



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

**CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CONTABILIZACIÓN
DE LOS COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.**

Caso de estudio: Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A.

Trabajo de Aplicación es presentado para optar al Título de Licenciado en Contaduría

Pública

Barinas, Julio 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

**CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CONTABILIZACIÓN
DE LOS COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE.**

Caso de estudio: Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A.

Trabajo de Aplicación es presentado para optar al Título de Licenciado en Contaduría
Pública

Autores:

Camacho Yennifer. CI: 27.532.054.

Fernández Karla. CI: 23.026.028.

Tutor: Marín Doris.

Barinas, Julio 2021



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURIA

Aprobación del Tutor:

Yo **Doris Marín** titular de la cédula de identidad N° **9.988.492**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CONTABILIZACIÓN DE LOS COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA DE TRANSPORTE E INVERSIONES TRANSVEL, C.A.**, presentado por los bachilleres: Camacho Yennifer C.I. 27.532.054 y Fernández Karla C.I. 23.026.028, para optar el Título de Licenciado en **Contaduría Pública**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Así mismo me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los 25 días del mes de Junio de 2021

Datos del Tutor

Teléfono: 0414-5684468

E-Mail: marin.dorist@gmail.com

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Doris Marín'.

Doris Marín

C.I. N° **9.988.492**

Índice General

	pp.
Contraportada.....	2
Constancia de Aprobación del Tutor.....	3
Lista de cuadros.....	6
Lista de gráficos.....	8
Resumen.....	10
Introducción.....	11
 Capítulo	
I El Problema	
Planteamiento y formulación del problema.....	13
Objetivos de la investigación.....	17
Objetivo general.....	17
Objetivos específicos.....	17
Justificación de la investigación.....	18
Alcance y delimitación.....	20
 II Marco Teórico o Referencial	
Antecedentes de la investigación.....	21
Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio.....	27
Bases teóricas.....	29
El control	29
Contabilización de los costos por prestación de servicios en las empresas de transportes	39

Índice General

	pp.
Bases legales.....	44
Sistema de variables.....	45
Operacionalización de las variables.....	46
 III Marco Metodológico	
Enfoque o paradigma de investigación.....	47
Tipo de investigación.....	48
Diseño de la investigación.....	48
Población y muestra.....	49
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	50
Validez y confiabilidad.....	51
Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	51
IV Análisis de la información.....	53
V Conclusiones y Recomendaciones.....	74
Referencias bibliográficas.....	78
 Anexos	
A. Instrumento de recolección de información	81
B. Actas de validación de instrumento de recolección de la información	84

Lista de Cuadros

Cuadro		pp.
1	Costos imputables a los vehículos.....	41
2	Operacionalización de las variables.....	46
3	Elaboración de planes y estrategias para alcanzar las metas establecidas en la empresa	54
4	Existencia de una estructura organizativa en la empresa	55
5	Definición de procedimientos de las actividades realizadas en la empresa	56
6	Definición de políticas en materia de Recursos Humanos	57
7	Evaluación de contexto para la identificación de los posibles riesgos	58
8	Revisión constante de la efectividad del control interno	59
9	Sistema de contabilidad adecuado para el registro de la operaciones	60
10	Acceso a los recursos materiales y financieros por el personal autorizado	61
11	Transacciones respaldadas con suficiente documentación justificativa	62
12	Estrategias comunicacionales para la interacción abierta con el gerente	63
13	Canales de comunicación para la transmisión de la información	64
14	Vigilancia y asesoramiento constante al personal para el cumplimiento de las normas y procedimientos	65
15	Clasificación de acuerdo a su comportamiento de los costos directos	

	por prestación de servicio de transporte	66
16	Costos directos variables incurridos en la prestación de servicio de transporte	67
17	Costos directos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte	68
18	Costos indirectos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte	69
19	Localización por departamentos de los costos indirectos del servicio de transporte	70
20	Distribución de los costos indirectos del servicio por transporte en los departamentos funcionales de la empresa	71
21	Procedimientos para la asignación de los costos indirectos al servicio de transporte	72

Lista de Gráficos

Gráfico	pp.
1	Elaboración de planes y estrategias para alcanzar las metas establecidas en la empresa 54
2	Existencia de una estructura organizativa en la empresa 55
3	Definición de procedimientos de las actividades realizadas en la empresa 56
4	Definición de políticas en materia de Recursos Humanos 57
5	Evaluación de contexto para la identificación de los posibles riesgos 58
6	Revisión constante de la efectividad del control interno 59
7	Sistema de contabilidad adecuado para el registro de la operaciones 60
8	Acceso a los recursos materiales y financieros por el personal autorizado 61
9	Transacciones respaldadas con suficiente documentación justificativa 62
10	Estrategias comunicacionales para la interacción abierta con el gerente 63
11	Canales de comunicación para la transmisión de la información 64
12	Vigilancia y asesoramiento constante al personal para el cumplimiento de las normas y procedimientos..... 65
13	Clasificación de acuerdo a su comportamiento de los costos directos por prestación de servicio de transporte 66
14	Costos directos variables incurridos en la prestación de servicio de

	transporte	67
15	Costos directos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte	68
16	Costos indirectos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte	69
17	Localización por departamentos de los costos indirectos del servicio de transporte	70
18	Distribución de los costos indirectos del servicio por transporte en los departamentos funcionales de la empresa.....	71
19	Procedimientos para la asignación de los costos indirectos al servicio de transporte	72

CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CONTABILIZACIÓN DE LOS COSTOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA DE TRANSPORTE E INVERSIONES TRANSVEL, C.A.

Resumen

El presente trabajo de aplicación tuvo como propósito Analizar el control interno para el mejoramiento en la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021, para tal fin se efectuó diagnóstico de los componentes del control interno y se describió en el proceso para la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte. La investigación fue de tipo descriptiva, con un diseño de campo, la población estuvo conformada por seis (06) trabajadores. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario con 21 preguntas cerradas. El instrumento fue validado a través del juicio de expertos. En cuanto a la técnica de análisis de datos se tabulo, gráfico y se analizó la información de acuerdo a la naturaleza cuantitativa. Los resultados más relevantes indicaron que la empresa no tiene documentación justificativa suficiente que soporte todas las transacciones, estrategias comunicacionales con el personal deficientes, fallas en la ubicación del personal de acuerdo al perfil del cargo; no tienen claro las partidas de los costos variables y costos fijos relacionados con el servicio de transporte y para la asignación de los costos indirectos lo hacen en función al presupuesto de los costos directos e indirectos, sin calcular las tasas de asignación. Por tal razón, se recomienda la implementación de acciones correctivas tanto a los componentes del control interno como al proceso de contabilización de los costos asociados al servicio de transporte.

Palabras claves: Control interno, costos, servicio de transporte.

El control interno es considerado un componente importante en todos los tipos de empresas ya que persigue el logro de los objetivos, las adherencias a las normas y políticas, la salvaguarda de los recursos y la fiabilidad de la información administrativa y contable. Es decir, el control interno es el conjunto de medidas implementadas por la máxima autoridad de una organización para dirigir al recurso humano hacia la meta oficial declarada en la misión y visión.

En el ámbito de la contabilización de los costos, el control interno también adquiere relevancia porque garantiza información lo más correcta posible sobre las partidas que incurre la empresa para la fabricación de un producto u la prestación de un servicio. Dada la complejidad en el control y contabilización de los costos de los materiales, mano de obra y costos indirectos o carga fabril se requiere de precisos controles y procedimientos para cada elemento del costo, más aun cuando se trata de empresas de servicios donde la mayor carga de los costos está en la mano de obra y en los costos indirectos.

En el caso de la empresa sujeto de estudio, Transporte e Inversiones Transvel C.A se encuentra ubicado en Barinas, Carretera Vía San Cristóbal, Local S/N, Sector la Caramuca, está relacionada el ámbito ferretero y agropecuario, orientada a ofrecer una amplia gama de alimentos balanceados para animales, productos para el hogar, ferretería y materiales para la construcción. Así como todo lo relacionado con el transporte de todo tipo de producto, bienes muebles en general, materiales para la construcción, cemento, madera, formica, hierro, entre otros. Tal como se plantea el objeto social de la empresa, se dedica tanto a la comercialización de productos como a la prestación de servicios de transporte, lo que complejiza el proceso de determinación de los costos por ambos tipos de actividades, en especial la asignación de los costos indirectos.

Por tal razón, este trabajo de aplicación tiene como propósito general analizar el control interno para el mejoramiento del proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa antes mencionada. Para el logro de los objetivos planteados en la investigación se utilizó una metodología enmarcada en el paradigma cuantitativo, de tipo descriptiva, con un diseño de campo, utilizando como técnica para la recolección de datos la encuesta.

El trabajo de aplicación está organizado en cinco (05) capítulos: El problema donde se describe la problemática, los objetivos de investigación y su justificación; el siguiente capítulo título Marco teórico o referencial donde se muestra los antecedentes de la investigación, la reseña histórica del sujeto de estudio, las bases teóricas y legales y por último el cuadro de operacionalización de las variables; el tercer capítulo está comprendido por el marco metodológico donde se especifica la forma en que se ejecutó la investigación para dar respuesta a las interrogantes formuladas; el cuarto capítulo contiene los análisis de resultados; el quinto capítulo las conclusiones y recomendaciones y por último, se presenta la lista de referencias bibliográficas.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento y Formulación del Problema

En tiempos económicos difíciles, las empresas tienen que esforzarse por salir adelante y mantenerse en el mercado, debido a esto debe elaborar con anticipación la estrategia que orientará su proceder para lograr los objetivos organizacionales. Es decir, la estrategia es el plan de acción que tiene la administración para posicionar a la empresa en el mercado, conducir las actividades operacionales, competir con éxito, satisfacer a los clientes y lograr los objetivos (Thompson y Strickland, 2003). Al decidir en una estrategia, la administración expresa que entre todas las opciones posibles se decidió seguir una dirección, ya sea dedicarse en un mercado específico o concentrarse en satisfacer las necesidades de los clientes; indistintamente del curso de acción elegido se requiere asignar recursos y enfilar energías. Esto significa, que una estrategia implica elecciones administrativas entre varias alternativas y señala el compromiso organizacional con mercados específicos, enfoques competitivos y formas de operar.

El cumplimiento de los objetivos depende necesariamente de una eficiente dirección, quien tendrá la responsabilidad de conducir a la empresa hacia el éxito direccionando el rumbo, definiendo la misión, visión, valores y objetivos que se proponen alcanzar y para eso se debe contar con una organización administrativa que permita llevar un control de las transacciones que se realizan. De tal manera, se deben activar los mecanismos pertinentes que permitan eficiencia, previendo y minimizando los riesgos eventuales que coloquen a las

organizaciones en situaciones de vulnerabilidad ante el entorno competitivo. Charles (2000), plantea que el “control administrativo, son métodos y procedimientos que facilitan la planeación de la administración y el control de las operaciones” (p.189), siendo el control importante porque permite decidir con anticipación lo que hay que hacer, quien tiene que hacerlo, y como deberá hacerse. El control administrativo forma parte del control interno, que es definido por Fonseca (2011) como:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia las políticas prescritas por la administración. (p. 15).

En este sentido, los controles administrativos contribuyen a proteger los recursos del despilfarro, obtener un aprovechamiento óptimo de los mismos, a la confiabilidad tanto de la información financiera como de la información para usos administrativos. Uno de los sistemas de información esenciales para el proceso de la administración y por ende para la toma de decisiones, es la contabilidad. En este sentido, la Federación del Colegio de Contadores Públicos de Venezuela, citada por Catacora (1999), expresa que la contabilidad debe ser considerada como una actividad de servicio, un sistema de información y una disciplina descriptiva y analítica. Básicamente toda la información contable sirve para ayudar a alguien a tomar decisiones, ya sea el propietario, gerente, inversionistas, proveedores, clientes, entidades gubernamentales, entidades financieras, entre otras.

En este orden de ideas, Horngren y Sundem (1994), define al sistema contable como un mecanismo a través del cual se reúne y organiza datos para comunicar información sobre las actividades de la organización. Para estos autores, un buen sistema

contable ayuda a que una organización alcance sus metas y objetivos, respondiendo tres tipos de preguntas que se describen a continuación: La primera pregunta ¿Lo estoy haciendo bien o mal?, este aspecto de la contabilidad hace posible que tanto los usuarios internos como externos evalúen el desempeño de la organización. La segunda pregunta ¿Cuáles son los problemas que debo atender?, en este aspecto la contabilidad debe reportar e interpretar información que le ayude a la gerencia a enfocarse sobre los problemas operativos, las ineficiencias y las oportunidades; es decir la contabilidad ayuda a la gerencia a concentrarse sobre áreas importantes de la organización con suficiente antelación como para que sea posible llevar a cabo acciones efectivas. La tercera pregunta relativa a la solución de problemas ¿Cuál es la mejor?, en este aspecto la contabilidad cuantifica los resultados probables de los cursos de acción posibles y con frecuencia recomienda el mejor curso a seguir.

Para que la contabilidad arroje información útil y confiable para la toma de decisiones, debe cumplir con una serie de etapas, que va desde la planificación del sistema de contabilidad hasta el análisis e interpretación de los datos. La planificación de este sistema consiste en diseñar los procedimientos y normas a seguir, las técnicas a emplear, para obtener y registrar las transacciones objeto de registro en la contabilidad del negocio, el paso siguiente como se acaba de mencionar es el registro cronológico de las transacciones de la empresa que tienen incidencia en el patrimonio, luego se clasifican las transacciones y se resumen en informes denominados estados financieros. Por último, está la etapa de control, a través del cual se verifica el cumplimiento de lo programado para determinar la fiabilidad y sinceridad de las cifras y la etapa del análisis e interpretación de los estados financieros, técnica a través del cual se da lectura a los informes que arroja la contabilidad para tomar decisiones. Cabe destacar que los controles administrativos deben estar

presentes antes, durante y después de la ejecución de las transacciones, coadyuvando a que la contabilidad cumpla su cometido.

En las empresas de servicios tales como la de transporte, presentan ciertos inconvenientes que complejizan la gestión contable. Para Valotto (2011), la característica principal de los servicios es la intangibilidad, dado que se requieren muy pocos materiales para su transformación puesto que el resultado final es la realización de alguna actividad donde la empresa se ha especializado y es ejecutada por el elemento mano de obra. En este sentido, el principal costo de las empresas de servicios es la mano de obra que generalmente se imputa al servicio final por el número de horas, teniendo en cuenta que la mano de obra puede ser tanto un costo directo como un costo indirecto. Adicional a esta característica de las empresas de servicios, las exigencias de los clientes por lo general son distintas por lo que es necesario individualizar cada uno de los gastos e ingresos por cada servicio suministrado para una correcta imputación.

Con respecto a la contabilización de las partidas relacionadas con los costos por prestación de servicios, Calafell (1979), recomienda como primer paso la clasificación de los costos, en una empresa de transporte terrestre sus principales costos serán la mano de obra, las amortizaciones, el combustible, entre otros. Luego de eso, se procede a la imputación de los costos a los centros de costos o departamentos y por último a los servicios. Esto implica, la implementación, ejecución y revisión de los controles administrativos que ayudarán a la identificación, cuantificación y distribución de los costos en los servicios prestados por la empresa.

