la aplicación del plan de acciones correctivas adoptado por los órganos y entes evaluados, con la finalidad de erradicar las causas de las desviaciones detectadas y minimizar sus efectos (Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado: p. 133)	Procesos	-Eficiencia -Eficacia -Legalidad -Calidad -Planificación -Organización -Dirección -Control	1 2 3 4 5 6 7 8
Determinar los factores internos que intervienen en los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.	Informes Definitivos de Auditorías	Informe remitido a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado, así como a cualquier otra autoridad a quién legalmente le esté atribuida la posibilidad de adoptar las medidas correctivas necesarias y efectuar el seguimiento de las mismas. (Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado: p. 133)	Control	-Ambiente de control -Evaluación de riesgos -Actividades de control -Comunicación -Monitoreo	9 10 11 12 13
Diseñar estrategias de control a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.			Factibilidad	-Disponibilidad presupuestaria -Insumos - Disposición de las Autoridades	14 15 16

Fuente: Madroño, Rodríguez y Terán (2017).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo y Diseño de la Investigación

En cuanto al diseño de la investigación, Arias (2012), señala: “Es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 26). En efecto, el planteamiento a las estrategias de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, determina que el diseño de la investigación es de campo porque se obtuvo de la realidad. Al respecto, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (ob. cit), define el diseño de campo de la siguiente manera:

Se entiende por investigación de campo, 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 (p.14).

Asimismo, la investigación es no experimental, definida por Hernández, Fernández y Baptista (2010) de la siguiente manera: “es la que se realiza sin manipular deliberadamente la variable independiente, se basa en variables que ya ocurrieron o se dieron en la realidad sin la intervención directa del investigador” (p. 108).

El tipo de investigación según Palella y Martins (2010), “Se refiere a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios” (p.88). En este sentido, el estudio se caracteriza por ser descriptivo, cuyo propósito es describir situaciones y

eventos importantes de personas, grupos, comunidades o del problema de estudio. Tamayo y Tamayo (2008), define este tipo de estudio como:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos; este enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo y/o cosa que se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es presentar una interpretación correcta (p.126).

De acuerdo con la naturaleza de la investigación, el presente estudio se ubica bajo la modalidad de Proyecto Factible; definida por el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011) como: “la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable o una solución posible a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades de la institución o grupo social”. (p.7).

Población y Muestra

Población

Montero (2005) define a la población como “El conjunto de unidades individuales compuestas de personas o cosas que se hallan en una situación determinada” (p.12). En tal sentido, la población del presente estudio está compuesta el total de trabajadores, es decir, Diecisiete y siete (17) personas que laboran en la empresa “ESSERCA” C.A.

Muestra

Morles (2003), expresa que la muestra “es un subconjunto representativo de un universo o población” (p. 54). Por consiguiente, la muestra quedó constituida por la totalidad de los trabajadores de la empresa “ESSERCA” C.A. Por consiguiente, en la investigación se aplicó un muestreo censal que según Méndez (2002), señala: “Es aquella muestra que consiste en estudiar todos los elementos de la población de interés” (p. 182).

Tabla 2. Trabajadores de la Empresa “ESSERCA” C.A

Descripción	Cantidad
Gerentes	02
Supervisores	04
Analistas	10
Secretaria	01
Total trabajadores	17

Fuente: Gerencia de Recursos Humanos de ESSERCA (2016).

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Bisquerra (2009) señala que una técnica es el “Conjunto de procedimientos de una ciencia” (p. 89). La técnica para la recolección de datos utilizada en la investigación es la encuesta. Dentro de este orden de ideas, Morles (ob. cit), la define como: “técnica de investigación dirigida al estudio cuantitativo de las opiniones y comportamiento de conjunto de personas”. (p. 55). Arias (ob. cit) define los instrumentos como: “Los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información” (p. 53). En cuanto al instrumento, se utilizó el cuestionario que de acuerdo a Rangel (2006): “consiste en una serie de preguntas contenidas en un formulario con el objeto de reunir datos cualitativos o cuantitativos provenientes de grupos humanos numerosos y dispersos” (p. 144). En base a lo descrito anteriormente, el instrumento de recolección de datos quedó estructurado por dieciséis (16) ítems en total, utilizando alternativas de respuestas dicotómicas: (Si y No).

Validez y Confiabilidad

En cuanto a la validez, Sabino (2010) expresa: “La validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas.” (p. 91). El instrumento utilizado en la recolección de datos de la presente investigación fue valorado a través del juicio de tres (3) expertos: Lcda. En Administración Naileth Hernández C.I. 10.328.539; MSc. En Educación Carmen Pinto C.I. 4.101.093 y Economista y MSc. En Educación. Juan Espinoza C.I.

5.743.434; profesionales en metodología: de la investigación y especialistas en el tema (auditoría y control fiscal), quienes evaluaron el instrumento para determinar su pertinencia con los objetivos, dimensiones e indicadores planteados para alcanzar la adecuabilidad de dicho instrumento para posteriormente ser aplicado a la muestra en estudio.

La confiabilidad del instrumento según Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit): “Se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 346). De esta manera, para calcular la confiabilidad se utilizó la técnica estadística apoyada en el coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson, cuya fórmula es la siguiente:

$$Kr_{20} = \frac{N}{N-1} * \left[\frac{V_t - \sum pxq}{V_t} \right] =$$

Donde:

KR20 = Coeficiente de confiabilidad Kuder Richardson

N = Número de ítems que contiene el instrumento

Vt= Varianza total de la prueba.

Σpxq = Sumatoria de la varianza individual de los ítems

Después de aplicar la encuesta, los datos fueron tabulados en el programa Microsoft Excel, a fin de determinar la confiabilidad, la cual una vez implementada la fórmula del coeficiente de Kuder Richardson, se obtuvo un resultado de **0,952**; lo cual es indicativo de que el instrumento de recolección de datos aplicado tiene una confiabilidad muy alta, según la siguiente escala de interpretación:

Tabla 3. Escala de Interpretación para el coeficiente de Confiabilidad

Rango	Interpretación
0,81-1,00	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Moderada
0,21-0,40	Baja
0,01-0,20	Muy Baja

Fuente: Ramírez (2014)

Técnica y Análisis de la Información

Para el análisis de los datos, se utilizó la Estadística Descriptiva Porcentual que según Hernández, Fernández y Baptista (ob. cit): “esta técnica permite al investigador, en primer lugar, describir los datos y posteriormente, efectuar su análisis”. (p.112). En otras palabras, los resultados se desarrollaron mediante tablas con datos que representan las frecuencias y los porcentajes, así como la descripción, explicación e interpretación de los resultados, para así evidenciar el desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y CONCLUSIÓN

Presentación y Análisis de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos en el proceso de recolección de información, con el fin de Diagnosticar cómo se maneja actualmente los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A. Los datos se presentan en tablas, donde se observan los valores porcentuales de las respuestas dadas por los sujetos que conformaron la muestra.

