

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

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



La Universidad que Siembra

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
EMPRESA PROTEICO PROTEINAS COJEDES C.A**

Requisito parcial para optar al grado de
Licenciado en Contaduría Pública

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

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



La Universidad que Siembra

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
EMPRESA PROTEICO PROTEINAS COJEDES C.A.**

Requisito parcial para optar al grado de
Licenciado en Contaduría Pública

Autores: Migdalia v, Bellina

C.I. V.-27 658 044

Dinechel Saul Pacheco

C.I. V.-29 723 795

Tutor: Rafael E. Matute P

San Carlos, Mayo de 2022

AGRADECIMIENTO

A Dios primeramente que nos dio la vida y la fortaleza para llegar hasta donde hemos llegado.

A nuestras familias por ser la razón de nuestros logros, por siempre estar allí y apoyarnos, son lo mejor que nos ha pasado.

A nuestros Padres hermanos e hijos, que han sido pilares fundamentales en nuestras vidas; que con cariño, afecto y comprensión nos ayudaron a seguir adelante.

A todos los profesores de la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora, por hacernos llegar sus conocimientos con quienes fuimos avanzando a medida del tiempo.

A todos nuestros compañeros de clases con quienes compartimos momentos buenos y momentos malos, donde la gran fortaleza de nosotros nos permitió salir adelante gracias a Dios y a todas aquellas personas que estuvieron a lo largo de esta carrera.

Mil gracias.

DEDICATORIA

Primeramente a Nuestro Señor Jesucristo y Dios Todopoderoso Padre y Guía Espiritual por brindarnos la vida y por darnos la oportunidad de lograr nuestras metas propuestas.

A nuestros padres quienes en todo momento nos dieron el apoyo, nos brindaron enseñanza de los valores que son tan importantes en la familia, nos dieron fortaleza para lograr este objetivo con sus cuantioso e importantes concejos.

A nuestros hermanos e hijos con quienes tuvimos apoyo incondicional en todo momento y a toda nuestra familia en general a quienes dedicamos tan importante logro, por ayudarnos a cumplir esta meta para nuestro crecimiento personal.

A nuestras amistades que en todo momento estuvieron con nosotras brindando apoyo.



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES Y GUAYANA
"CRISTÓBAL COLÓN"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y
PROCESOS INDUSTRIALES



ACTA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE APLICACIÓN CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN:

ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN

19 / 05 / 2022

AUTOR (ES)

MIGDALIA BELLINA C.I. V.- 27.658.044

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

DINECHEL PACHECO C.I. V.- 29.723.795

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA EMPRESA PROTEICO PROTEINAS
COJEDES C.A.**

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN

1- TUTOR

Mateute Pedraza

Apellido

Rafael Eduardo

Nombre

V-19.260.097

Cédula de Identidad

2- JURADO PRINCIPAL-
COORDINADOR

Flores Diaz

Apellido

Antonio Luis

Nombre

V-11.962.937

Cédula de Identidad

3- JURADO PRINCIPAL

Guerrero Saizena

Apellido

Luis Fernando

Nombre

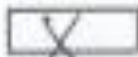
V-16.110.356

Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR



REPROBAR



FIRMA TUTOR

FIRMA DEL JURADO PRINCIPAL
COORDINADOR

FIRMA DEL JURADO PRINCIPAL



**Universidad Nacional Experimental
De Los Llanos Occidentales**



La Universidad que Siembra

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

APROBACION DEL TUTOR

Yo, Rafael Eduardo Matute Pedroza, titular de la cédula de identidad Nro. V- 19.260.097, en mi carácter de tutor de trabajo de aplicación titulado: Estrategias De Control Para La Optimización Del Comercio Electrónico En La Empresa Proteico Proteinas Cojedes C.A, presentado por los ciudadanos: Migdalia Victoria Bellina Malpica C.I. V.-27 658 044 Dinechel Saúl Pacheco Reyes C.I. V.-29 723 795 para optar al título de licenciados en Contaduría Pública, por medio de la presente certifico, 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 examinador que se designe.

En la ciudad de San Carlos, a los 05 días del mes de Mayo del año 2022.

Nombres y Apellidos del Tutor: Rafael E. Matute P.

Firma de aprobación del Tutor

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
CALIFICACIÓN DEL JURADO.....	V
ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	VI
LISTA DE TABLAS.....	VII
LISTA DE GRAFICOS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.	
PROBLEMA	
Planteamiento Problema.....	3
Objetivos de la Investigación.....	6
Justificación.....	7
CAPITULO II.	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	8
Bases Teóricas.....	11
Bases Legales.....	18
Definición de Términos Básicos.....	20
Sistema de Variables.....	22
Operacionalización de variables.....	22
CAPITULO III.	
MARCO METODOLOGICO	
Tipo de Investigación.....	24
Población.....	24
Muestra.....	25

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	25
Validez y Confiabilidad.....	26
Confiabilidad del Instrumento.....	26
CAPÍTULO IV.	
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	
Presentación y Análisis.....	27
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	
Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso Del Comercio Electrónico En La Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.....	36
CAPITULO VI	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS.....	50
Validación de expertos.....	51
Cuestionario.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

	pág.
1 Operacionalización De Variables.....	23
2 Población.....	24
3 Variable Independiente Control Interno.....	27
4 Variable Independiente Registro Contable.....	29
5 Variable Dependiente Operaciones Comerciales.....	32
6 Variable Dependiente Evolución de los procesos.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

	pág.
1 Control interno.....	28
2 Registro contable.....	30
3 Operaciones comerciales.....	32
4 Evolución de los procesos.....	34