En el caso específico de la empresa objeto de estudio Transporte e inversiones Transvel, C.A., ubicada en la carretera vía San Cristóbal sector la Caramuca del estado Barinas, el departamento de contabilidad se está viendo afectado por debilidades en los controles

administrativos, situación detectada por una de las investigadoras que trabaja en la empresa. Las debilidades en los controles administrativos hacen referencia a que los gerentes de los departamentos operativos retiran dinero para cubrir ciertos costos, que luego no son reportados oportunamente para su registro en el libro de compras y por ende sean incluidos en la declaración del crédito fiscal por el impuesto al valor agregado pagado en el mes correspondiente. Por otra parte, la empresa no lleva un control de los costos incurridos por cada prestación de servicio de transporte inherentes al consumo de combustible, mantenimiento preventivo de las unidades, salario del operario y demás costos indirectos relacionados a los departamentos que prestan apoyo al servicio de transporte, de tal manera que contabilidad no arroja información relevante para la planificación, toma de decisiones y control.

Por tal razón, con la presente investigación se busca dar respuesta a las interrogantes siguientes:

¿Cuál es el estado actual de los componentes del control interno en la empresa de Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021?

¿Cómo es el proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa de Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021?

¿Cuáles son los controles en que se deben implementar correctivos para mejorar la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa de Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021?

Objetivos de la Investigación.

Objetivo general.

Analizar el control interno para el mejoramiento en la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021.

Objetivos específicos.

Diagnosticar los componentes del control interno en la empresa de Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021.

Describir el proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa de Transporte e inversiones Transvel C.A., en el año 2021.

Determinar las acciones correctivas a implementarse en los controles para el mejoramiento en la contabilización de los costos por prestación de servicios en la empresa Transporte e inversiones Transvel C.A. en el año 2021.

Justificación de la Investigación.

En toda tipo de organización es elemental el establecimiento de controles ya que garantizan en primer lugar, información oportuna para la toma de decisiones en aras de establecer los correctivos a que dieran lugar, enrumbando lo ejecutado hacia lo planificado con el fin de lograr las metas propuestas. En segundo lugar, los controles evitan el uso inadecuado de los recursos, el despilfarro o robo de los recursos; la adherencia a las políticas; la construcción de una cultura organizacional cónsona con los principios de administración y en materia contable, los controles coadyuvan a generar información económica y financiera confiable, esto implica garantizar una información objetiva, relevante, que refleje la realidad de la empresa y que pueda ser utilizada por los distintos usuarios.

Para Chiavenato (2000), “el control es la función administrativa que trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido cumpla realmente los objetivos previstos” (p. 395); y cita a Fayol (1990), quien define el control como aquel que "consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos...Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p. 62). Por ello la importancia de la implementación de controles, pues es solo a través de esta función que se logran precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores. Para que el control cumpla con su finalidad, la gerencia debe cumplir con su proceso y ciertos requisitos. El proceso de control consiste en establecer estándares, medir el desempeño mediante la comparación con esos estándares y la posterior corrección de las desviaciones con respecto a los estándares y planes.

En este orden de ideas, la revisión del control interno existente en la empresa de Transporte e inversiones Transvel C.A., permitirá la identificación de aquellos con debilidades y que están incidiendo en la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte. Esto favorece la aplicación de acciones correctivas para su mejora o sencillamente la propuesta de nuevos controles más efectivos; en consecuencia se evitará el uso inadecuado de los recursos, robos, fraudes o despilfarro de los mismos.

Así mismo, el departamento de contabilidad mejorará la gestión al registrar las transacciones debidamente respaldada con los comprobantes y autorizada por las personas competentes, en tiempo oportuno para las declaraciones de impuestos correspondientes; el agrupamiento de las transacciones inherentes a los costos por prestación de servicios por cada orden de servicio, a los fines de conocer el margen de ganancia por servicio realizado.

Esto se traduce en la realización de informes confiables y útiles para los tomadores de decisión.

Este trabajo de aplicación se enmarca en el área de conocimiento sistemas administrativos y contables, línea de creación intelectual sistema de costo, del Plan del Sistema de Creación Intelectual del VPDS UNELLEZ.

Alcance y Delimitación

La investigación tiene como alcance el análisis del control interno para el mejoramiento de la contabilización de los costos por prestación en la empresa de transporte e inversiones Transvel C.A., para ello se diagnosticará los componentes del control interno, se describirá el proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios y se determinarán los controles débiles que deben ser mejorados para garantizar información confiable y útil en la planificación y la toma de decisiones, información base para la elaboración de las recomendaciones.

En lo que respecta a la delimitación, para Arias (2006) significa indicar con precisión el espacio, tiempo o período que será considerado en la investigación. En este sentido, la investigación se circunscribirá a la empresa de transporte e inversiones Transvel C.A. y se realizará en el año 2021.

Capítulo II

Marco Teórico o Referencial

Para Palella y Martins (2010), el marco teórico o referencial “es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado, coherente de conceptos y propósitos para abordar el problema” (p. 62). De manera, que las bases teóricas suministran suficiente información sobre los elementos a considerar para analizar un fenómeno determinado ya estudiado por otros.

Para ello, se revisan investigaciones realizadas por otras personas en referencia a la temática para conocer las teorías consideradas, la forma en que fue abordada y las conclusiones obtenidas; se da un inventario de las teorías formuladas con respecto al tema para identificar la que más se aproxime a esta investigación, se indaga con respecto al basamento legal y por último, fundamentado en ese marco teórico se realiza la operacionalización de las variables.

Antecedentes de la Investigación.

A continuación se presenta brevemente investigaciones realizadas sobre el objeto de estudio de esta investigación, que sirven de orientación sobre las teorías consideradas y la metodología empleada para dar respuestas a las preguntas de investigación.

Justo, Parra y Piñero (2020), realizaron una investigación que tuvo por título Análisis de la gestión estratégica de los costos para la toma de decisiones en la heladería Ocampos Inversiones, C.A. ubicada en el estado Barinas. Fue sustentada en una investigación de

campo con un diseño no experimental y un nivel de profundidad descriptivo y analítico, utilizaron como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento el cuestionario dicotómico de veintiséis preguntas. Como resultado se detectó que la empresa debe adoptar mejoras continuas en busca de la minimización de las actividades que no agreguen valor en el producto y desarrollen estrategias que la conviertan en más competitiva en el mercado y permita la diferenciación del producto para lograr mejorar su eficiencia, productividad y la toma de decisiones. Las investigadoras recomiendan a la empresa la realización de estudios de costos de los materiales utilizados para la producción y prestación de servicio de manera continua, esto mejora la optimización de los costos de producción y recursos de manera eficiente, por lo que se requiere implementar dentro de la empresa el liderazgo en los costos de producción y servicio para evitar pérdidas innecesarias que puedan afectar el desempeño productivo de la empresa.

De acuerdo a esta investigación, es indispensable llevar un sistema de contabilización de los costos incurridos en el proceso productivo y en la prestación de servicios sin ningún tipo de debilidades, que genere información útil, fiable y oportuna para que la gerencia tome decisiones. En caso de que las empresas decidan estudiar los costos por cada actividad que conforma la cadena de valor, requerirá cierta información del sistema contable y este debe tener la capacidad de generar los reportes de costos.

En el caso de las empresas de transporte, Benavente (2019), realizó una investigación titulada Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el período 2016-2017, para optar al título de magister scientiae en contabilidad y administración mención auditoría y tributación en la universidad Nacional Altiplano. El objetivo principal de la investigación fue analizar el sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada

identificación de riesgos en las empresas de transporte de la región Puno, a los fines de determinar deficiencias y proponer alternativas para mejorar el sistema de control interno. La metodología empleada es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada porque busca conocer una realidad para posteriormente mejorarla con la implementación de la propuesta y es de campo, porque se obtuvo la información mediante visitas a las empresas, la población objeto de estudio era de 259 empresas y con un nivel de confianza de 95% se tomó una muestra de 155 empresas, se utilizó como instrumentos de recolección de datos cuestionarios y guion de entrevistas aplicadas a los directores, funcionarios y trabajadores. Los resultados arrojaron deficiencias en los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos, lo que incide en una mala planificación financiera y una insuficiencia en la prestación de servicios de calidad provocando malestar o quejas en los usuarios; para mejorar esa situación la investigadora propuso lineamientos para la implementación de un sistema de control interno en la empresa de transporte en la región Puno.

Esta investigación muestra las debilidades del control interno en las empresas de servicios de transporte de esa región, con incidencia en las funciones administrativas y contables, por cuanto el control existente no permite detectar a tiempo los riesgos que afectan la gestión de las organizaciones. De tal manera, que es relevante estudiar el control interno en términos generales y el control interno específico a las partidas de los costos por prestación de servicios de transportes para la implementación de los correctivos pertinentes.

A nivel regional, se cita el trabajo de aplicación realizado por Guarín, Montilla y Oviedo (2019), titulado Modelo de gestión del inventario de repuestos usados para el mantenimiento de la operatividad de la flota secundaria Gas Comunal S.A. estado Barinas, año 2019; investigación que tuvo como propósito la creación del inventario de repuestos usados para evitar la paralización de la flota secundaria de Gas Comunal S.A., evitando así

la tardía en el suministro de gas a las comunidades. La metodología empleada se ubica en el paradigma cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva modalidad proyecto factible, con un diseño de campo, la población fue de cinco (05) personas, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de veinte cinco (25) preguntas cerradas. En las conclusiones destacaron que la empresa tiene unidades desincorporadas, herramientas, personal capacitado y espacio para la ejecución de reparaciones mayores, medianas y menores, pero no tiene un stock de repuestos. También se observó que el personal no aplica con regularidad las herramientas administrativas para llevar un control y seguimiento de los mantenimientos preventivos y reparaciones, demostrando así debilidades en el control y ejecución de indicadores de gestión. Recomiendan dar celeridad a la desincorporación de las unidades, extracción de los repuestos en buen estado, la creación del inventario de repuestos usados y la implementación del modelo de gestión propuesto.

Ahora bien, este trabajo de aplicación plantea controles de mantenimiento que se deben hacer a la flota vehicular para mantenerlas operativas y evitar su paralización. Actividades de control que implica la erogación de dinero y por tanto un costo directo en la prestación de servicio de transporte. Así como también, plantean controles en la gestión de inventarios de repuestos usados como una forma de utilizar las piezas que tienen vida útil en otro vehículo, sacando el máximo provecho.

Retomando la problemática de la determinación de los costos en las empresas de transporte, Rubio y Villanueva (2018) realizaron una investigación titulada el control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes Vía S.A.C., distrito Trujillo – Perú, para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública en la Universidad Privada Antenor Orrego. La investigación tuvo como propósito

determinar de qué manera el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de Transporte Vía S.A.C., para tal fin se plantearon evaluar el control interno existente, diseñar y aplicar las mejoras al control interno para posteriormente determinar su contribución a la mejora de la gestión empresarial. Desde el punto de vista metodológico, es una investigación descriptiva con un diseño documental y de campo, la población estuvo conformada por los procesos de las áreas de contabilidad, compras, ventas y recursos humanos de la empresa sujeto de estudio; como técnica e instrumento de recolección de datos se utilizó el análisis documental y la hoja de registro, complementariamente se utilizó el cuestionario aplicado a los trabajadores de las distintas áreas administrativas. Los resultados arrojaron que el control interno existente es deficiente, no existían formatos de reportes que arrojaran información, ausencia de los manuales funcionales, fallas en el servicio de atención al cliente causado por la ineficiente atención dada por los counters del área de venta (duplicidad de venta de pasajes, demora de llegada del bus a abordar y el doble cobro de pasajes al momento de pagar con las tarjetas de crédito). Los investigadores proponen la revisión permanente del control interno para la detección de riesgos oportuna o inconsistencia en las áreas administrativas de la empresa.

Con esta investigación se reafirma la necesidad de mantener controles en las distintas operaciones vinculadas al servicio de transporte, por cuanto su aplicación generan reportes que suministran información para mejorar la calidad de los procesos, la atención al cliente y por ende la calidad del servicio. Así mismo, plantean como medida correctiva la revisión permanente de los controles existentes para detectar desviaciones que inmediatamente deben ser mejoradas. De allí que se justifica nuestra investigación que tiene como objetivo general analizar el control en los costos por prestación de servicios de transporte en la empresa Transvel, C.A.

Carrillo, Moreno y Tapia (2018), realizaron un trabajo de aplicación para optar al título de licenciado en contaduría pública en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Barinas, titulado estrategias de control interno para el fortalecimiento de la administración del inventario en la empresa Bodegón “Tu Caña Expres, C.A., ubicada en el municipio Barinas. Para lograr el propósito del trabajo de aplicación se plantearon como objetivos específicos diagnosticar el estado actual del control interno del inventario, determinar la factibilidad de la elaboración de las estrategias de control para la administración del inventario y por último elaborar las respectivas estrategias. El trabajo de aplicación se realizó bajo el paradigma cuantitativo, tipo de investigación descriptiva modalidad proyecto factible, con un diseño de campo, la población de estudio fue de seis personas, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario de diecisiete preguntas cerradas dicotómicas.

En los resultados se evidenció debilidades en el control interno en la fase de planificación del sistema de control de inventario, no cuentan con manuales de normas y procedimientos, ausencia de control en el almacén al permitir la entrada de distintas personas, los propietarios no tienen formación gerencial por lo que no elaboran presupuestos de compras formales, toda esa información la llevan registrada en un cuaderno. Dadas esas debilidades, entre las estrategias de control los autores proponen un plan de capacitación en materia de administración del inventario para todos los trabajadores de la empresa.

Esta investigación reafirma la problemática descrita en la empresa objeto de estudio, quien tiene debilidades en el control de los costos por prestación de servicios de transporte y nos da una idea de las posibles recomendaciones que se pueden hacer para revertir esa

situación, tales como la elaboración y ejecución de programas de capacitación o manuales que orienten a los trabajadores sobre la forma de realizar el trabajo.

Breve Reseña Histórica del Ámbito Social Objeto de Estudio.