El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos obtenidos en el contacto con la realidad estudiada, a través del llenado del instrumento de recolección de datos utilizado. Es decir, con la aplicación de las respuestas dicotómicas cerradas, a los trabajadores de ESSERCA C.A. Luego de haber realizado el proceso de recolección de datos, se procede al análisis e interpretación de los resultados arrojados por el estudio. Para llevar a cabo dicho proceso se utilizó la aplicación de un análisis estadístico descriptivo.

En este sentido, los resultados se exponen de acuerdo a la estructura que se presentó en el cuadro de operacionalización de variables. Estos resultados se han estructurado en una secuencia de tablas, el análisis utilizado está basado en un tratamiento porcentual y su interpretación se realizó en función de los objetivos de la investigación.

Tabla 4. Eficiencia

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
1	1	6%	16	94%	0	0%	17	100%
	1	6%	16	94%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En la presenta tabla, se evidencia que el noventa y cuatro por ciento (94%) de los trabajadores en estudio manifestó que los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías no se realizan al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos y el seis por ciento (6%) restante indicó que sí. Al respecto, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (ob. cit) establece que los objetivos de la auditoría interna son múltiples y que debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y promoviendo la mejora continua de los mismos. Esta evaluación debe incluir confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa; eficacia y eficiencia de las operaciones; protección de los activos, y cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos, por lo tanto estos resultados reflejan una gran debilidad, la cual debe ser abordada; por cuanto, se refleja la necesidad de proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Tabla 5. Eficacia

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
2	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En el presente ítem, se estudió si los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías ayudan a la empresa a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, donde se visualiza que el cien por ciento (100%) de los trabajadores manifestaron que no. Sobre el particular, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), señala lo siguiente:

Artículo 41. Las unidades de auditoría interna en el ámbito de sus competencias, podrán realizar auditorías, inspecciones, fiscalizaciones, exámenes, estudios, análisis e investigaciones de todo tipo y de cualquier naturaleza en el ente sujeto a su control, para verificar la legalidad, exactitud, sinceridad y corrección de sus operaciones, así como para evaluar el cumplimiento y los resultados de los planes y las acciones administrativas, la eficacia, eficiencia, economía, calidad e impacto de su gestión. (p. 11).

Estos resultados demuestran la existencia de debilidades; por consiguiente, se hace necesario la propuesta de estrategias, a fin de optimizar los procedimientos de seguimiento a la gestión.

Tabla 6. Legalidad

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
3	1	6%	16	94%	0	0%	17	100%
	1	6%	16	94%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2016).

Al analizar los resultados del ítem 3, se evidencia que el noventa y cuatro por ciento (94%) manifestó que los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías no se realizan con apego a la normativa legal que rige la materia. En tal sentido, es indispensable verificar la legalidad de los procesos de seguimiento, a fin de proporcionar un flujo de información cierta, real y oportuna a las autoridades de cada ente, para introducir los correctivos necesarios durante la ejecución y lograr la continuidad de las acciones, sobre la base de resultados de cada auditoría.

Tabla 7. Calidad

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
4	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En cuanto a la calidad, el cien por ciento (100%) de los trabajadores manifestó que los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías no se efectúan tomando en cuenta la calidad. En tal sentido, el artículo 9 de las Normas Generales de Auditoria de Estado señalan que:

Los auditores y autoridades competentes que intervienen en el proceso de auditoría deberán garantizar que los trabajos realizados cumplan con criterios de calidad de general aceptación...(p. 5).

Por lo tanto, se evidencia el incumplimiento de esta norma, por lo cual se reafirma una vez más la necesidad de proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Tabla 8. Planificación

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
5	16	94%	1	6%	0	0%	17	100%
	16	94,00%	1	6,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En el presente ítem se estudia si se planifican procedimientos de seguimiento de las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías, por lo que se evidencia que el ochenta y dos por ciento (82%) manifestó que sí. Por

consiguiente, el artículo 5 de las Normas Generales de Auditoría de Estado (ob. cit) indican: “La Auditoría de Estado deberá desarrollarse en cuatro (4) fases: planificación, ejecución, presentación de resultados y seguimiento” (p. 4). De igual manera, el artículo el numeral 3 del artículo 9 de las normas en referencia expresan que “Todo trabajo a ejecutarse deberá contar con la correspondiente planificación y las actividades y tareas programadas, deberán ajustarse a las disposiciones legales, sublegales y técnicas que resulten aplicables”. (p. 5).

En este sentido, los resultados indican que existe una planificación en la que se formulan las acciones a seguir para alcanzar metas y objetivos establecidos, por lo tanto, se ejecutan las fases de la auditoria, a fin de contribuir al desarrollo de la Empresa en estudio.

Tabla 9. Organización

Nº	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
6	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

Los resultados obtenidos en el ítem 6, indican que el cien por ciento (100%) de los trabajadores indicó que no se organiza ni designa la comisión que se encargará de realizar el respectivo seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes definitivo de las Auditorías. En este orden de ideas, el Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado (2015), hace énfasis en que se debe designar el equipo de trabajo que realizará la Actuación de Seguimiento, y el equipo de trabajo con base en la información presentada en el Plan de Acciones Correctivas, deberá elaborar el respectivo Programa de Trabajo, con los métodos, procedimientos y técnicas necesarias para verificar el cumplimiento del referido Plan.

Por tal motivo, se evidencia la existencia de debilidades que deben ser abordadas a la mayor brevedad posible y de esta manera lograr que todo trabajo a

ejecutarse cuenta con adecuados mecanismos de supervisión que permitan asegurar el logro de los objetivos propuestos.