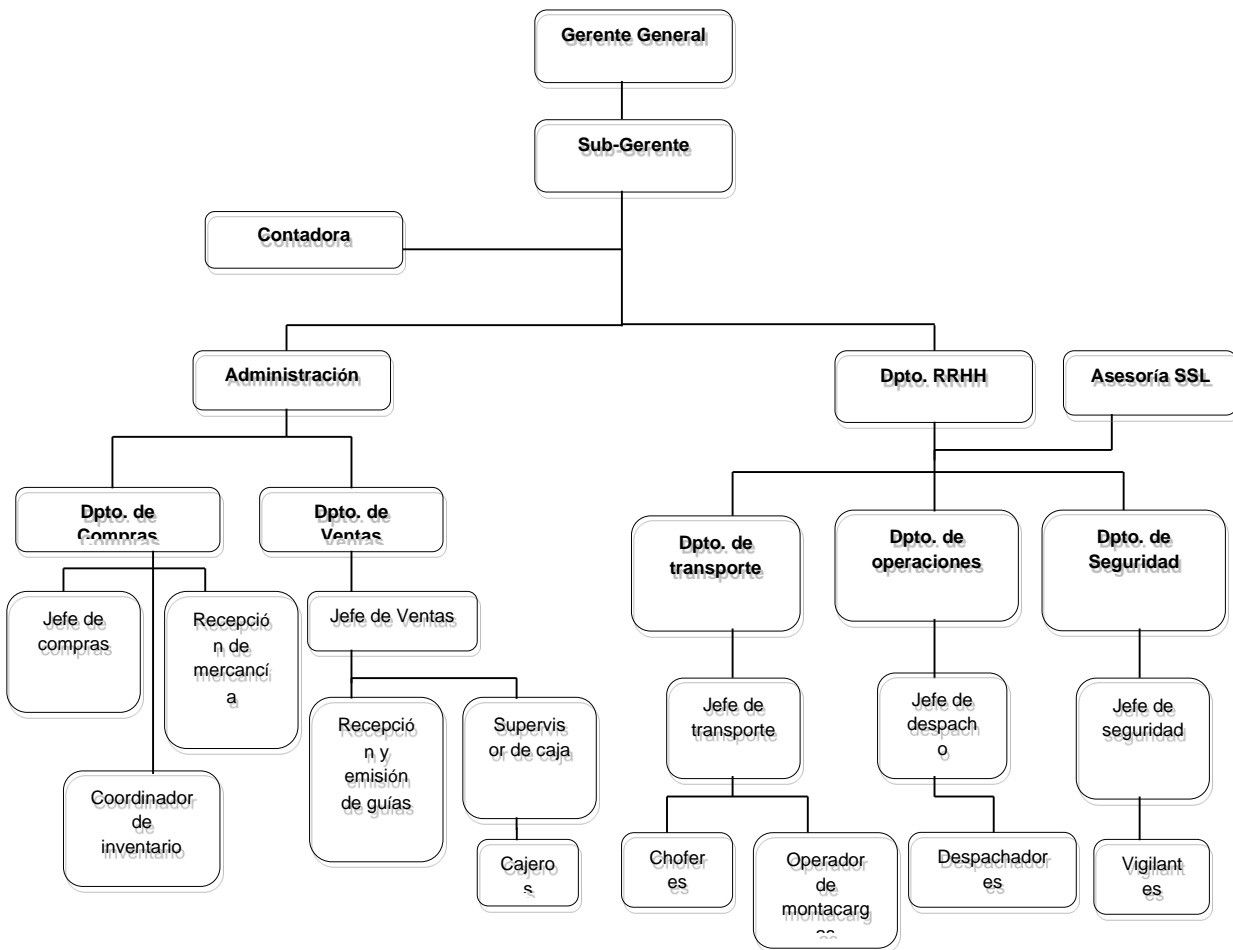
La Empresa Transporte e Inversiones Transvel C.A se creó según inscripción en el Registro de Comercio bajo el n° 21 tomo 12-A, y mediante un Acta Constitutiva de fecha 30 de Julio del año 2008. A fin de dar inicio a sus actividades como empresa de bienes y servicios abre sus puertas e inaugura para la atención al público en fecha de 10 de octubre del año 2008, siempre con visión de expansión a nivel nacional. Comenzó sus actividades siendo un pequeño local contando con cinco (5) empleados, que al pasar los años y debido a sus frutos obtenidos ha ido creciendo; actualmente cuenta con dos (2) galpones, una (1) tienda con cinco (5) depósitos y una data de empleado de treinta y cinco (35) personas.

Hoy en día, por ser una de las empresas más competitiva y con una visión orientada a cumplir y satisfacer las necesidades de los clientes constan con establecimientos en la ciudad de Barinas y Barquisimeto; caracterizándose por brindar el mejor servicio, calidad, eficiencia y compromiso. Definiendo así, un nuevo paso para la excelencia, una evolución que esta empresa quiere afrontar en este universo de innovación tecnológica, de infraestructura y recursos humanos.

Trasporte e Inversiones Transvel C.A se encuentra ubicado en Barinas, Carretera Nacional Vía San Cristóbal, Local S/N, Sector La Caramuca. Es una de las Empresas más grandes en el ámbito ferretero y agropecuario orientada a ofrecer una amplia gama de alimentos balanceados para animales, productos para el hogar, ferretería y materiales para la construcción de la mejor calidad, con precios competitivos y una excelente atención al cliente. El objetivo principal de la empresa es todo lo relacionado con el transporte, compra y distribución, al mayor y al detal de productos de ferretería, productos para el hogar y todo

lo relacionado con el ámbito agropecuario, transporte de todo tipo de producto, bienes muebles en general, transporte y distribución de materiales para la construcción, cemento, madera, formica, hierro, así como también la comercialización, compra, venta y distribución, representación, importación y exportación de bienes, equipos y productos que directa o indirectamente se relacionen con el mismo.

La empresa está fundamentada en los valores de excelencia, responsabilidad, ética, eficacia, disciplina y eficiencia. Tiene una estructura organizativa con un enfoque funcional que se muestra a continuación:



Fuente: Transporte e Inversiones Transvel C.A (2017)

Bases Teóricas.

Sobre esta sección del capítulo II, Sabino (2007) plantea que las bases teóricas son el conjunto de teorías que sirven de apoyo a la investigación, las cuales nacen de la revisión bibliográfica y a su vez ayuda a que se interprete el problema investigado desde el punto de vista asumido. En este sentido, en el marco teórico se fundamentan cada uno de los objetivos de la investigación, considerando planteamientos hechos por diversos autores con respecto al objeto de estudio, los cuales permiten, reforzar los conocimientos y de esta manera aportar nuevas teorías a la ciencia.

El control

Las bases teóricas inician con la ubicación del control en el proceso de la administración, al respecto Mejías (2006) expresa que la administración de las organizaciones necesitan el permanente ejercicio de ciertas funciones que conforman el proceso gerencial, estas son: Planificación, organización, dirección y control.

En la planificación se definen los objetivos, se fijan las estrategias para alcanzarlos y se trazan planes para integrar y coordinar las actividades. Esta etapa es una función primaria y se requiere de ella para llevar a cabo cualquier otra función. La organización consiste en determinar las tareas a realizarse, quien las hace, como se agrupan, quien rinde cuenta a quien y donde se toman las decisiones; para Rodríguez (2005), consisten en crear una estructura intencional y formalizada de papeles o puestos con el propósito de otorgar eficacia a la cooperación humana. La etapa siguiente del proceso, es la dirección y consiste en motivar a los subordinados, influir en los individuos y los equipos mientras hacen su trabajo, elegir el mejor canal de comunicación y ocuparse de cualquier otra manera del comportamiento de los empleados resolviendo conflictos. La última etapa del proceso gerencial es el control, primordial en la administración de toda empresa, por lo que se hace

presente en las diferentes actividades encaminadas a la obtención de los objetivos de una organización. Para Chiavenato (2000), el control “es la función administrativa que trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido cumpla realmente los objetivos previstos” (p. 395).

En este orden de ideas, Chiavenato (2000) cita a Fayol, quien define el control como aquel que "consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos (...). Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición". (p. 62). Estas dos definiciones revelan la importancia del control en las empresas, pues es solo a través de esta función que logra precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Para que el control cumpla con su finalidad, la gerencia debe cumplir con su proceso y ciertos requisitos. El proceso de control consiste en establecer estándares, medir el desempeño mediante la comparación con esos estándares y la posterior corrección de las desviaciones con respecto a los estándares y planes. Mientras que los requisitos del control son: Hacerse a la medida de planes y puestos, a la medida de administradores específicos y sus personalidades, señalar las excepciones en puntos principales, objetividad, flexibilidad, ajustarse al clima de la organización, económicos y conducir a acciones correctivas.

Control interno

Para Estupiñan (2008), el control interno es un proceso realizado por la asamblea, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal de un ente, diseñado específicamente para proporcionarle evidencias de conseguir en la empresa las siguientes categorías de objetivos: (a) Efectividad y eficiencia de las operaciones, (b) Suficiencias y confiabilidad de la información financiera, (c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables y (d)

el análisis del control interno. Sobre la base de estos objetivos, se deduce que el control interno constituye la base para la aplicación de un conjunto de lineamientos basados en la eficiencia de los procedimientos para el seguimiento constante de las operaciones, lo que conlleva a su vez al manejo adecuado de los activos, detección de posibles fallas y corrección de errores.

Así mismo, Rodríguez (2005), expresa que el control interno “comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopten en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad de su información financiera, promover eficiencia y provocar adherencia a las políticas prescritas (...)” (p. 48). Es decir, el control interno son los distintos mecanismos que se establecen en la empresa para lograr que lo ejecutado este conforme a lo planeado, siendo así en las organizaciones se establecen controles previos, posteriores y durante cierta actividad o proceso, en aras de implementar los correctivos inmediatamente.

Atendiendo a la definición y objetivos del control interno, se clasifican en dos tipos:

El control interno administrativo. Es una estrategia conformada por una o varias normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de la administración y condiciones que deben llevarse a cabo para obtener la autorización de las distintas transacciones presupuestarias y financieras en la empresa. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. En este tipo de control se incluyen más que todo, controles tales como: análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

El control interno contable. Para Gómez (1999), el control contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros relativos a la seguridad de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros. Por consiguiente, están destinados a proporcionar una garantía razonable de que: (a) Las transacciones se registren según lo requerido para permitir la preparación de los estados financieros de conformidad con los principios contables generalmente aceptados o en cualquier criterio aplicable a tales estados y mantener datos relativos a la custodia de los activo; (b) Las transacciones se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la gerencia; (c) El acceso a los activos sólo se permite con la autorización de la gerencia.

Principios del control interno

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo, los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independientes. En cuanto a la aplicación racional del control interno según Rodríguez (2000), debe fundamentarse en los siguientes principios:

1. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
2. Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
3. Ninguna persona debe tener acceso al registro que controlan su actividad.
4. El trabajo de subordinado será de complemento y no de revisión.
5. La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.
6. Debe fijarse la responsabilidad.
7. El registro y las operaciones deben estar separados.

8. Ninguna persona individualmente debe tener totalmente a su cargo una transacción comercial.
9. Se debe seleccionar y proporcionar capacitación al personal, una capacitación bien detectada ofrece como resultado un mejor rendimiento.
10. Los empleados que manejan valores deben afianzarse.
11. Los principios del control interno señalan la mejor manera de llevarlos a cabo y así observar que se está logrando adecuadamente.

En los principios de control interno esta como eje transversal presente en cada uno de ellos, la separación de funciones o la repartición de cada etapa de una actividad entre varias personas, a los fines de garantizar la supervisión entre los participantes. Además aclaran en un principio aparte que la función del registro de las transacciones es exclusivamente una tarea del departamento de contabilidad.

Elementos del Control Interno

En referencia a los elementos de control interno, Montilla (2005), plantea que según el informe Coso del año 2001, el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados. Se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

Ambiente de control. La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan. Alvarado y Cruz (2008), plantea como elementos del ambiente de control, la filosofía y el estilo de dirección de la gerencia, la competencia profesional, políticas y prácticas de Recursos Humanos y participación de la junta directiva o comités

de auditorías. En este componente de control interno están inmersos los tres (03) primeros elementos que, según Cepeda (2002), contribuyen al control interno:

1. La organización, es un elemento del control interno que identifica y determina las funciones y las responsabilidades de las unidades que componen la estructura organizativa de la empresa y de sus actividades; asigna a la autoridad de los niveles jerárquicos, fijando las responsabilidades a los recursos humanos que integran la organización para el logro de los objetivos.
2. Procedimientos. Estos son los elementos del control interno que representan la formulación y aplicación de los principios y métodos uniformes, en la realización de la actividad; es decir, describen la forma de hacer las cosas realidad, por ejemplo: existen procedimientos para cancelar las facturas, proteger los activos, comprar mercancías y aprobar pedido de la clientela.
3. Personal. Este es uno de los elementos de control interno más importante, dentro de cualquier organización; está constituida por lo que se conoce con el nombre de recursos humanos y es de tal importancia que se requiere hacer estudios y evaluaciones constantes, a fin de colocar cada persona en el puesto adecuado logrando así el mayor rendimiento posible, la calidad del personal depende de las políticas de selección, contratación y, a veces, de la ubicación de persona en el cargo adecuado de acuerdo a sus habilidades personales.

Por su parte, en este componente del control interno las Normas Generales de Control Interno (NGCI), fundamentadas en el informe COSO y que sirven de complemento teórico, en el artículo 16 plantea como elementos del ambiente de control: la integridad y los valores éticos, las políticas, la planificación, la estructura organizativa, la asignación de autoridad y responsabilidad y las políticas para la administración del personal.

1. La integridad y los valores éticos, se refiere a que los trabajadores deben demostrar idoneidad y capacidad técnica en el cumplimiento de sus deberes.
2. Formalización de las políticas al definirse por escrito a objeto de favorecer la coordinación y la uniformidad en el funcionamiento de la organización
3. Formulación de planes, programas, proyectos y las estrategias a seguir para alcanzar las metas establecidas, estimando el tiempo y los recursos requeridos. La planificación implica la formulación de los objetivos, la misión y visión del ente, la elaboración del plan operativo anual integrado por los proyectos.
4. Establecer mediante normas e instrucciones la organización de la entidad, es decir la estructura visualizada mediante un organigrama y las funciones de cada departamento y unidades. El establecimiento de políticas para la administración de los recursos humanos, desde la fase de reclutamiento del personal, selección, clasificación, contratación, remuneración, evaluación, capacitación, promoción, registro, control, hasta lo referente al bienestar social

Valoración de riesgos. La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente; también se debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados. La evaluación del riesgo debe ser un proceso constante de revisión o evaluación de la efectividad del control interno para evitar o detectar errores. Los riesgos son factores que pueden incidir en el cumplimiento de los objetivos establecidos en la organización, estos pueden provenir del ambiente externo o de la organización misma. Entonces, se debe establecer un proceso que identifique y analice las interrelaciones relevantes de todas las áreas de la organización y de estas con el entorno, para así determinar los riesgos posibles.

De acuerdo a las NGCI (2015), la valoración del riesgo es una responsabilidad gerencial que consiste en identificar y analizar los riesgos relevantes que podrán afectar el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos, esta norma establece que la evaluación del riesgo implica la identificación del riesgo, la valoración del riesgo y la toma de decisiones coherentes y oportunas para dar respuesta a los riesgos.

Actividades de control. Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. Alvarado y Cruz (2008), señala que la alta gerencia debe adoptar actividades de control específicas para el logro de sus objetivos, tales como: revisión del desempeño, procesamiento de la información, controles físicos y segregación de funciones. Es decir, las actividades de control tienen que ver con las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa, contribuyen a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Sobre este componente de control interno, las NGCI (2015), artículo 30 estipula que:

“las actividades de control comprenden los métodos, políticas y procedimientos establecidos y ejecutados para el manejo y minimización de los riesgos, así como para lograr los objetivos institucionales (...), son elementos de las actividades de control la segregación de funciones, controles sobre acceso a los recursos, información y archivos, verificaciones, aprobaciones, revisión de operaciones, procesos, actividades y supervisión”.

Para el desarrollo de los elementos que conforman las actividades de control, las NGCI (2015), estableció las medidas de control siguientes:

1. Todas las transacciones financieras, presupuestarias, contables y administrativas deben estar respaldada con suficiente documentación justificativa
2. Solo el personal autorizado podrá acceder a los registros y recursos materiales y financieros, quienes están obligados a rendir cuentas de su custodia y uso.
3. Las formas impresas deben seguir una enumeración correlativa e indicar fecha, firmas y sellos.
4. Elaboración de manuales, su divulgación y capacitación al personal para la correcta implementación y aplicación. Entre los manuales que plantea como obligatorio están: manual de organización, manual de normas y procedimientos y manual descriptivo de cargos.
5. Aplicación de pruebas selectivas y continuas de cumplimiento y exactitud al sistema de control interno
6. Sistema adecuado de contabilidad para el registro oportuno y funcional de las operaciones financieras
7. El jefe inmediato de unidad, departamento, proyecto u operaciones debe comunicar las funciones y responsabilidades al personal bajo su cargo, supervisar el trabajo y asegurarse que se ejecute en conformidad a lo previsto en los instructivos y manuales.

Información y comunicación. Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Con respecto a este componente, Alvarado y Cruz (2008), expresa que los controles internos relativos a la información y comunicación están conformados por los sistemas de información de la organización y por aquellos métodos y registros establecidos para identificar, medir y presentar los distintos hechos, entre ellos menciona: (a) Información y responsabilidad para

que los trabajadores cumplan con sus obligaciones y responsabilidades, (b) Sistema de información atendiendo a la estrategia y al programa de operaciones del organismo para que sirva en la toma de decisiones, (c) Valores organizacionales y estrategias que el permita un proceso de comunicación abierto, relevante y oportuno para apoyar la difusión de la visión, misión, políticas, objetivos y resultados de la gestión.

En este componente de control interno, las NGCI (2015) establecen que las máximas autoridades, gerentes o jefes de unidades administrativas deben garantizar la existencia de sistemas o mecanismos de información acerca del desempeño de la entidad para controlar u evaluar la gestión. Así mismo, deben establecer canales de comunicación efectivos para que la información se transmita de manera confiable y oportuna

Monitoreo. Debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. En referencia a este componente, Alvarado y Cruz (2008), expresa que la supervisión y el monitoreo es para evaluar los controles internos para identificar los controles débiles e innecesarios en aras de corregir o fortalecer cualquier situación determinada. También expresa, que la supervisión debe hacerse en forma rutinaria en cualquier segmento organizacional o actividad.

En este último componente del control interno, las NGCI (2015) estipula que el monitoreo consiste en valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno mediante actividades rutinarias y evaluaciones puntuales. El seguimiento continuo es sobre las operaciones normales y recurrentes del órgano, la cual hace referencia a la administración y actividades de supervisión.

Con respecto a la supervisión, Cepeda (2002), plantea que consiste en la vigilancia y asesoramiento constante que se debe ejercer sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos preestablecidos para la realización de las actividades desarrolladas en la empresa.

Contabilización de los costos por prestación de servicios en las empresas de transporte

Díaz (2019), siguiendo lo planteado por Calafell (1979), una vez determinado el tipo de servicio que se van a ofrecer al mercado para la contabilización de los costos se procederá al cumplimiento de los siguientes pasos:

Clasificación de los costos. En esta primera fase se realiza una distinción de los costos en los que se ha incurrido para ofrecer el servicio final. En el caso de las empresas de transporte terrestre, sus principales costos serían la mano de obra, las amortizaciones o el combustible, entre otros. Para el caso de las empresas de servicios recomiendan la clasificación de los costos atendiendo a:

Su variabilidad. Se clasifican en costos fijos y variables. Los costos fijos son aquellos que no se alteran antes modificaciones (aumentos o disminuciones) en los servicios ofrecidos. Ejemplo: Costos por alquiler. Mientras que los costos variables, son aquellos que experimentan variaciones antes cambios en los niveles de servicios. En una empresa de transporte los costos variables están asociados al combustible, gastos de neumáticos o reparaciones; ya que estos costos se incurrirán cuando la empresa preste sus servicios.

Desde la perspectiva operativa de los costos. Desde este enfoque Díaz (2019) clasifica los costos en:

Costos no operativos. Estos están asociados con los gastos financieros, costos de la enajenación del inmovilizado o los provenientes de activos financieros propiedad de la

compañía. Es decir, son aquellos costos no relacionados de manera directa con el negocio que desarrolla la empresa.

Costos operativos. Son aquellos que se encuentran íntimamente relacionados con la actividad principal y se clasifican en costos directos e indirectos al servicio. Los costos directos son aquellos costos que se conciben como parte del servicio ofrecido y además se conoce con precisión cada una de las cuantías de elementos consumidos por cada servicio prestado. En el caso concreto de transporte de pasajeros, serían los costos de los componentes que han sido consumidos para la prestación de ese servicio (neumáticos, seguro del vehículo o reparaciones) y por tanto permiten su asignación al mismo.

Por otra parte, los costos indirectos son aquellos que están relacionados con la actividad de la empresa de transporte pero no pueden ser asignados de un modo directo al servicio. “Al no ser posible su asignación de manera directa al servicio concreto, la asignación de los costos indirectos deberá realizarse en cada una de las diversas funciones o departamentos en los que se puede dividir la empresa” (Díaz, 2019: p. 20) sustentado en Fullana (2008)

La clasificación de los costos en las empresas de servicios se visualiza en el siguiente esquema

COSTOS TOTALES	COSTOS NO OPERATIVOS		
	COSTOS OPERATIVOS	COSTOS OPERATIVOS DIRECTOS	FIJOS
			VARIABLES
	COSTOS OPERATIVOS	COSTOS OPERATIVOS INDIRECTOS	FIJOS
VARIABLES			

Figura 1. Esquemas de costos más empleada en empresas de servicios

Fuente: Díaz (2019)

En el caso de las empresas de transporte Lorences (2012) clasifica los costos imputados a los vehículos de la manera siguiente:

Cuadro 1.

Costos imputables a los vehículos

Tipos de costos		Naturaleza
Costos directos	Costos fijos	Personal (operarios de transporte)
		Mantenimiento ajeno
		Depreciación
		Seguros
		Cargas fiscales
	Costos variables	Combustibles
		Neumáticos
		Mantenimiento diario
		Provisión de multas
Costos indirectos	Costos fijos	Personal auxiliar
		Personal administrativo
		Depreciación de instalaciones y equipos
		Arrendamiento

Fuente: Lorences (2012)

Localización de los costos. Esta fase consiste en determinar el origen de los costos indirectos ya que tan solo los servicios que ofrece la compañía pueden responsabilizarse de los gastos efectuados, de tal manera que cada uno de los servicios ofrecidos pueden ser considerados como un centro o lugar de costo, “definida como una cuenta que resume la contabilidad de una función dentro de la sección de producción o de ventas, sobre la que se desea ejercer un control contable” (Sierra, citado por Díaz, 2019), continua la autora citada explicando la distribución de los costos:

Así en esta fase, se distribuirán los costos que no se imputan directamente a los servicios a los distintos departamentos funcionales de la organización, lo que al final permitirá la asignación de estos costos a los servicios concretos teniendo en cuenta la dedicación de estos. Así en esta fase, se distribuirán los costos que no se imputan directamente a los

servicios a los distintos departamentos funcionales de la organización, lo que al final permitirá la asignación de estos costos a los servicios concretos teniendo en cuenta la dedicación de estos. (p. 22)

Esto significa que en las empresas de servicios, se incurren en costos indirectos que son fáciles de identificar con el departamento o área funcional donde se causan, por cual se imputan de manera directa a dicha unidad a través de una cantidad cierta y objetiva. Así como también, se incurren en costos que son consumidos por varias áreas funcionales a la vez lo que origina el empleo de una magnitud subjetiva que estimará el consumo de cada uno de los departamentos.

Imputación de los costos. Después de localizar los costos en los distintos departamentos o áreas, estos son trasladados al producto o servicio resultante de la actividad productiva. Acá Díaz (2019) se fundamenta en Serra, para explicar que la imputación de los costos es “un elemento conceptual materializado en una cuenta o registro en general que acumula costos al recibir el valor de los factores aplicados en el proceso” (p. 23).

Tanto la fase de localización de los costos indirectos como la imputación de los mismos a los departamentos, es lo que Polimeni, Fabozzi y Adelberg (1994) denomina departamentalización de los costos indirectos de fabricación, en dicho proceso se da la distribución primaria cuando los costos indirectos pueden ser asignados o cargado directamente a los departamentos pues ellos ocurren únicamente en ese departamento. Y la distribución secundaria, cuando los costos indirectos son prorrateados a los distintos departamentos sobre alguna base razonable y equitativa.

Para el prorrateo de los costos indirectos en la distribución secundaria deben seleccionar bases que tengan alguna relación entre los servicios prestados y los costos incurridos. Por ejemplo: Kilovatios para la electricidad, metros cuadrados para el mantenimiento de las

instalaciones, entre otros. Por último, para completar el prorrateo se debe seleccionar el método de distribución entre los cuales están: (a) Método directo, el total de los costos de los departamentos de servicios se asignan de manera directa a los departamentos de producción ignorando cualquier servicio prestado por los departamentos de servicios a otros departamentos de servicios. (b) Método escalonado, los costos del departamento de servicio que presta servicios a la mayor cantidad de otros departamentos de servicios se asignan primero, luego se asigna el siguiente departamento de servicio que preste mayor servicios a los demás departamentos, así sucesivamente hasta que se distribuyan todos los costos de los departamentos de servicios. (c) Método algebraico, se utiliza cuando existe prestación de servicios recíprocos entre los departamentos de servicios. Una vez efectuada la distribución de los costos de los departamentos de servicios a los departamentos de producción, se determina la tasa de asignación de los costos indirectos al departamento o producto.

Para Díaz (2019), resume un adecuado cálculo de los costos por prestación de servicios a través del esquema factores-centros-portadores, que se relaciona con las tres fases previamente analizadas.

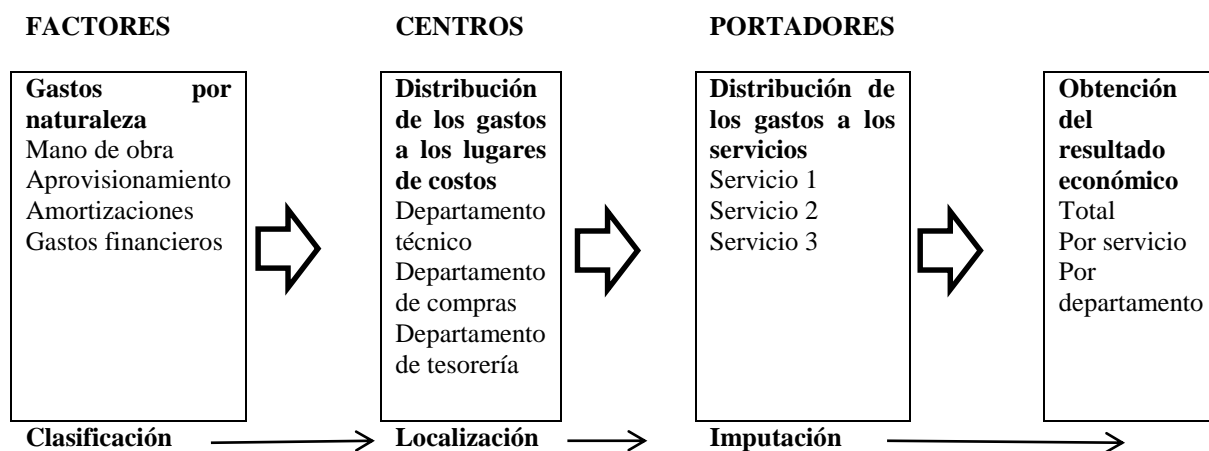


Figura 2. Etapas del proceso general de la contabilidad de costos

Fuente: Díaz (2019).

En la figura 2, se observa que algunos costos se cargan de manera directa a los departamentos tales como los costos por mano de obra, gastos financieros, entre otros; otros pasan a atribuirse a los servicios como los costos indirectos comunes a todos los departamentos y otros son asignados directamente a la cuenta de resultados.

Bases Legales.

Las bases legales constituyen el aspecto jurídico – normativo de la investigación, aquí se hace referencia a las principales leyes en las que se basa el estudio. Entonces, la investigación se fundamenta en primer lugar en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), que respecto al tema de estudio establece lo siguiente:

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país.

Este artículo hace referencia al derecho que tiene todo ciudadano venezolano de realizar una actividad económica en el país y el deber que tiene el Estado de ejecutar estrategias para apoyar a las micro, pequeñas, mediana e incluso las grandes empresas, para su desarrollo y bienestar del país.

Por otra parte el Código de Comercio (1955), en el artículo 32, se refiere a que todo comerciante debe llevar su contabilidad en el idioma castellano y para ello deberá llevar el

libro diario, el libro mayor, el libro de inventario y demás libros auxiliares que la empresa requiera.

El **artículo 35** del citado código, estipula:

Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida.

En función a la norma brevemente señalada queda claro que toda persona que realice una actividad comercial debe llevar la contabilidad de sus transacciones y al final de cada año debe realizar una relación de las partidas que conforman de la situación financiera y e resultado económico del ejercicio anual. En este sentido, para que las empresas puedan proporcionar una información fiable debe establecer mecanismos de control interno que garanticen la integridad, exactitud y oportunidad de la información.

Sistema de variables.

Arias (2006), define la variable como “una característica, cualidad o medida que puede sufrir cambios y que es objeto de análisis, medición o control en una investigación” (p.57). Es decir, las variables se refieren a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual, es decir, de variar y asumir valores diferentes.

En tal sentido, para la presente investigación se estudia la variable Control interno y contabilización de los costos por prestación de servicios. En el cuadro 1, se presenta la

operacionalización de la variable, identificándose las dimensiones e indicadores a través de los cuales se medirán las variables objeto de estudio.

Cuadro 2

Operacionalización de las variables.

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Control Interno	Elementos de control que deben establecerse en las empresas para la protección de los recursos y garantizar información confiable.	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Planes • Organización • Recurso humano 	1 2-3 4
		Evaluación del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de riesgos • Efectividad del control 	5 6
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema contable • Acceso a los recursos • Expedientes 	7 8 9
		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Medios 	10-11
		Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión del personal 	12
		Costos operativos	<ul style="list-style-type: none"> • Costos directos • Costos indirectos 	13-15 16
Contabilización Costos por prestación de servicios	La contabilización de los costos por prestación de servicios consiste en la clasificación de los costos, la localización en centros de costos y la posterior imputación a los servicios	Localización	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación primaria • Asignación secundaria 	17 18-20
		Imputación	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de asignación 	21

Capítulo III

Marco Metodológico

Para Arias (2006), el marco metodológico es el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas” (p.18). En concordancia con el autor, el marco metodológico muestra el conjunto de procedimientos que se siguen para dar respuestas a la problemática planteada en el capítulo I. Es decir, el marco metodológico es la parte del estudio en el que se encuentran todos los elementos y factores que se han tomado en cuenta para ejecutar la investigación, muestra el camino que siguió el investigador para dar respuesta a las preguntas inicialmente formuladas en el planteamiento del problema.

Enfoque o Paradigma de la Investigación.

Con respecto a esto Palella y Martins (2010), explican que “la investigación cuantitativa requiere el uso de instrumentos de medición y comparación que proporcionan datos cuyo estudio necesita la aplicación de modelos matemáticos y estadísticos” (p. 46). Esta investigación se enmarca en el modelo de investigación cuantitativa pues se utilizó la recolección y análisis de datos para responder a las preguntas de investigación planteadas previamente y se empleó la medición numérica, es decir se usó la estadística para el diagnóstico de los componentes del control interno y la descripción de la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte. Una de las ventajas de las

investigaciones cuantitativa es explicada por Hernández, Fernández y Baptista (2003), “la investigación cuantitativa brinda la posibilidad de generalizar los resultados, otorga el control sobre los fenómenos y una perspectiva de conteo y magnitudes de éstos; ofrece la posibilidad de réplica y un enfoque sobre puntos específicos de tales fenómenos” (p. 11).

Tipo de investigación

En referencia al tipo de investigación, Palella y Martins (2010) plantean que 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). De acuerdo a la problemática y las interrogantes formuladas en el capítulo I, la investigación es de tipo descriptiva porque se parte de un diagnóstico del control interno existente en la empresa objeto de estudio, se describe la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte, para luego determinar los controles con debilidades que deben ser mejorados para garantizar información fiable referida a los costos por prestación de servicios.