Tabla 10. Dirección

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
7	16	94%	1	6%	0	0%	17	100%
	16	94,00%	1	6,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

Los análisis del presente ítem ponen de manifiesto que el cien por ciento (100%) de los trabajadores coinciden que los resultados de los informes definitivos, una vez aprobados y firmados son comunicados a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado. A tal efecto, el artículo 42 de las Normas Generales de Control Interno (ob.cit) señalan: “Deben establecerse canales de comunicación efectivos, que permitan que la información se transmita de manera confiable, oportuna y actualizada a las partes interesadas, tanto internas como externas a la institución”. (p.14). En este orden de ideas, se evidencia que los informes definitivos, una vez aprobados y firmados, son remitidos a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado, así como a cualquier otra autoridad a quién legalmente le esté atribuida la posibilidad de adoptar las medidas correctivas necesarias y efectuar el seguimiento de las mismas. Asimismo, el oficio a través del cual se remite el informe definitivo, contiene mención expresa de las recomendaciones de carácter vinculante.

Tabla 11. Control

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
8	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En el presente ítem se estudia si se efectúa el seguimiento de las recomendaciones contenidas en los Informes de Auditoría, donde se visualiza que el cien por ciento (100%) de los trabajadores manifestó que no. En relación a esto, las Normas Generales de Control Interno (ob.cit) mencionan en el Artículo 46: “El seguimiento continuo es inherente a las operaciones normales y recurrentes del órgano o ente, lo cual incluye la administración y actividades de supervisión, entre otras que deba ejecutar el personal al cumplir sus obligaciones”. (p.15). Es por ello que los resultados obtenidos son contrarios a lo establecido en la citada norma, por consiguiente, es indispensable realizar implementar estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Tabla 12. Ambiente de control

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
9	1	6%	16	94%	0	0%	17	100%
	1	6%	16	94%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En el ítem se evidencia que el cien por noventa y cuatro por ciento (94%) de los trabajadores pone de manifiesto que no se presenta el plan de acciones correctivas por la máxima autoridad del órgano o ente evaluado. Dentro de este contexto, las Normas Generales de Auditoría de Estado en su Artículo 42 prescriben:

El órgano de control fiscal al momento de comunicar los resultados y conclusiones de la auditoría, solicitará a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado, que elabore un plan de acciones correctivas con base en las recomendaciones formuladas en el informe definitivo de la Auditoría, a los fines de su análisis y posterior seguimiento.

Dicho plan deberá remitirse al órgano de control fiscal, con el correspondiente cronograma de ejecución, en un lapso que no excederá de 30 días hábiles, contados a partir de la comunicación del referido informe. (p. 12).

Los resultados demuestran que no se da cumplimiento a la normativa legal que rige la materia, por lo que una vez más se reafirma la necesidad de proponer estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Tabla 13. Evaluación de riesgos

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
10	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En cuanto a los resultados arrojados del indicador evaluación de riesgos, se constató que el cien por ciento (100%) de los trabajadores asumieron que las recomendaciones que se mencionan en el Informe Definitivo no se implementan. Con respecto a esto, el Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (ob. cit) pone de manifiesto:

Deberes de los gerentes, jefes o autoridades administrativas

Artículo 18. Los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico, deben:

...4) Evaluar las observaciones y recomendaciones formuladas por los órganos y dependencias encargados del control fiscal interno y externo, y promover la aplicación de las respectivas medidas correctivas. (p. 6).

Por consiguiente, las recomendaciones formuladas son de obligatoria implementación una vez determinada su concordancia con el plan de acciones correctivas presentado por la máxima autoridad del órgano o ente evaluado.

Tabla 14. Actividades de control

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
11	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

Se evidencia que el cien por ciento (100%) de los trabajadores opina que no se constata que la acción correctiva se encuentra satisfactoriamente comprobada. Sobre

el particular, las Normas Generales de Auditoría de Estado (ob. cit) en su artículo 44 señala que:

El órgano de control fiscal deberá realizar seguimiento al plan de acciones correctivas implementado por el órgano o ente evaluado, con el fin de constatar su cumplimiento y eficacia, en cuanto a subsanar las causas que dieron origen a las observaciones y/o hallazgos detectados. (p. 13).

En efecto, los resultados evidencian la necesidad de implementar mecanismos de seguimiento a la acción correctiva que permitan la eficacia institucional.

Tabla 15. Comunicación

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
12	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En el análisis al indicador comunicación, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los trabajadores opinó que al término de la actuación de seguimiento, no se presentan los resultados en un informe ni se le comunica a la máxima autoridad. Por consiguiente, se deben implementar estrategias que permitan que al término de la Actuación de Seguimiento, se presenten los resultados en un Informe Único, donde se describa el estado de implementación de las acciones correctivas con descripción de la situación encontrada, así como las recomendaciones ejecutadas, parcialmente ejecutadas y no ejecutadas.

Tabla 16. Monitoreo

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
13	0	0%	17	100%	0	0%	17	100%
	0	0%	17	100,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En estos resultados, se puede evidenciar que el cien por ciento (100%) de los encuestados opina que no se ejecutan actividades de monitoreo de las acciones

correctivas. Por consiguiente, el Artículo 45 de las Normas Generales de Control Interno (ob. cit), establecen que:

El sistema de control interno debe ser objeto de monitoreo o seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos de dicho sistema en el tiempo, a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas. Las deficiencias encontradas deben ser comunicadas a la autoridad que tenga la competencia para tomar las decisiones de modo efectivo. Este seguimiento debe efectuarse a través del seguimiento continuo o evaluaciones puntuales (p. 15).

Por lo tanto, se recalca la importancia de implementar el monitoreo como mecanismo de control y seguimiento continuo de las operaciones normales y recurrentes del órgano o ente.

Tabla 17. Disponibilidad presupuestaria

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
14	17	100%	0	0%	0	0%	17	100%
	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroño, Rodríguez y Terán (2017).

En cuanto al estudio de la disponibilidad presupuestaria, se evidencia que el cien por ciento (100%) de los encuestados manifestó que se dispone de los recursos económicos necesarios para realizar el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, por lo que la propuesta es ampliamente factible de aplicar, ya que se disponen de los recursos financieros para cubrir los gastos que resulten de la aplicación del mismo.