Para Arias (2006), las investigaciones descriptivas consisten en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. De manera que incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos.

Diseño de la investigación.

El diseño de investigación representa la estrategia o el proceso que sigue el investigador para dar respuesta al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Palella y Martins (2010), los clasifica en diseño experimental, diseño no experimental y diseño bibliográfico.

El diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Mientras que el

diseño no experimental, es aquel que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado. Por último, el diseño bibliográfico se fundamenta en la revisión sistemática rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase.

En este orden de ideas, este trabajo plantea un diseño no experimental ya que no se manipulan las variables objeto de estudio, sino que se estudia el control interno en la empresa de Transportes e Inversiones Transvel, C.A. tal como se presenta y en un momento en específico, así mismo el proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte. También se puede decir que, en esta investigación se utilizó un diseño de campo porque la recolección de los datos que sirvieron para el diagnóstico del control interno se obtuvo directamente de los trabajadores de dicha empresa, de la realidad donde ocurren los hechos sin ningún tipo de alteración de la situación actual.

Población y muestra.

Según Palella y Martins (2010), la población en una investigación “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones” (p. 105), continúan los autores explicando que la población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible. En este caso, la población objeto de estudio está representada por seis (6) personas que laboran en la empresa sujeto de estudio: 1 gerente general, 1 Sub gerente, 1 contadora, 1 administrador, 1 gerente de Recursos Humanos y 1 encargado de departamento de operaciones.

Ahora bien, cuando se plantea un estudio, el investigador puede trabajar con la totalidad de la población o seleccionar un número determinado de unidades de la población, es decir determinar una muestra. En referencia a esto, Palella y Martins (2010) expresan “Salvo en

el caso de poblaciones pequeñas, se impone la selección de los sujetos pues, por razones de tiempo, costo y complejidad para el acopio de datos, sería imposible estudiarlos a todos” (p. 106). Por tanto, en esta investigación no se determinó una muestra sino que se trabajó con la totalidad de la población relacionado a la administración del negocio.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Una vez que se define el diseño de la investigación, es decir la forma de obtener la información, y se resuelve los problemas del muestreo o de trabajar con la totalidad de la población, el paso siguiente es la recolección de los datos. Para Palella y Martins (2010), las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información y se utiliza: la observación, entrevista, encuestas, pruebas, entre otras. (p. 115).

En esta investigación la técnica de recolección de datos que se utilizó es la encuesta la cual es descrita como una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador, para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima las responden por escrito.

El instrumento de recolección de datos, son aquellos que permiten registrar los datos obtenidos de la realidad objeto de estudio. El instrumento que se utilizó en esta investigación es el cuestionario con veintiún (21) preguntas cerradas. Para Palella y Martins (2010), “el cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta” (p. 131)

Validez y Confiabilidad.

La validez de los datos según Arias (2006), se determina a través de una técnica especializada conocida como la técnica del juicio del experto, en la cual se evalúan la claridad, pertinencia y coherencia del instrumento. Es por ello, que la validez del

instrumento de la presente investigación se realizó a través de la técnica de “juicio de expertos” para tal fin se solicitó la colaboración de tres (03) profesionales expertos dos contadores y un profesor en metodología de la investigación, quienes realizaron una evaluación del instrumento diseñado y emitieron su opinión a través de otro instrumento estructurado para la verificación del mismo, la versión final se redactó tomando en cuenta la opinión solicitada a los expertos.

La confiabilidad es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como el “grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 243). En consecuencia, un instrumento confiable significa que si se aplica por más de una vez a un mismo elemento entonces se obtendrá iguales resultados.

En referencia a la confiabilidad, Morales (2006), indica que: “la población debe ser cinco veces mayor que el número de ítems” (p. 69). Esto significa que la capacidad de la población usada no es suficiente para calcular la confiabilidad del instrumento porque el instrumento tiene una cantidad de preguntas y la población es solamente representada por seis personas; en esta investigación no se aplicó los coeficientes de confiabilidad ya que el número de preguntas es mayor que la población por tanto se corre el riesgo de que con respecto a su confiabilidad sería totalmente negativa.

Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Para Balestrini (2002), el procesamiento consiste en resumir los datos en forma de tablas estadísticas y gráficos. Es decir, la tabulación no es más que una agrupación de datos que luego se representan en cuadros estadísticos con su respectivo análisis para interpretar esos datos. Después de aplicar el instrumento se procederá al conteo y tabulación de los mismos, los cuales se presentaran en cuadros de frecuencia y en graficas circulares para su posterior análisis.

Capítulo IV

Análisis de la información

Luego de aplicar el cuestionario para la obtención de los datos, se procede a su procesamiento para obtener la información requerida que sirve para dar respuesta a las preguntas de investigación previamente formuladas. En este sentido, Palella y Martins (2010), expresan que la interpretación de los resultados consiste en inferir conclusiones sobre los datos codificados, basándose en operaciones intelectuales de razonamiento lógico e imaginación, ubicando tales datos en un contexto teórico. (p. 182)

Para facilitar el análisis e interpretación de los resultados, los datos obtenidos fueron presentados en tablas de frecuencia y graficas de pastel, la cual facilitó el diagnóstico del control interno y la descripción del proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios de transportes en la empresa Transporte e inversiones Transvel C.A. en el año 2021.

Cuadro 3

Elaboración de planes y estrategias para alcanzar las metas establecidas en la empresa

Categorías	F	%
Si	05	83.33
No	01	16.67
Total	06	100

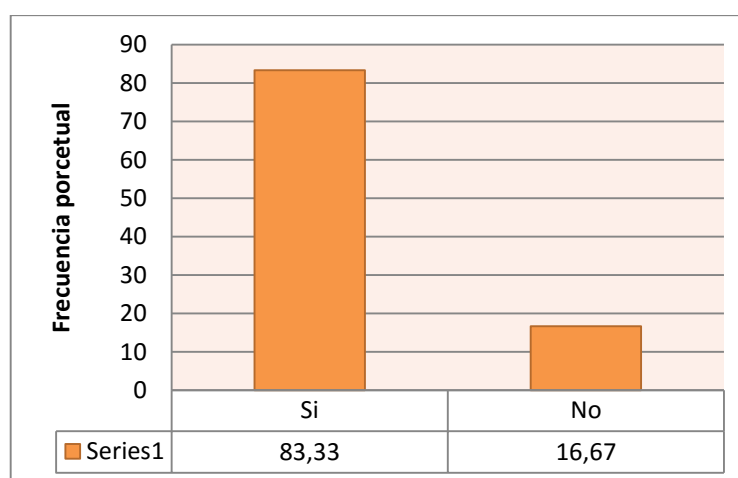


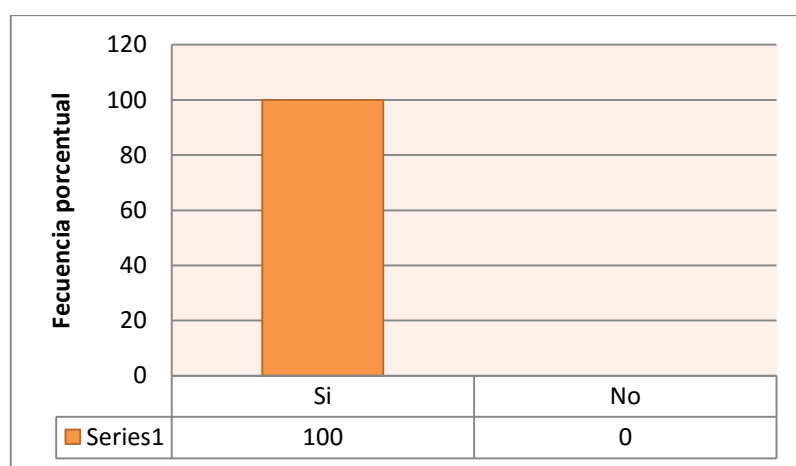
Gráfico 1: Elaboración de planes y estrategias para alcanzar las metas establecidas en la empresa.

En el cuadro 2 y gráfico 3 se observa que el ochenta y tres por ciento de los encuestados señalaron que en la empresa se elaboran planes y estrategias para lograr las metas propuestas, de tal manera que existen elementos que favorecen un ambiente de control. En este sentido, Alvarado y Cruz (2008) plantean como elementos del ambiente de control la filosofía y el estilo de dirección de la gerencia, la competencia profesional, políticas y prácticas de Recursos Humanos. Como parte del estilo de dirección de la gerencia se incluye conducir a la empresa guiándose por los planes y estrategias previamente definidos.

Cuadro 4

Existencia de una estructura organizativa en la empresa

Categorías	F	%
Si	06	100
No	-	-
Total	06	100

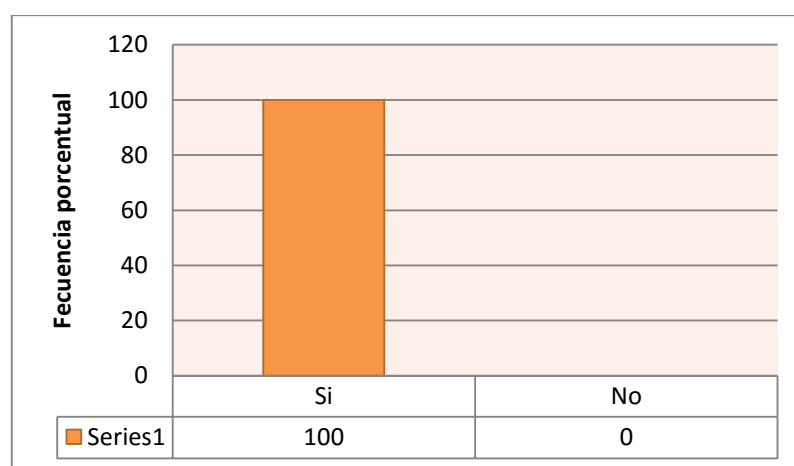
**Gráfico 2:** Existencia de una estructura organizativa en la empresa

En el cuadro 3 y gráfico 4 se visualiza que el cien por ciento de los encuestados manifestaron que existe una estructura organizativa en la empresa, eso implica que hay departamentos especializados en ciertas funciones, líneas de autoridad y responsabilidades asignadas. Para Cepeda (2002), uno de los elementos que contribuye al control interno es la organización ya que identifica y determina las funciones y las responsabilidades de las unidades que componen la estructura organizativa de la empresa y de sus actividades, fijando las responsabilidades al personal que integran la organización para el logro de los objetivos.

Cuadro 5

Definición de procedimientos de las actividades realizadas en la empresa

Categorías	F	%
Si	06	100
No	-	-
Total	06	100

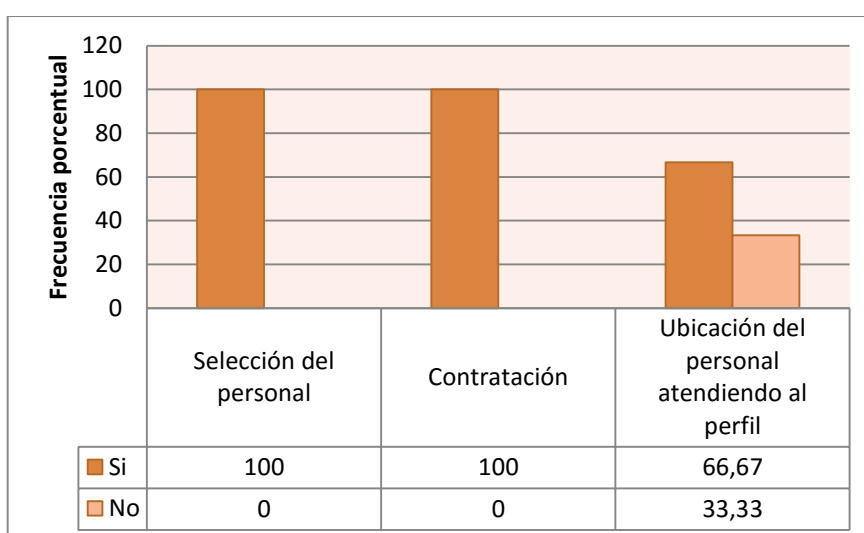
**Gráfico 3:** Definición de procedimientos en las actividades realizadas en la empresa

En el cuadro 4 y gráfico 5 muestra que el cien por ciento de los encuestados afirmó que están definidos los procedimientos para la realización de cada una de las actividades, con esto se garantiza la inducción al personal sobre la manera de realizar el trabajo, los procedimientos son una guía para el trabajador en el cumplimiento de sus funciones. Para Cepeda (2002), otro de los elementos que contribuyen al control interno está representado por la formulación y aplicación de los principios y métodos uniformes en la realización de la actividad; es decir, describen la forma de hacer las cosas realidad.

Cuadro 6

Definición de políticas en materia de Recursos Humanos

Categorías	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Selección del personal	06	100	-	-	06	100
Contratación	06	100	-	-	06	100
Ubicación del personal atendiendo al perfil	04	66.67	02	33.33	06	100

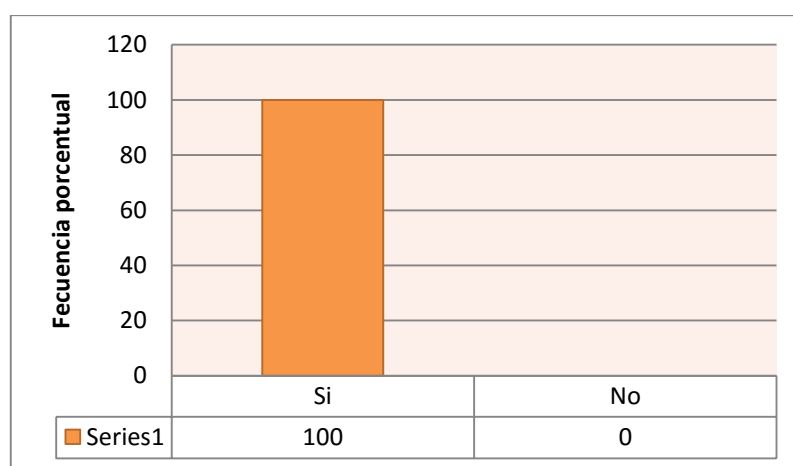
**Gráfico 4:** Definición de políticas en materia de Recursos Humanos

El cuadro 5 y gráfico 6 muestra que en la empresa estaban definidas las políticas inherentes al proceso de captación del personal, eso implica la selección, contratación y ubicación del personal atendiendo a su perfil de formación, aunque un 33.33% de los encuestados manifestaron debilidades en ubicar al personal en puestos de trabajo que se correspondan a su perfil. En referencia al ambiente control es favorable, por cuanto los encuestados manifestaron que se realizan planes, definen estrategias, existe una estructura organizativa y procedimientos definidos, así como también están definidas las políticas de captación del personal.