Tabla 18. Insumos

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
15	17	100%	0	0%	0	0%	17	100%

	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	100,00%
--	-----------	----------------	----------	--------------	----------	--------------	-----------	----------------

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En cuanto a los insumos, se evidencia que la totalidad de los trabajadores (100%) manifestó que sí se cuenta con los recursos materiales y equipos necesarios para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, puesto que se cuenta con los recursos técnicos necesarios para el funcionamiento y operatividad de la propuesta.

Tabla 19. Disposición

N°	SI	%	NO	%	S/R	%	Total Personas Encuestadas	Total Porcentaje
16	17	100%	0	0%	0	0%	17	100%
	17	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	17	100,00%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

En cuanto al ítem 16, se estudió si apoyan la propuesta de estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de Auditorías practicadas en ESSERCA, C.A, por lo que los resultados evidencian que el cien por ciento (100%) manifestó que sí. Los resultados descritos reafirman la viabilidad psicosocial puesto que el personal se encuentra en la mejor disposición de apoyar la propuesta.

Conclusiones de la Investigación

En consideración con los objetivos planteados, la fundamentación teórica y los datos obtenidos, a través del desarrollo de la investigación. Se ha intentado relativizar la importancia, que sin duda tienen las acciones dirigidas a mejorar los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, no se quiere decir con ello que la Empresa “ESSERCA” C.A ejecuta sus funciones erradamente; se trata más bien, de destacar los factores que permitan potenciar los esfuerzos orientados a incrementar la capacidad de gestión del área.

Siguiendo este orden de ideas se determinan las siguientes conclusiones a objeto de la investigación planteada:

Para lograr el primer objetivo se pudo diagnosticar cómo se maneja actualmente los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, encontrando que una de las principales ventajas es que esta área es manejada por personal calificado y con disposición a mejoras.

En cuanto a las desventajas y limitaciones se conoció que en dicho funcionamiento existe carencia en control de auditoría.

Con relación al segundo objetivo específico, Determinar los factores internos que intervienen en los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A. por otra parte se puede denotar la ventaja de que el área cuenta con la información necesarios para informe definitivo, en cuanto a las desventajas las actividades que se manejan para esta área no son las más óptimas

De esta manera, para el tercer objetivo, diseñar estrategias de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, se evidencio que el personal está dispuesto a colaborar, y en cuanto a las desventajas se observó que en el área no se aplican estrategias y el personal desconoce lo importante que son dentro del mismo.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA ATENDER LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE AUDITORÍA DE LA EMPRESA “ESSERCA” C.A.

Presentación

Las presentes estrategias de seguimiento tienen por objeto, servir de guía para optimizar la función de control interno y la organización y funcionamiento de la Empresa “ESSERCA” C.A. En este sentido, las estrategias serán una herramienta por cuanto a través de estas se establecerá la estructura organizativa y distribución de competencias que debe ejercer tanto la administración como la Unidad de Auditoría Interna; así mismo, será un insumo para la elaboración de la normativa interna que los regulan, tales como: reglamentos internos, resoluciones organizativas, manuales de organización y de normas y procedimientos.

En ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 14, numeral 10; artículo 33 numerales 1, 7 y 8 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal y artículo 46 de las Normas Generales de Control Interno (2016), a los fines de colaborar con los órganos y entes del sector público en la organización y funcionamiento de las unidades de auditoría interna y en la elaboración de los instrumentos normativos sublegales que los regulan, las presentes estrategias tienen como objetivo realizar el respectivo monitoreo o seguimiento para valorar la calidad de funcionamiento de los elementos del control interno en el tiempo, a través de actividades rutinarias, evaluaciones puntuales para determinar deficiencias, las cuales deben ser comunicadas a la autoridad que tenga la competencia para tomar las decisiones de modo efectivo.

Fundamentación

La propuesta a desarrollar, se fundamenta en el modelo Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway COSO (2009), el cual está constituido por cinco componentes, los cuales son:

1. El ambiente de control que da el tono de una organización influenciando la conciencia de control en sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de los empleados de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores,
2. La valoración de riesgos, que consiste en la identificación y análisis de riesgos relevantes, para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos,
3. Actividades de control que se refieren a lineamientos establecidos por la administración con la finalidad de controlar los riesgos y contribuir al alcance de los objetivos de la entidad,
4. Información y comunicación y
5. Monitoreo, los cuales examinan el funcionamiento del control interno. Este debe enfocarse en ubicar controles débiles y aquellos que hagan falta para reforzar y asegurar que el mismo continúe operando eficientemente. De igual manera, se fundamenta en las teorías de participación ciudadana, como proceso de participación en los procesos de toma de decisiones, manifestado en la intervención de las comunidades y grupos comunitarios organizados como sujetos clave en el diseño, organización, control y evaluación de políticas públicas que respondan a necesidades colectivas.

Desde una estructura Legal, se fundamenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en cuanto a los principios que deben regir la administración pública, los cuales son: honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Asimismo, se fundamenta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009), en cuanto a los aspectos relacionados con la Contraloría General de la República. De igual manera, se fundamenta en La Ley Orgánica de la Contraloría General de la

República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2010), Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2009), Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Unidades de Auditoría Interna (2010), Normas Generales de Control Interno (2016), Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado (2015) y Normas Generales de Auditoría de Estado (2013).

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Ejecutar estrategias de control para atender a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.

Objetivos Específicos

- Establecer los pasos a seguir para que las autoridades acaten las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías.
- Promover una estructura que facilite el cumplimiento de las actividades de seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna.
- Divulgar los procesos de seguimiento diseñados para optimizar los procesos de la Empresa.

Factibilidad de la Propuesta

- **Factibilidad Técnica:** Esta factibilidad se refiere a la disposición de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para implementar las estrategias de seguimiento, en tal sentido, estas estrategias son técnicamente factibles de implementar, puesto que se disponen de los recursos tanto materiales, además del talento humano con el nivel académico requerido para ejecutar la función auditora (Magísteres y Licenciados en Administración y economistas), equipos e instrumentos necesarios para su implementación, ya que la Empresa “ESSERCA” C.A. dispone de todos los insumos para ejecutarla.