Cuadro 7

Evaluación del contexto para la identificación de los posibles riesgos

Categorías	F	%
Si	06	100
No	-	-
Total	06	100

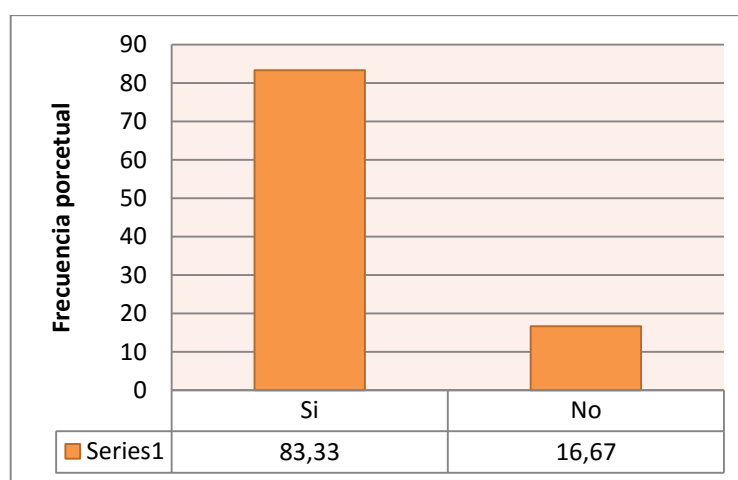
**Gráfico 5:** Evaluación del contexto para la identificación de los posibles riesgos

El cuadro 6 y gráfico 7 hace referencia al segundo componente del control interno referido a la identificación y análisis del riesgo para las empresas. El cien por ciento de los encuestados manifestó que la gerencia realiza una evaluación del ambiente externo para la identificación de las amenazas y son considerados al momento de la elaboración de los planes y la definición de las estrategias. Sobre este aspecto, Alvarado y Cruz (2008) plantean que los riesgos pueden provenir del ambiente externo y que se requiere establecer un proceso de identificación y análisis de la interrelación de todas las áreas de la organización con su entorno.

Cuadro 8

Revisión constante de la efectividad del control interno

Categorías	F	%
Si	05	83.33
No	01	16.67
Total	06	100

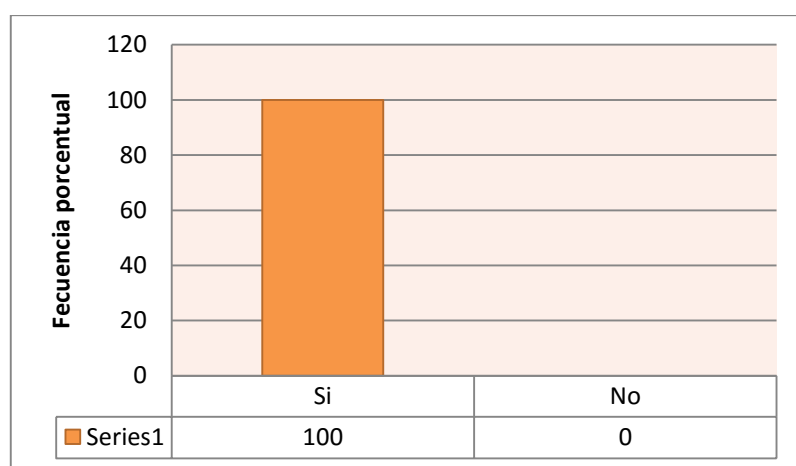
**Gráfico 6:** Revisión constante de la efectividad del control interno

El cuadro 7 y gráfico 8 versa sobre otro de los elementos de la identificación y análisis de riesgo, segundo componente del control interno, que es la revisión constante de la efectividad del control interno. El ochenta y tres por ciento de los encuestados manifestó que en la empresa se efectúa revisiones periódicas al control interno para corregir debilidades existentes garantizando así su efectividad. Para Alvarado y Cruz (2008) la evaluación del riesgo debe ser un proceso constante de revisión o evaluación de la efectividad del control interno para evitar o detectar errores.

Cuadro 9

Sistema de contabilidad adecuado para el registro de las operaciones

Categorías	F	%
Si	06	100
No	-	-
Total	06	100

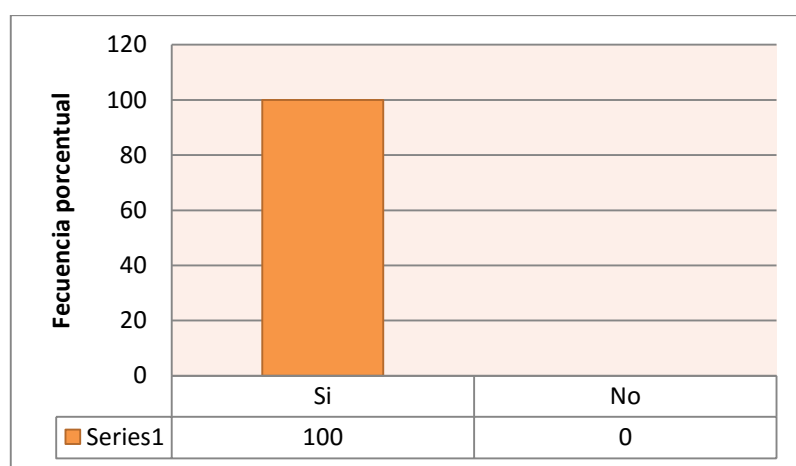
**Gráfico 7:** Sistema de contabilidad adecuado para el registro de las operaciones

En el cuadro 8 y gráfico 9 se observa que el cien por ciento de los encuestados señalo que en la empresa existe un sistema de contabilidad adecuado para el registro de las operaciones realizadas por la empresa. Como parte de las actividades de control, tercer componente del control interno, las NGCI (2015) proponen un sistema adecuado de contabilidad para el registro oportuno y funcional de las operaciones financieras. La contabilidad es uno de los sistemas de información vitales para las funciones de planificación, toma de decisiones y control por lo que debe ser un sistema confiable.

Cuadro 10

Acceso a los recursos materiales y financieros por el personal autorizado

Categorías	F	%
Si	06	100
No	-	-
Total	06	100

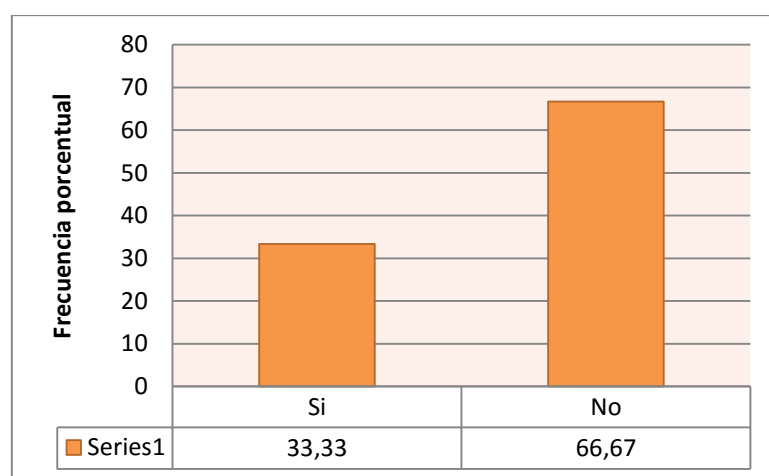
**Gráfico 8:** Acceso a los recursos materiales y financieros por el personal autorizado

En el cuadro 9 y gráfico 10 se visualiza que el cien por ciento de los encuestados indicó que en la empresa solo el personal autorizado tiene acceso a los recursos materiales y financieros. En este sentido, la empresa cumple con uno de los principios de control interno u norma recomendada en las actividades de control. En toda organización es vital el resguardo de los recursos para evitar el uso indebido, despilfarro o apropiación indebida; es por ello que tanto en empresas privadas como públicas recomiendan la implementación de esta medida de control interno.

Cuadro 11

Transacciones respaldadas con suficiente documentación justificativa

Categorías	F	%
Si	02	33.33
No	04	66.67
Total	06	100

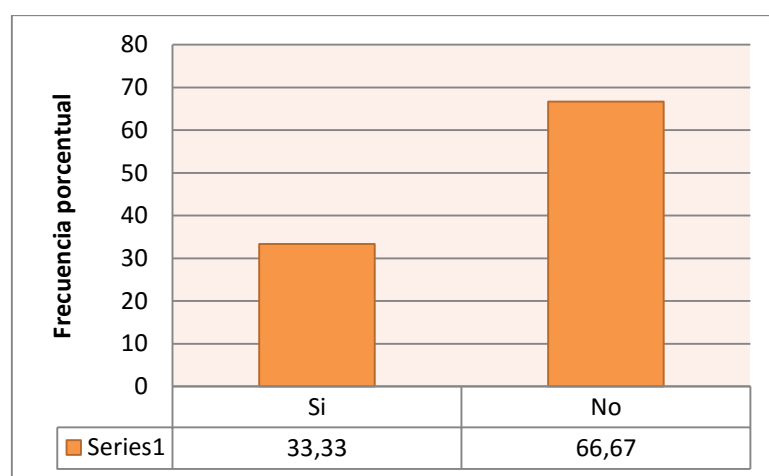
**Gráfico 9:** Transacciones respaldadas con suficiente documentación justificativa

En el cuadro 10 y gráfico 11 muestra que un sesenta y seis por ciento de los encuestados señalo que no todas las transacciones se encuentran suficientemente respaldadas con documentación justificativa de la derogación del recurso. Sobre este particular, la teoría contable plantea que toda transacción a registrarse en la contabilidad de la empresa debe estar debidamente respaldada por un documento probatorio; así mismo en materia de control interno las NGCI (2015) recomiendan como medida de control que todas las transacciones financieras, presupuestarias, contables y administrativas deben estar respaldada con suficiente documentación justificativa.

Cuadro 12

Estrategias comunicacionales para la interacción abierta con el gerente

Categorías	F	%
Si	02	33.33
No	04	66.67
Total	06	100

**Gráfico 10:** Estrategias comunicacionales para la interacción abierta con el gerente

En el cuadro 11 y gráfico 12 se observa que el sesenta y seis por ciento de los encuestados señalo la inexistencia de estrategias comunicacionales que permitan la interacción abierta con el gerente de la empresa. La comunicación es un elemento clave para el funcionamiento de la organización, la motivación del personal y para recabar información útil para las funciones de control; la comunicación ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Con todas estas bondades de la comunicación se puede decir que la empresa debe aplicar correctivos para mejorar la interrelación con el personal.

Cuadro 13

Canales de comunicación efectivos para la transmisión de información

Categorías	F	%
Si	02	33.33
No	04	66.67
Total	06	100

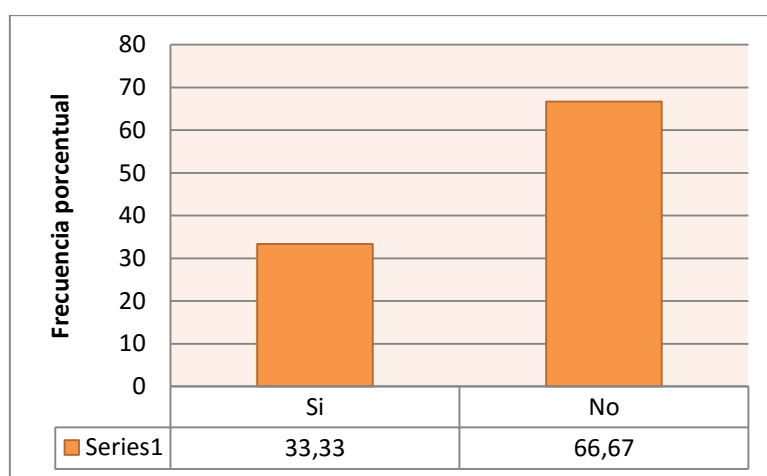


Gráfico 11: Canales de comunicación efectivos para la transmisión de información

Aunado al análisis del cuadro 11, el cuadro 12 y gráfico 13 deja en evidencia las debilidades existentes en materia de comunicación en la empresa, en este caso lo que se refiere a los canales de comunicación utilizados por la empresa para la transmisión de la información. Así lo manifestó el sesenta y seis por ciento de la población encuestada. Para Alvarado y Cruz (2008), los controles internos relativos a la información y comunicación están conformados por los sistemas de información de la organización y por aquellos métodos y registros establecidos para identificar, medir y presentar los distintos hechos.

Cuadro 14

Vigilancia y asesoramiento constante al personal para el cumplimiento de las normas y procedimientos.

Categorías	F	%
Si	02	33.33
No	04	66.67
Total	06	100

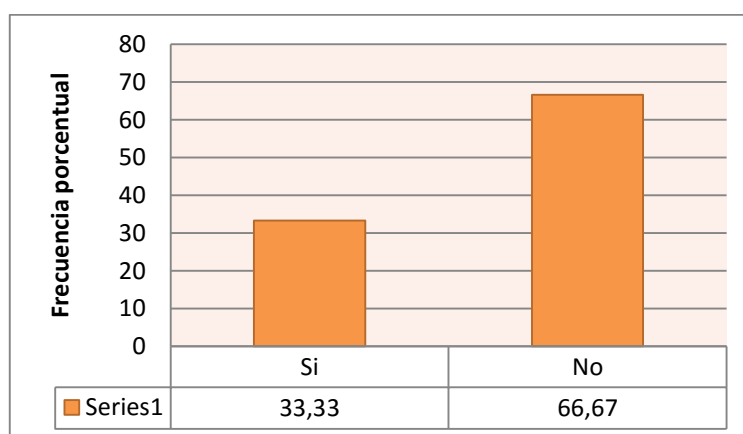


Gráfico 12: Vigilancia y asesoramiento constante al personal para el cumplimiento de las normas y procedimientos

El cuadro 13 y gráfico 14 se refiere al último componente del control interno denominado monitoreo, sobre este componente el sesenta y seis por ciento de los encuestados expresó que en la empresa se hace vigilancia y asesoramiento permanente al personal para el cumplimiento de las normas y procedimientos fijados por la organización. Sobre la supervisión, Cepeda (2002) plantea que consiste en la vigilancia y asesoramiento constante que se debe ejercer sobre el cumplimiento de las normas y procedimientos preestablecidos para la realización de las actividades desarrolladas en la empresa.

Cuadro 15

Clasificación de acuerdo a su comportamiento de los costos directos por prestación de servicio de transporte.

Categorías	F	%
Si	04	66.67
No	02	33.33
Total	06	100

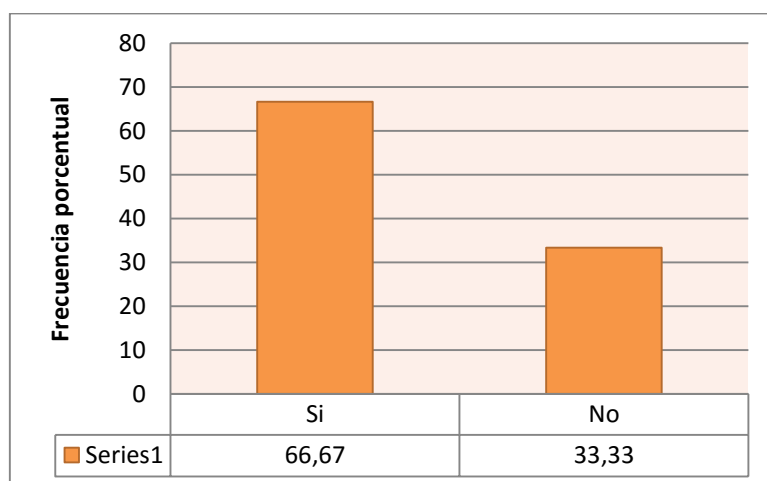


Gráfico 13: Clasificación por su comportamiento de los costos directos por prestación de servicio de transporte.