- **Factibilidad Operativa:** La propuesta es operativamente factible de implementar puesto que tanto el personal de la Empresa “ESSERCA” C.A. como las máximas autoridades, tienen toda la disposición de colaborar con la implementación de las estrategias de seguimiento. En tal sentido, se evidencia que a través de la atención a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías, se podrá ejercer el control de las actividades que se ejecutan dentro de la Empresa, al estar conscientes las autoridades y demás miembros de estas debilidades, podrán poner en práctica acciones para corregirlas oportunamente.
- **Factibilidad Económica:** Hace referencia a la disponibilidad presupuestaria y financiera destinada exclusivamente para llevar a cabo la presente propuesta. En este sentido, se dispone de los recursos económicos necesarios para financiar los gastos e inversiones que implica la implementación de las estrategias. En este sentido, se produce una relación de costo-beneficio, debido a que las estrategias de seguimiento a implementar en la Empresa “ESSERCA” C.A., se caracteriza por contribuir a una mejora significativa con una inversión financiera irrelevante.

Tabla 20. Análisis Costo-Beneficios

Costo de Inversión	MES				
	1	2	3	4	5
Inversión Fija					
Transporte	15.000,00	18.750,00	23.437,50	29.296,87	36.621,09
Inversión Variable					
Material de oficina	15.000,00	18.750,00	23.437,50	29.296,87	36.621,09
Capital Trabajo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sub-Total Sistema Propuesto	30.000,00	37.500,00	46.875,00	58.593,75	73.242,18
Beneficio Obtener Bs.	100.000,00	125.000,00	156.250,00	195.312,50	244.140,62
Beneficio Obtener %	70,00%	87,50%	109,37%	136,71%	170,89%

Fuente: Madroñero, Rodríguez y Terán (2017).

Costos

La presente propuesta no genera costos para impartir las Jornadas de Capacitación en materia de control fiscal y seguimiento, ya que éstos serán

impartidos por la Contraloría del Estado Bolivariano de Cojedes, sólo genera Costos de transporte y Recursos Materiales por la cantidad de Bs. 30.000,00 mensual. A partir del 2do mes se estima que tendrá un aumento de un veinticinco por ciento (25%) en valor aproximado.

- 1er Mes: Bs. 30.000,00
- 2do Mes: Bs. 30.000,00 + (0,25*30.000,00) = 37.500,00
- 3er Mes: Bs. 37.500,00 + (0,25*37.500,00) = 46.875,00
- 4to Mes: Bs. 46.875,00 + (0,25*46.875,00) = 58.593,75
- 5to Mes: Bs. 58.593,75 + (0,25*58.593,75) = 73.242,18

Beneficios

Ahorro en cancelación de honorarios profesionales para la formación del talento humano, ya que los mismos se realizarán a través de apoyo institucional de la Contraloría General del estado Bolivariano de Cojedes, el cual tiene un costo de Bs.100.000,00 mensual. Para el segundo mes, se estima un incremento del veinticinco por ciento (25%).

- 1er Mes: Bs. 100.000,00
- 2do Mes: Bs. 100.000,00 + (0,25*100.000,00) = 125.000,00
- 3er Mes: Bs. 125.000,00 + (0,25*125.000,00) = 156.250,00
- 4to Mes: Bs. 156.250,00 + (0,25*156.250,00) = 195.312,50
- 5to Mes: Bs. 195.312,50 + (0,25*195.312,50) = 244.140,62

Estructura de la Propuesta

- **Fase I. Diagnóstico institucional.** Una vez realizado el proceso de análisis de la situación que tuvo por objetivo Diagnosticar como se maneja actualmente los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A. y Determinar los factores internos que intervienen en los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos

de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A., se busca aportar el diseño de estrategias de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A, orientado a la mejora de los procesos. A partir de la información recabada, se desarrolló un análisis de la Empresa basado en las debilidades y el desarrollo de actividades de mejora en los ámbitos de Gestión Institucional.

- **Fase II. Establecimiento de pautas de control.** Para garantizar el cabal cumplimiento de las funciones, la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente debe ser el responsable de establecer, organizar y mantener el sistema de control interno, del cual forman parte el referido órgano de control fiscal, atendiendo a los principios de eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos y de suficiencia, racionalidad y adecuación de los medios a los fines institucionales, previstos en los artículos 20 y 21 de la Ley Orgánica de la Administración Pública. Así mismo, la organización y funcionamiento de la unidad de auditoría interna debe estar acorde con la naturaleza, estructura y funciones del órgano o ente del cual forma parte y debe haber correspondencia entre los niveles jerárquicos establecidos en la estructura organizativa del respectivo órgano o ente y el asignado a la unidad de auditoría interna.

Tabla 21. Acciones

Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución	Responsable
<p>I</p> <p>Definir los pasos a seguir para que las autoridades acaten las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar Jornadas de Capacitación para que los jefes de departamento actualicen sus conocimientos en materia de control. - Determinar mediante normas e instrucciones escritas la organización y funcionamiento de las unidades, su nivel de autoridad y responsabilidad, a través de la elaboración y aprobación de los manuales de organización y funciones, de normas y procedimientos y de cargos. - Establecer mecanismos efectivos de control para que las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías, sean de obligatoria implementación. - La máxima autoridad del órgano o ente evaluado debe presentar el respectivo plan de acciones correctivas en un lapso que no excederá de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su recepción. 	Humanos y materiales	1 mes	Máxima autoridad y Jefes de Oficina
<p>II</p> <p>Contar con una estructura que facilite el cumplimiento de las actividades de seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer mecanismos que permitan que la Unidad de Auditoría Interna realice sus funciones de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes y las normas, pautas e instrucciones que en materia de control fiscal dicte la Contraloría General de la República - Realizar el seguimiento continuo inherente a las operaciones normales y recurrentes del órgano o ente. - Realizar evaluaciones puntuales, a fin de determinar la efectividad de las actividades, así como el acatamiento a las recomendaciones realizadas en los informes de auditoría. - Implementar los instrumentos y mecanismos para medir los avances y resultados del cumplimiento de los 	Humanos y materiales	2 meses	Máxima autoridad y Unidad de Auditoría Interna

	objetivos y metas institucionales.			
--	------------------------------------	--	--	--