En el cuadro 14 y gráfico 15 muestra que el sesenta y seis por ciento de los encuestados afirman que en la empresa se realiza una clasificación de los costos directos incurridos para la prestación del servicio de transportes en costos fijos y costos variables. Díaz (2019) recomienda para las empresas de servicios clasificar los costos atendiendo su variabilidad y explicar que los costos fijos son aquellos que no se alteran antes modificaciones en los servicios ofrecidos, mientras que los costos variables son aquellos que experimentan variaciones antes cambios en los niveles de servicios

Cuadro 16

Costos directos variables incurridos en la prestación de servicio de transporte

Categorías	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Combustibles	05	83.33	01	16.67	06	100
Gastos de neumáticos	04	66.67	02	33.33	06	100
Mantenimiento diario	03	50.00	03	50.00	06	100

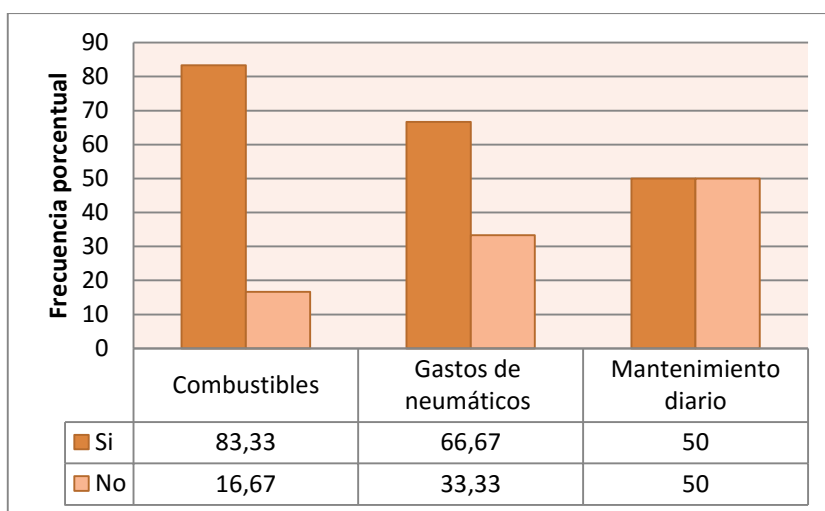


Gráfico 14: Costos directos variables incurridos en la prestación de servicio de transporte

En el cuadro 15 y gráfico 16 se observa la identificación de los costos directos variables incurridos en la prestación de servicio de transporte, en el cual el ochenta y tres por ciento reconoce al combustible, un sesenta y seis por ciento el gasto de neumáticos y el cincuenta por ciento el costo por mantenimiento diario. Sobre este aspecto, Lorences (2012) afirma que forma parte de los costos directos variables en la prestación del servicio de transporte: Combustibles, gastos de neumáticos y mantenimiento diario e incluso la estimación de multas por infracción de tránsito. Notándose un desconocimiento por parte de los encuestados sobre los tipos de costos directos variables en que incurre la empresa.

Cuadro 17

Costos directos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte

Categorías	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Operarios del transporte	06	100	-	-	06	100
Depreciación del vehículo	04	66.67	02	33.33	06	100
Seguro	01	16.67	05	83.33	06	100

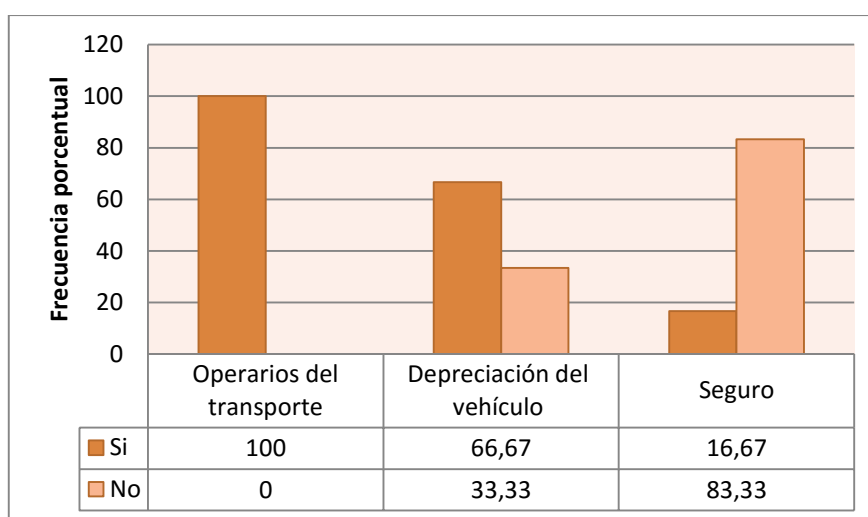


Gráfico 15: Costos directos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte

En el cuadro 16 y gráfico 17 se visualiza la identificación de los costos directos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte, de los encuestados el cien por ciento reconoce al salario del operario del vehículo, un sesenta y seis por ciento la depreciación del vehículo y el dieciséis por ciento el seguro del activo. En materia de costos directos fijos para este tipo de servicios, Lorences (2012) afirma que está comprendido por: Salario del operario de transporte, mantenimiento ajeno, depreciación, seguro y cargas fiscales. De tal manera, que existe desconocimiento en los tipos de costos directos fijos incurridos.

Cuadro 18

Costos indirectos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte

Categorías	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Personal administrativo	06	100	-	-	06	100
Depreciación de instalaciones y equipos	05	83.33	01	16.67	06	100
Arrendamientos	-	-	06	100	06	100

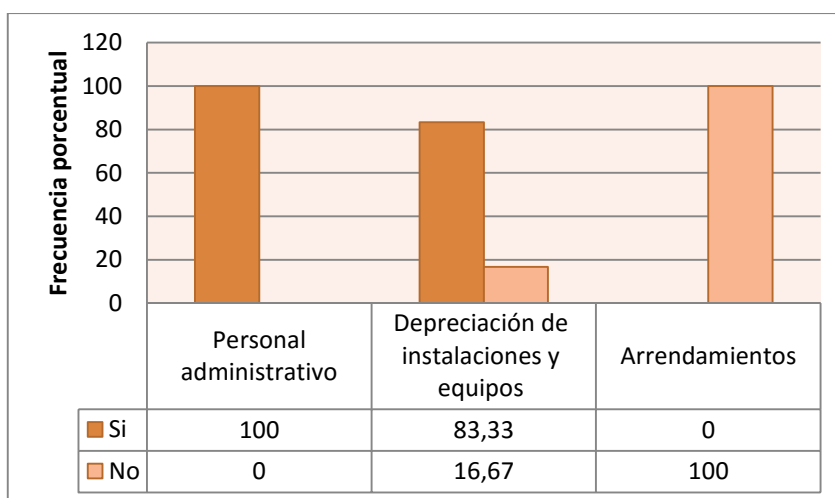


Gráfico 16: Costos indirectos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte

Con respecto a los costos indirectos fijos asociados a la prestación de servicio de transporte, en el cuadro 17 y gráfico 18 se observa que el cien por ciento de los encuestados reconoce el sueldo del personal administrativo, el ochenta y tres por ciento la depreciación de instalaciones y equipos y no forma parte de ese costo el arrendamiento. Sobre este tipo de costos Lorences (2012) identificó los siguientes: Personal administrativo, depreciación de instalaciones y equipos, arrendamientos y el salario del personal auxiliar del operario.

Cuadro 19

Localización por departamentos de los costos indirectos del servicio de transporte

Categorías	F	%
Si	-	
No	06	100
Total	06	100

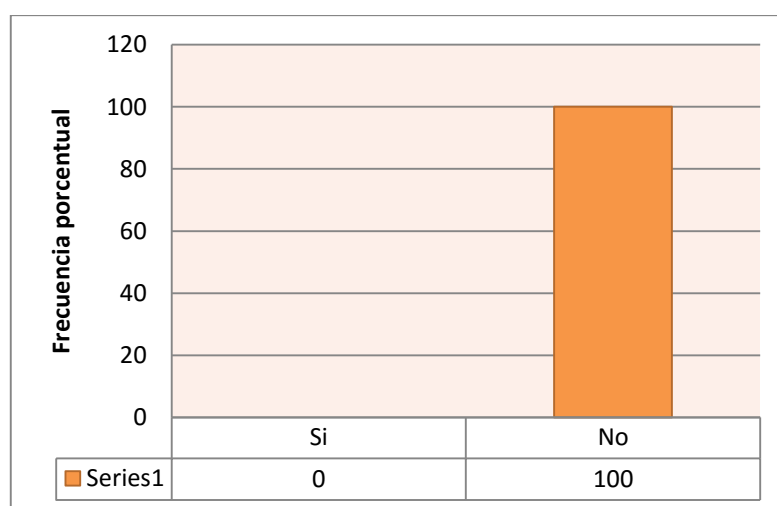


Gráfico 17: Localización por departamentos de los costos indirectos al servicio de transporte

El cuadro 18 y gráfico 19 refleja que el cien por ciento de los encuestados manifestó que no están identificados por departamentos los costos indirectos en que incurre la empresa para la prestación del servicio de transporte. Es decir, en la contabilidad los gastos del personal administrativo, depreciación de instalaciones y equipos no están relacionados por departamentos; esta situación incide en la asignación de estas partidas para la determinación del costo total por la prestación del servicio de transporte. Díaz (2019) indica que este paso permitirá la asignación de estos a los servicios concretos.

Cuadro 20

Distribución de los costos indirectos del servicio por transporte en los departamentos funcionales de la empresa

Categorías	F	%
Si	02	33.33
No	04	66.67
Total	06	100

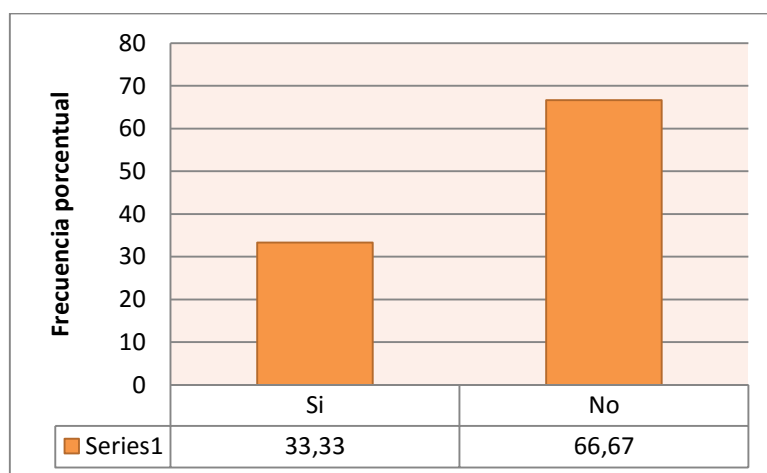


Gráfico 18: Distribución de los costos indirectos al servicio por transporte en los departamentos funcionales de la empresa

La gerencia al no realizar la localización por departamentos de los costos indirectos dificulta la distribución de los mismos a los departamentos funcionales de la empresa. Es por ello, que en el cuadro 19 y gráfico 20 se observa que el sesenta y seis por ciento de los encuestados manifestaron no realizar la distribución de los costos indirectos en los departamentos funcionales de la empresa. Es importante destacar que en esta etapa se aplican métodos de asignación basados en alguna medida de consumo asociado a la naturaleza del costo.

Cuadro 21

Procedimientos para la asignación de los costos indirectos al servicio de transporte

Categorías	Si		No		Total	
	F	%	F	%	F	%
Presupuesto de los costos directos fijos	05	83.33	01	16.67	06	100
Presupuesto de los costos indirectos al servicio de transporte	04	66.67	02	33.33	06	100
Estimación anual de la cantidad de servicios de transporte	02	33.33	04	66.67	06	100
Tasa de asignación de los costos indirectos	-	-	06	100	06	100

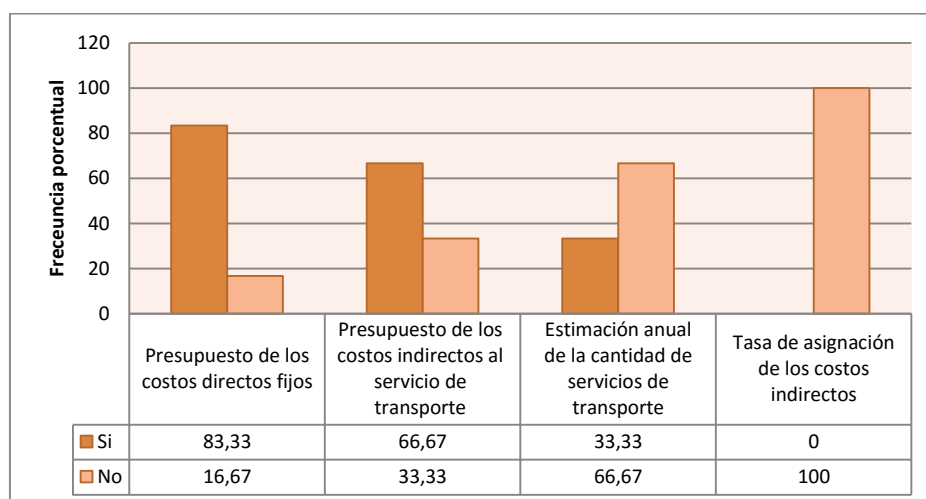


Gráfico 19: Procedimientos para la asignación de los costos indirectos al servicio de transporte

Por último, el cuadro 20 y gráfico 21 representa la metodología empleada para la asignación de los costos indirectos para la determinación de los costos totales por la prestación del servicio de transporte. En este sentido, el mencionado cuadro y gráfico refleja que el ochenta y tres por ciento indica que elaboran un presupuesto de los costos directos fijos, un sesenta y seis por ciento el presupuesto de los costos indirectos, un treinta y tres por ciento la estimación anual de la cantidad de servicios a prestar. Con esto se

infiere que utilizan el presupuesto como herramienta para estimar el monto de los costos indirectos que se deben asignar para calcular los costos totales por ese servicio, sin el cálculo de la tasa predeterminada o tasa de asignación.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

En los componentes de control interno establecidos en la empresa sujeto de estudio se encontró ciertas fortalezas y debilidades que deben ser atendidas. Como puntos fuertes del control interno están: la elaboración de planes y estrategias empresariales que indican el camino a seguir para lograr la misión de la empresa, aunado a eso existe una estructura organizativa definida con procedimientos formales para cada actividad que se realiza en la empresa, existen políticas en materia de Recursos Humanos en cuanto a la selección y contratación del personal, se efectúa la evaluación del contexto para la identificación de los posibles riesgos que debe enfrentar la empresa, también se evalúa la efectividad del control interno. En materia de contabilidad, consideran que el sistema contable actual es adecuado para el registro de las operaciones.

En contrapartida, los puntos débiles de los componentes del control interno están asociados a: la insuficiencia documentación que sirva de soporte a las transacciones realizadas por la empresa, no existe una comunicación abierta entre el personal y el gerente aunado a eso, los canales de comunicación utilizados por la gerencia para transmitir la información al personal no son los más adecuado. En materia de política para la administración del recurso humano, consideran que la ubicación del personal en los cargos no está ajustada al perfil del trabajador. También se detectó la existencia de debilidades en

los mecanismos de vigilancia y asesoramiento constante al personal para que cumplan su labor conforme a lo pautado.

En cuanto al proceso de contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte efectúan lo siguiente: Realizan una clasificación de las partidas de los costos directos inherentes a ese servicio a tendiendo su comportamiento, es decir en costos fijos y costos variables; existen fallas en la identificación de las partidas que se debe considerar costos directos variables, en su mayoría solo consideraron el combustible y los gastos de neumáticos; así mismo pasa con las partidas consideradas como costos directos fijos porque en su mayoría consideran solo los costos del operario del transporte y en menor medida la depreciación del vehículo y el seguro. En referencia a la identificación de los costos indirectos fijos asociados al servicio de transporte, solo consideraron el salario del personal administrativo y la depreciación de las instalaciones y equipos; adicionalmente dichos costos no están asociados al departamento donde se incurren y en consecuencia no realizan una distribución de esos costos en las áreas funcionales.