Objetivo	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución	Responsable
<p>II</p> <p>Contar con una estructura que facilite el cumplimiento de las actividades de seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> - El informe definitivo, una vez aprobado y firmado por el Director Sectorial, debe ser remitido a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado, así como a cualquier otra autoridad a quién legalmente le esté atribuida la posibilidad de adoptar las medidas correctivas necesarias y efectuar el seguimiento de las mismas. - El oficio a través del cual se remite el informe definitivo, deberá contener mención expresa de las recomendaciones de carácter vinculante, previamente aprobadas por el Contralor General de la República, si las hubiere. - Deberá anexarse a dicho oficio el formulario “Plan de Acciones Correctivas”, a los fines de su presentación por parte del órgano o ente en un lapso que no excederá de treinta (30) días hábiles, contados a partir de su recepción 	Humanos y materiales	2 meses	Máxima autoridad y Unidad de Auditoría Interna
<p>III</p> <p>Divulgar los procesos de seguimiento diseñados para optimizar los procesos de la Empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informar al talento humano, a través de reuniones informativas, boletines, carteleras informativas, acerca de los procesos de seguimiento diseñados para optimizar los procesos 	Humanos y materiales	2 meses	Máxima autoridad

Fuente: Madroño, Rodríguez y Terán (2017).

Mecanismos efectivos de control para que las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditoría sean de obligatoria implementación

- Evaluación de la presentación del plan de acciones correctivas.

- Reuniones con la máxima autoridad y jefes de oficinas u otra autoridad a quién legalmente le esté atribuida la posibilidad de adoptar las medidas correctivas, a fin de asesorar en cuanto al cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de Auditorías.
- Evaluación del acatamiento de las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de la Auditorías.
- Designación del equipo de trabajo que realizará la auditoría de seguimiento.
- El equipo de trabajo debe verificar que las acciones correctivas se encuentren satisfactoriamente comprobadas.
- Si las acciones no se encuentran comprobadas el equipo auditor reúne las evidencias relevantes, suficientes y pertinentes.
- Si las acciones se encuentran comprobadas se elabora el Informe de Seguimiento.
- Si las acciones correctivas implementadas por el órgano o ente no son satisfactorias, se realizan acciones necesarias para su cumplimiento.
- Si las acciones correctivas implementadas por el órgano o ente son satisfactorias, se remite el Informe de Seguimiento.

Sanciones por incumplimiento: Los funcionarios, funcionarias, empleados, empleadas, obreros y obreras que presten servicios en el ente, responden penal, civil y administrativamente de los actos, hechos u omisiones contrarios a norma expresa en que incurran con ocasión del desempeño de sus funciones. Por consiguiente, las máximas autoridades, los niveles directivos y gerenciales de los organismos, comprometen su responsabilidad administrativa cuando no dicten las normas, manuales de procedimientos, métodos y demás instrumentos que constituyan el sistema de control interno, o no lo implanten, o cuando no acaten las recomendaciones que contengan los informes de auditoría o de cualquier actividad de control, autorizados por los titulares de los órganos de

control fiscal externo, en los términos previstos en el artículo 48 de la Ley de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.

- **Fase III. Monitoreo o seguimiento.** Se deben efectuar actividades regulares de monitoreo o seguimiento, a fin de evaluar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno en el tiempo. En esta fase se efectuarán actividades rutinarias, evaluaciones puntuales o la combinación de ambas, a fin de determinar deficiencias, las cuales deben ser comunicadas a la autoridad que tenga la competencia para tomar las decisiones de modo efectivo.

Ejecución y Control

Es una medida en el tiempo que indica si el plan de control interno es razonable en el cumplimiento de su calendario. En este sentido, este tipo de factibilidad es viable de implementar puesto que se cumplen los plazos entre lo planeado y lo real, para poder llevar a cabo el plan cuando se necesite. Para ello demostrar esta factibilidad, se utilizó la herramienta gráfica del Diagrama de Gantt, el cual contemplan tres (3) etapas para el diagnóstico, determinación de acciones, planificación y desarrollo de las estrategias, tal como se muestra a continuación:

Tabla 22. Cronograma de Ejecución y Control

Actividad	Meses (2016)				
	1	2	3	4	5
1) Definir los pasos a seguir para que las autoridades acaten las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías					
2) Contar con una estructura que facilite el cumplimiento de las actividades de seguimiento de la Unidad de Auditoría Interna					
3) Divulgar los procesos de seguimiento diseñados					

para optimizar los procesos de la Empresa					
---	--	--	--	--	--

Fuente: Madroño, Rodríguez y Terán (2017).

Consideraciones Finales

Una vez abordados los objetivos de la presente investigación, es importante destacar que las Unidades de Auditoría Interna tienen la competencia de realizar Actuaciones de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de las Auditorías realizadas, los cuales se presentarán en un Informe Único el cual deberá contener el estado de implementación de las acciones correctivas, es decir, se describen las recomendaciones ejecutadas, parcialmente ejecutadas y no ejecutadas; así como la situación encontrada y el análisis global del grado de cumplimiento de las medidas adoptadas e indicar su incumplimiento justificado e injustificado.

En virtud de esto; su organización, funcionamiento y acción, debe ir encaminada a asesorar técnicamente a los órganos y entes sujetos a su control en la implementación de los sistemas de control interno. En este sentido, la Empresa “ESSERCA” C.A, refleja debilidades en cuanto al acatamiento de las recomendaciones contenidas en los Informes Definitivos de Auditorías, por lo cual se diseñó un conjunto de estrategias de seguimiento como herramienta para optimizar los procesos administrativos, las cuales permitirá contribuir con su efectividad, a través de sus evaluaciones y recomendaciones.

Las estrategias de seguimiento resultan relevantes puesto que permiten coordinar y propiciar la realización de actividades educativas, de capacitación e informativas, que orienten al talento humano de la Empresa en cuanto a los aspectos básicos del control fiscal que contribuyan al desarrollo de las potencialidades y capacidades para cumplir con los principios que deben regir la administración pública.

Asimismo, los gerentes, jefes o autoridades deben acatar dichas recomendaciones, puesto que son los responsables directos de las actividades del

órgano o ente, incluyendo el diseño, implantación, supervisión del correcto funcionamiento, mantenimiento y documentación del sistema de control interno.

En el ámbito social, la propuesta se dirige a establecer mecanismos de seguimiento, vigilancia, supervisión y control, los cuales deben estar previamente aprobados por la máxima autoridad, a los fines de garantizar la ejecución de los actos administrativos, con criterios de eficiencia, eficacia, calidad y economía.

Metodológicamente, las estrategias propuestas busca abarcar los temas pertinentes al control interno aplicables en el ejercicio de la función pública, para lo cual fue necesario poner en práctica los conocimientos adquiridos, a fin de determinar acciones de seguimiento acordes con las necesidades presentadas por la Empresa; por lo que se recomienda implantar de manera definitiva las estrategias haciendo énfasis en que el personal adscrito a “ESSERCA” C.A. es responsable del buen funcionamiento del control interno, por ser éste parte implícita y explícita de las funciones de cada uno.

Una vez abordados los objetivos de la presente investigación, surgen como recomendaciones a la gerencia de la Empresa “ESSERCA”, C.A; tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- Establecer y mantener adecuados controles internos en el marco de las normas que dicte la Contraloría General de la República, de tal forma que el control fiscal posterior se complemente con el control que corresponde ejercer a la administración activa.
- Adoptar las directrices de las presentes estrategias tendentes a la optimización del control interno, y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.
- Implantar de manera definitiva las estrategias propuestas, de manera que facilite el ejercicio de orientación, coordinación, ordenación y evaluación del grado de cumplimiento, eficiencia, eficacia, economía, calidad e impacto de las operaciones realizadas.

Finalmente, el presente estudio representa un gran aporte en el ámbito académico, sirviendo de referencia para investigadores en el tema de auditoría,

control interno previo y posterior y el mismo puede ser perfectamente adaptado a cualquier órgano u ente.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arens, A. 2007. Auditoría: Un Enfoque Integral. 11ª Edición. México. Editorial Prentice Hall. p. 1
- Arias. F. 2012. El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Epísteme. 6TA Edición. Caracas Venezuela. Pp. 4, 26,39, 53,112
- Bateman, T. y Snell, S. 2009. Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo, 8va edición. Mc Graw Hill: México
- Bello, A. 2012. Programa De Auditoría Interna para la Constructora del Alba Bolivariana, C.A. Trabajo de Grado. Universidad del Zulia Especialista en Contaduría Pública, Mención: Auditoría. Maracaibo, Venezuela. Pp. 124.
- Bisquerra, R. 2009. Métodos de investigación educativa. Ediciones. CEAC. España. p. 89.
- Borrajó, M. 2002. La auditoría interna y externa. Partida Doble, núm. 134, junio 2002. p. 55
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill. p. 320,417.
- Decreto N° 191/2009 de Creación de ESSERCA. Gaceta Oficial Estatal Extraordinaria N° 640. San Carlos, noviembre 30.
- Defliese, P; Jaenicke, H.; Sullivan, J. y Gnospeluis, R. 2005. Auditoría Montgomery. Editorial Limusa. p. 37.
- Díaz, C. 2014. Programa de Auditoría Operativa para el Proceso de Facturación en el Estado Zulia de la Corporación Eléctrica Nacional S.A. (CORPOELEC). Trabajo Especial de Grado No Publicado. Especialista en Contaduría, Mención Auditoría. Universidad del Zulia. Maracaibo. Pp. 89.

- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. 2014. Marco Profesional de la Auditoría Interna en Venezuela. Boletines Técnicos de Información e Investigación Financiera. Colección Publicaciones Periódicas. Ediciones FCCPV. Barquisimeto. p. 9
- Gago, S. 2013. La implementación de Auditoría Interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana. Trabajo de Grado. Maestro en Contabilidad y Finanzas con mención en auditoría y Control de Gestión Empresarial. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Pp. 196.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. 2010. Metodología de Investigación. Editorial Mc - Graw Hill – Interamericana. 3º Edición. D.F. México. p. 108, 112, 346.
- Maldonado, M. 2012. Control Interno para Administradores Principiantes. Instituto de Auditores Internos. Quito, Ecuador. p. 46.
- Matala, R. 2014. La administración de las organizaciones en la época del posmodernismo. Buenos Aires. Nueva Visión
- Méndez, C. 2002. Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Editorial Mc Graw Hill. Bogotá, Colombia. p. 182
- Mendoza, M. 2014. Control de la Administración Pública en Venezuela. [Documento en línea]. En: http://www.diarioeltiempo.com.ve/V3_Secciones/index.php?id=75892014&_Proc=Desp. [Consulta: septiembre 18, 2016]. p. 1.
- Montero, M. 2005. Investigación Documental: Técnicas y Procedimientos. Venezuela: Panapo. p. 12.
- Morles, V. 2003. Planeamiento y Análisis de Investigación. Editorial EBCV. Venezuela. Pp. 54, 55.
- Münch, L y García, J. 2008. Fundamentos de Administración. México. Trillas.
- Palella, S. y Martins, F. 2010. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 3ERA Edición. Venezuela: FEDUPEL. p. 88
- Patiño, A. 2012. Diseño de un sistema estratégico de control de gestión pública: Caso: Contraloría General del estado Mérida. Trabajo de Grado no publicado. Magíster en Ciencias Contables. Universidad de los Andes (ULA). Mérida.
- Peña, F. 2014. Propuesta de un Sistema de Control de Gestión para las Contralorías Municipales del Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Magister en Ciencias Contables. Universidad de Carabobo. Bárbula, Venezuela. Pp. 136.

- Rangel, M. 2006. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. p. 144.
- Venezuela 2009. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.908 (Extraordinaria). Caracas, febrero 19. p. 39.
- Venezuela 2014. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. Gaceta Oficial N° 6.154 Extraordinario. Caracas, noviembre 19. p. 33
- Venezuela. 2010. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013. Caracas, diciembre 23. p. 4,5,6,9,10,11, 13,14,127.
- Venezuela 2010. Lineamientos para la Organización y Funcionamiento de las Unidades de Auditoría Interna. Gaceta Oficial N° 39.408. Caracas, abril 22. p. 12.
- Venezuela 2005. Manual de Normas de Control Interno sobre un Modelo Genérico de la Administración Central y Descentralizada Funcionalmente. Gaceta Oficial N° 38.282. Caracas, septiembre 28. p. 15,23,27.
- Venezuela. 2015. Manual de Normas y Procedimientos en Materia de Auditoría de Estado. Cuenta N° 084. Punto N° 001. Caracas, octubre 5. p. 127,128.
- Venezuela 2013. Normas Generales de Auditoría de Estado. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.172. Caracas, mayo 22. p. 3,4,7,9,10,11,12
- Venezuela 2016. Normas Generales de Control Interno. Gaceta Oficial N° 40.851. Caracas, febrero 18. p. 4,16,17,18
- Venezuela 1997. Normas para el Funcionamiento Coordinado de los Sistemas de Control Externo e Interno. Gaceta Oficial N° 36229. Caracas, junio 17. p. 3,4
- Venezuela 2009. Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. Gaceta Oficial N.° 39.240. Caracas, agosto 12. p. 2,4,5,6,14.
- Venezuela. 2008. UNELLEZ. Plan General de Investigación 2008-2012. Resolución N° CD 2008/796 Acta N° 747. Punto N° 29. Barinas, octubre 02.
- Sabino, C. 2010. El Proceso de Investigación. 4° Edición. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela. p. 91.