Para la asignación de los costos indirectos al costo total del servicio de transporte elaboran presupuestos de los costos directos e indirectos, mas no efectúan una estimación anual de la cantidad de órdenes de servicio por transporte, para el posterior cálculo de la tasa de asignación de dichos costos. En consecuencia, la empresa debe establecer acciones correctivas al control interno que contribuyan a mejorar el proceso de determinación y contabilización de los costos por prestación de servicios.

Entre las acciones correctivas al control interno, se encuentra la referida a la ubicación del personal de acuerdo al perfil, en el departamento de contabilidad se deben contratar profesionales con estudios o especialización en costos o en su efecto, establecer política de capacitación o formación del personal de acuerdo a las necesidades existentes. Otro aspecto

importante es la elaboración de presupuestos por departamentos, para mayor exactitud se debe efectuar la distribución de los costos indirectos comunes a todos las áreas funcionales utilizando métodos de asignación desarrollados en las teorías de costos.

Recomendaciones

La elaboración de planes y estrategias empresariales debe ir acompañado de los respectivos presupuestos por áreas funcionales, esto facilita la asignación de los costos a cada tipo de actividad económica que realiza la empresa (Comercialización de productos y la prestación de servicios de transporte).

Elaborar manuales o instructivos contables que orienten sobre la distribución de los costos indirectos entre los departamentos (Distribución primaria) y la posterior asignación de los costos indirectos a los productos o servicios (Distribución secundaria).

Diseñar el perfil de cada cargo, documento que servirá de guía para la posterior contratación del personal, eso evita la selección de personas no acorde con el cargo que va a desempeñar.

Incluir como política en materia de Recursos Humanos la elaboración de programas anuales de capacitación o formación del personal para atender las respectivas necesidades de formación.

Rediseñar el sistema de contabilidad para que no solo arroje información financiera referida a las transacciones realizadas por la empresa, sino que también suministre información útil en materia de determinación de costos por cada tipo de servicio o fuente de ingreso de la empresa. Esto implica modificar el plan de cuentas, el plan de asientos y el plan de formatos e informes contables.

En materia de contabilización de los costos relacionados a la prestación de servicios de transporte se recomienda el siguiente procedimiento:

1. Identificar los costos directos variables y los costos directos fijos que se incurren para la prestación de los servicios de transporte.
2. Identificar los costos indirectos que se incurren para la prestación del servicio de transporte
3. Asociar los costos indirectos a cada departamento o área funcional en que se incurren.
4. Elaborar el presupuesto por cada departamento o área funcional de la empresa.
5. Seleccionar la unidad de medida de cada partida de los costos indirectos que se utilizará para la distribución de los mismos entre los departamentos.
6. Seleccionar el método a utilizar para la distribución secundaria de los costos de cada área funcional relacionada con el servicio de transporte.
7. Efectuar la estimación anual de los órdenes de servicios de transportes que se esperan realizar
8. Calcular la tasa de asignación de los costos indirectos al servicio de transporte.
9. Efectuar la asignación de los costos indirectos a cada orden de servicio de transporte haciendo uso de la tasa de asignación.

De manera que este procedimiento permitirá determinar la tasa de asignación de los costos indirectos a cada orden de servicio de transporte. Información que se resume en la respectiva Hoja de Orden de Servicio de Transporte

Referencias bibliográficas

- Alvarado, V. & Cruz, J. (2008). *Auditoría Tributaria*. (4ta Ed.). Lara - Venezuela. Editorial Jurídicas Rincón, C.A.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. (5ta ed.). Caracas: Editorial Episteme
- Balestrini, J. (2002). *Manual para la elaboración de trabajos de grado*. Bogotá, Editorial Mc Graw Hill.
- Benavente, C. (2019). *Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno en el período 2016-2017*. Trabajo para Optar al título de Magister Scientiae en Contabilidad y Administración mención en Auditoría y Tributación en la Universidad Nacional del Altiplano de Perú. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11744/Claudia_Jeannette_Benavente_Cusacani.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrillo, E., Moreno, Y. y Tapia, D. (2018). Estrategias de control interno para el fortalecimiento de la administración del inventario en la empresa Bodegón Tu Caña Expres, C.A. Trabajo de Grado publicado, Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Barinas.
- Catacora, F. (1999). *Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Venezuela*. Caracas. Editorial: Fondo Editorial del Contador Público Venezolano.
- Cepeda, G. (2002). *Sistema de Control Interno*. Caracas.
- Charles, T. (2000). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. (7mo.Ed.). México: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2000), *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (5ta Ed). México: MCGRAW-HLL. Interamericana. Editores, S.A.

- Calafell, A. (1979). *El cálculo de costes y la política de precios*. Revista Española de financiación y contabilidad, VIII (27) 1979, 17-46.
- Estupiñan, R. (2008). *Control interno y fraudes*. (3era. Ed.). Colombia: ECOE Ediciones.
- Fonseca, O. (2011). *Sistema de Control Interno para Organizaciones: Guías prácticas y orientaciones para evaluar el control interno*. (1era. Ed.). Lima.
- Gómez R. (1999). *Auditoría I*. Caracas: Editorial Fragos.
- Guarin, I., Montilla, O. & Oviedo W. (2019). *Modelo de gestión del inventario de repuestos usados para el mantenimiento de la operatividad de la flota secundaria Gas Comunal S.A. Estado Barinas, año 2019*. Trabajo para Optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Barinas.
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2003). *Metodología de la investigación*. (Cuarta edición). México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Justo, G. Parra, M. y Piñero M. (2020). *Análisis de la gestión estratégica de los costos para la toma de decisiones en la heladería Ocampos Inversiones, C.A. ubicado en el estado Barinas*. Trabajo para Optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora Barinas.
- Mejías, I. (2006). *Gerencia de procesos institucionales I. Guía teórica*. Barinas: Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora, Coordinación de Postgrado.
- Montilla, S. (2005). *Control Interno, Informe COSO*. (4ta Ed.). Editorial kumpres.
- Normas Generales de Control Interno (2015). Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela. Resolución N° 01-00-000-019, Diciembre 16, 2015.

- Horngren, Ch. y Sundem, G. (1994). *Contabilidad Administrativa*. (2da Ed.). México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Parella, S. y Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación cualitativa*. (3era. Ed.). Venezuela: FEDUPEL.
- Polimeni, R., Fabozzi, F. & Adelberg, A. (1994). *Contabilidad de Costos. Conceptos y aplicaciones para la toma de decisiones gerenciales*. (3ra Ed.). Santafe Bogotá. Colombia. Editorial MCGRAW-HLL Interamericana.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnostico organizacional*. (6ta ed.). México: editorial alfa omega
- Rubio, R. & Villanueva N. (2018). *El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de transportes Vía S.A.C. Distrito Trujillo – Perú, año 2018*. Trabajo para Optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad Privada Antenor Borrego. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4326/1/RE_CONT_ROSA.RUBIO_NELIDA.VILLANUEVA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF.
- Sabino, C. (2007). *El Proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas p. 53
- Thompson, A. & Strickland, A. (2003). *Administración estratégica*. (13decim ter. Ed.). México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana
- Valotto, G. (2011). *La evolución en la consideración económica del sector servicios*. Contribuciones a la Economía. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2011a/>

Anexo A.

Instrumento de recolección de información

Cuestionario sobre el control interno para el mejoramiento de la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte en la Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A.

Instrucciones:

- A continuación se presenta una serie de interrogantes, antes de contestar lea cuidadosamente cada una de ellas.
- Marque con una equis (x) la opción de su preferencia
- No dejes preguntas sin responder.

N°	Preguntas	Opciones de respuesta	
		Si	No
1	¿En la empresa se elaboran los planes y estrategias para alcanzar las metas establecidas		
2	¿Existe una estructura organizativa de la empresa y de sus actividades?		
3	¿En la empresa están definidos los procedimientos para la realización de todas las actividades de la empresa?		
4	En la empresa están definidas las políticas en materia de recursos humanos, en cuanto a: a) Selección del personal b) Contratación c) Ubicación de las personas en el cargo atendiendo a sus habilidades personales		
5	¿En la empresa se evalúa el contexto para identificar los posibles riesgos?		
6	¿La empresa está en constante revisión de la efectividad del control interno?		
7	¿En la empresa existe un sistema de contabilidad adecuado para el registro de las operaciones?		
8	¿Solo el personal autorizado tiene acceso a los recursos materiales y financieros?		
9	¿Todas las transacciones realizadas por la empresa están debidamente respaldadas con suficiente documentación justificativa?		
10	¿Las estrategias comunicacionales implementadas por la empresa permiten una interacción abierta con el gerente?		

N°	Preguntas	Opciones de respuesta	
		Si	No
11	¿Los canales de comunicación son efectivos para que la información se transmita de manera confiable y oportuna?		
12	¿Se efectúa vigilancia y asesoramiento constante al personal, para el cumplimiento de las normas y procedimientos preestablecidos?		
13	¿Los costos directos por prestación de servicios de transporte son clasificados en costos fijos y costos variables?		
14	Los costos directos variables incurridos por la prestación de servicios de transporte son: a) Combustible b) Gasto de neumático c) Mantenimiento diario d) Otros, especifique: _____		
15	¿Los costos directos fijos asociados al servicio de transporte son: a) Operarios del transporte b) Depreciación del vehículo c) Seguro d) Otros, especifique: _____		
16	Los costos indirectos fijos asociados al servicio de transportes son: a) Personal administrativo b) Depreciación de instalaciones y equipos c) Arrendamientos d) Otros, especifique: _____		
17	¿Están localizados por departamentos los costos indirectos no imputables de forma directa al servicio de transporte?		
18	¿Están distribuidos los costos que no se imputan directamente al servicio de transporte, en los distintos departamentos funcionales de la empresa?, si la respuesta es afirmativa responda la pregunta N° 19 y 20		
19	¿Las bases seleccionadas para el prorrateo de los costos indirectos tienen alguna relación con la naturaleza de los costos?		

N°	Preguntas	Opciones de respuesta	
		Si	No
20	¿Cuál de los siguientes métodos, es el utilizado para efectuar la distribución de los costos indirectos entre los diversos departamentos: a) Método directo b) Método escalonado c) Método algebraico d) Otro, especifique: _____		
21	Para la asignación de los costos indirectos al servicio de transporte se efectúan los siguientes pasos: a) Presupuesto de los costos directos fijos por servicio de transporte b) Presupuesto de los costos indirectos al servicio de transporte c) Estimación de la cantidad de servicios de transporte a prestarse en un ejercicio económico d) Cálculo de la tasa de asignación de los costos indirectos e) Otros pasos, especifique: _____ _____ _____ _____		

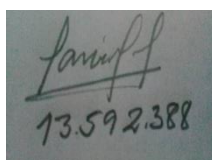
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

Carta de Validación

Yo, **Daniel Ortiz** titular de la Cedula Identidad N° **13.592.388**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado “**Control interno para el mejoramiento en la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte, en la Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A**”. Presentado por los Bachilleres: Camacho Yennifer, cedula de identidad N° 27.532.054 y Fernández Karla, cedula de identidad N° 23.026.028. Para optar al Título de **Licenciado en Contaduría Pública**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 27 días del mes de Abril de 2021

Firma del Experto

A rectangular stamp containing a handwritten signature in black ink. Below the signature, the identification number '13.592.388' is written in black ink.

Cédula de Identidad

13.592.388

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado a los trabajadores
Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A año 2021.**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: **Daniel Ortiz**

C.I. N° **13.592.388** Profesión: Profesor Universitario y Contador Público Colegiado.

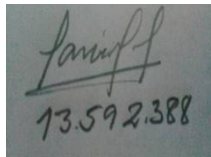
C.P.C. 46.833

Fecha de la Validación: 27-04-2021.

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		

18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		

Observaciones:



Handwritten signature and number 13.592.388

Firma

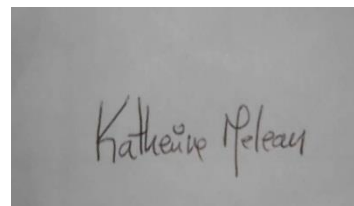
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

Carta de Validación

Yo, **Katherine Melean** titular de la Cedula Identidad N° **20.100.184**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado “**Control interno para el mejoramiento en la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte, en la Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A**”. Presentado por los Bachilleres: Camacho Yennifer, cedula de identidad N° 27.532.054 y Fernández Karla, cedula de identidad N° 23.026.028. Para optar al Título de **Licenciado en Contaduría Pública**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 25 días del mes de Abril de 2021

Firma del Experto

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink that reads "Katherine Melean".

Katherine Melean

Cédula de Identidad

20.100.184

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado a los trabajadores
Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A año 2021.**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Katherine Melean.

C.I. N° 20.100.184 Profesión: Profesora Universitaria y Contador Público.

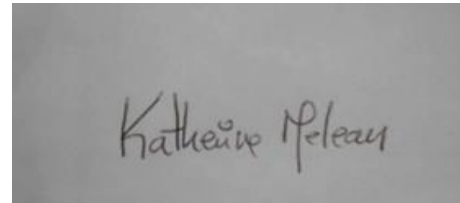
Fecha de la Validación: 25-04-2021

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		

19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		

Observaciones:

Firma

A rectangular box containing a handwritten signature in cursive script that reads "Katherine Melany".

“EZEQUIEL ZAMORA”
VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES
SUBPROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA

Carta de Validación

Yo, **Yonny Tarazona Hernández** titular de la Cedula Identidad N° **12.552.571**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al trabajo de aplicación titulado “**Control interno para el mejoramiento en la contabilización de los costos por prestación de servicios de transporte, en la Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A**”. Presentado por los Bachilleres: Camacho Yennifer, cedula de identidad N° 27.532.054 y Fernández Karla, cedula de identidad N° 23.026.028. Para optar al Título de **Licenciado en Contaduría Pública**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

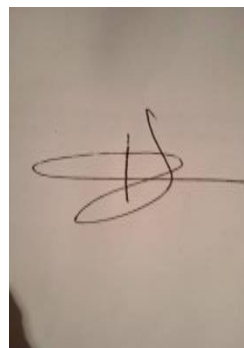
En Barinas a los 23 días del mes de Abril de 2021

Firma del Experto

Yonny Tarazona

Cédula de Identidad

12.552.571

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored surface. The signature is stylized and appears to be 'Yonny Tarazona'.

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado a los trabajadores
Empresa de Transporte e Inversiones Transvel C.A año 2021.**

Datos del Experto

Nombre y Apellido: Yonny Tarazona

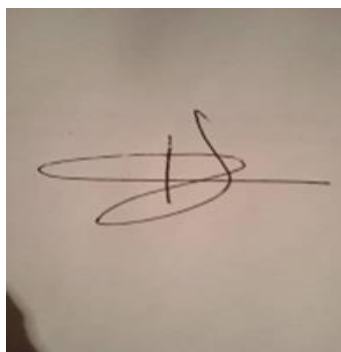
C.I. N° 12.552.571 Profesión: Profesor Universitario y Licenciado en Matemática y Estadística.

Fecha de la Validación: 23-04-2021.

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		

18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
21	X		X		X		X		

Observaciones:



Yonny Tarazona
Cédula de Identidad
12.552.571

||