Tamayo y Tamayo, M. 2008. El Proceso de Investigación Científica. 6° Edición. Limusa Noriega Editores. DF. México. p. 126.

Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ 2008. Normas para la Elaboración y Presentación Trabajo de Grado de Especialización y de Maestría y Tesis Doctorales. Disponible: http://postgrado.unellez.edu.ve/archivos/normativapostgrado2009_.pdf [Consulta: 2016, septiembre, 28]

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. 2011. Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. FEDUPEL: Caracas, Venezuela. p. 14.

Anexo 1

Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
UNELLEZ
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA

Sres: **TRABAJADORES DE LA EMPRESA “ESSERCA” C.A.**

El objetivo primordial del presente Instrumento de Recolección de Datos, es recabar información relacionada con el Estudio titulado **“ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE LAS AUDITORÍAS PRACTICADAS EN LA EMPRESA “ESSERCA” C.A.”**. La objetividad, confiabilidad y validez de los resultados de este trabajo dependen en gran parte de la sinceridad de las respuestas, por lo tanto, es indispensable que Usted, conteste todas las preguntas con la mayor libertad y espontaneidad, ya que su opinión será muy valiosa y contribuirá a enriquecer los hallazgos de la presente investigación.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE “ESSERCA” C.A.

N°	Ítem	Opción	
		Si	No
1	¿Los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías se realizan al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos?		
2	¿Los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías ayudan a la empresa a alcanzar sus objetivos y realizar su misión?		
3	¿Los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías se realizan con apego a la normativa legal que rige la materia?		
4	¿Los procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías se efectúan tomando en consideración la calidad?		
5	¿Se planifican procedimientos de seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías?		
6	¿Se organiza y designa la comisión que se encargará de realizar el respectivo seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías?		
7	¿Los resultados del informe definitivo, una vez aprobado y firmado son comunicados a la máxima autoridad jerárquica del órgano o ente evaluado?		
8	¿Se efectúa el seguimiento de las recomendaciones contenidos en los Informes de Auditorías?		
9	¿Se presenta el plan de acciones correctivas por la máxima autoridad del órgano o ente evaluado?		
10	¿Se implementan las recomendaciones que se mencionan en el Informe Definitivo?		
11	¿Se constata que la acción correctiva se encuentra satisfactoriamente comprobada?		
12	¿Al término de la Actuación de Seguimiento, se presentan los resultados en un Informe y se le comunica a la máxima autoridad?		
13	¿Se ejecutan actividades de monitoreo de las acciones correctivas?		
14	¿Se disponen de los recursos económicos necesarios para realizar el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa “ESSERCA” C.A.?		

15	¿Se cuenta con los recursos materiales y equipos necesarios para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa?		
16	¿Apoya la propuesta de estrategias para el seguimiento a las recomendaciones contenidas en los Informes definitivos de las Auditorías practicadas en la Empresa?		

Anexo 2

Validez del Instrumento de Recolección de datos



**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales
“Ezequiel Zamora”
UNELLEZ**

Validación

San Carlos, 13 de Diciembre de 2016.

Ciudadana (o):

Prof. _____

Presente.-

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el Trabajo de Aplicación titulado: **“ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES CONTENIDAS EN LOS INFORMES DEFINITIVOS DE LAS AUDITORÍAS PRACTICADAS EN LA EMPRESA “ESSERCA” C.A”** como requisito exigido, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente**Br. Madroñero Aura**
C.I. N°21.171.636**Br. Rodríguez, Andreyra**
C.I. N°14.414.846**Br. Terán, Elizabeth**
C.I. 16.159.342**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL****DE LOS LLANOS OCCIDENTALES****“EZEQUIEL ZAMORA”****VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL****PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES****SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA****Carta de Validación**

Yo, _____ titular de la Cédula de Identidad N° _____, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación presentado por las Bachilleres: Madroñero Aura titular de la Cédula de Identidad N° 21.171.636, Rodríguez Andreyra titular de la Cédula de Identidad N° 14.414.846 y Terán Elizabeth titular de la Cédula de Identidad N° 16.159.342 para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual apruebo en calidad de validador.

En San Carlos a los ____ días del mes de diciembre del año 2016.

Firma del Experto

Cédula de Identidad

Anexo 3

Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

SUJETOS	ÍTEMS																TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	8
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	3
3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
4	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
6	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
8	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
9	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
10	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
11	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
12	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
13	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
14	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
15	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
16	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
17	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5
TOTAL SI	1	0	1	0	16	0	16	0	1	0	0	0	0	17	17	17	
TOTAL NO	16	17	16	17	1	17	1	17	16	17	17	17	17	0	0	0	
p	0,06	-	0,06	-	0,94	-	0,94	-	0,06	-	-	-	-	1,00	1,00	1,00	
q	0,94	1,00	0,94	1,00	0,06	1,00	0,06	1,00	0,94	1,00	1,00	1,00	1,00	-	-	-	2,57
pxq	0,06	-	0,06	-	0,06	-	0,06	-	0,06	-	-	-	-	-	-	-	0,28

NÚMERO ÍTEMS	16
--------------	----

V _t =	2,57
------------------	------

NÚMERO SUJETOS	17
----------------	----

Σpxq =	0,28
--------	------

$$K_{20} = \frac{N}{N-1} * \left[\frac{V_t - \sum pxq}{V_t} \right] =$$

0,95