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES
“EZEQUIEL ZAMORA”
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA LA
OPTIMIZACIÓN DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN LA
EMPRESA PROTEICO PROTEINAS COJEDES C.A.**

Autores: Migdalia v, Bellina Malpica

C.I. V.-27 658 044

Dinechel S, Pacheco Reyes

C.I. V.-29 723 795

Año: 2022

Resumen

El estudio tuvo como fin proponer estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. en el municipio Ezequiel Zamora de la ciudad de san Carlos estado Cojedes. El estudio corresponde a una investigación de campo de tipo descriptiva, por cuanto la información y datos a ser extraídos para la confirmación de la problemática se tomaron directamente de la realidad. El diseño fue no experimental. Se adjudico de acuerdo a los objetivos propuestos en dos variables independiente y dependiente. Se direcciona bajo la línea de investigación Gerencia Empresarial y Social, la cual, tiene como finalidad investigar el impacto de las estrategias en el desempeño de las organizaciones. En este sentido, la muestra, a estudiar será de diez (10) trabajadores con cargo de directores y gerentes que guardan relación directa con los procesos de administración, y contabilidad interna. Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, para ello, se aplicó un cuestionario de dieciséis ítems cada una con alternativa de respuestas dicotómicas, el análisis se realizó en términos porcentuales en figuras y tablas. En la confiabilidad para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente de Kuder Richardson, con un coeficiente altamente confiable y aceptable. Por ello se pretenderá establecer un sistema de control interno que permita afluir el comercio electrónico, en la Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. El cual va diseñado en base a las dimensiones e indicadores de la investigación en correspondencia al objetivo general del estudio. Entre las conclusiones se destaca que con la puesta en marcha de esta propuesta va a permitir un funcionamiento correcto en el área de contabilidad, facturación y compra de la empresa minimizando los riesgos, y contribuir al mejoramiento y optimización de los procedimientos contables administrativos establecidos en la empresa.

Palabras claves: Control Interno, Comercio Electrónico, Contaduría

Pública.

INTRODUCCIÓN

Toda organización deben contar con instrumentos adecuados de control que les permitan llevar la contabilidad y administración con eficiencia y eficacia. Es relevante señalar, que el control interno de una empresa, debe salvaguardar y custodiar los bienes, confiabilidad, oportunidad y veracidad de los registros contables y emisiones de información financiera, a la implantación correcta de los métodos, técnicas y procedimientos que le permitan desarrollar adecuadamente sus actividades.

Facilita a las autoridades de la empresa la evaluación y supervisión y, la corrección de los planes, presupuestos y programas que determinaran el rumbo a seguir en la organización.

Sobre la base de estas ideas es notorio mencionar, en cuanto a la nueva forma de operar, implementada en los diferentes mercados, organizaciones y empresas las ventas por internet o puntos de venta, y transacciones cada vez se expanden, siendo la infraestructura de telecomunicaciones una herramienta vital en este proceso, esto implica que las organizaciones al empezar a trabajar con esta modalidad incluyen integrar en el negocio la venta de bienes y servicio por medio de internet.

Por lo que, el comercio electrónico es una transacción operativa realizada vía proceso digital o redes de trabajo, reemplazando a las ventas tradicionales en locales comerciales, por ventas con acceso online para adquirir lo que el consumidor desee, es decir, transacciones comerciales virtuales.

En base a esta narrativa, el este estudio se centra en formular un sistema del control interno que mejore los procesos en el comercio electrónico de la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Ubicada en el municipio Ezequiel Zamora de la ciudad de San Carlos-Estado Cojedes.

La propuesta está basada en un sistema de control interno en el proceso del comercio electrónico que va permitir un funcionamiento

correcto en el área de contabilidad, facturación y compra de la empresa minimizando los riesgos de fraude, y contribuir al mejoramiento y optimización de los procedimientos contables administrativos establecidos en la entidad financiera.

El contenido comprende procedimientos de control como medida que coadyuve a precautelar posibles debilidades e irregularidades en el manejo de estos, por tanto; la contribución en el desarrollo concebido técnicamente, se podrá salvaguardar los recursos humanos materiales y financieros como la toma de decisiones y el correcto manejo de sus fondos.

Asociado a lo prescrito se dice que, es un estudio enmarcado en un enfoque cuantitativo, modalidad proyecto factible, desarrollado de acuerdo a la normativa de la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Ezequiel Zamora (UNELLEZ). Y la estructura organizativa del estudio está dividida en seis capítulos a saber:

En el capítulo I, comprende el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación.

En el capítulo II, se detalla un marco teórico que permite al lector entender el proceso de la investigación. En el Capítulo III, se puntualiza el marco metodológico, el tipo y diseño de la investigación planteada. En el Capítulo IV Comprende el análisis e interpretación de los resultados, los cuales se expusieron en cuadros estadísticos de distribución de frecuencia y porcentaje, así como, en gráficos de barra para una mejor interpretación.

Capítulo V la propuesta sobre sistema de control interno para mejorar el proceso del comercio electrónico en la Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. conformada por presentación, objetivos de la propuesta, justificación, fundamentación teórica y legal, factibilidad y administración de la propuesta. Capítulo VI las conclusiones y referencias bibliográficas y los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento Del Problema

La profesión contable surge con la necesidad del ser humano de controlar y registrar las operaciones comerciales que realizaba, estos registros y anotaciones se hacían necesarios en parte porque la capacidad de almacenar estos datos en la memoria sobrepasaba la capacidad misma del hombre; es entonces cuando se recurre a los registros de las operaciones y movimientos realizados.

Imbricadas estas anotaciones, las instituciones modernas tienen la necesidad de mejorar constantemente sus operaciones, debido al acelerado crecimiento de los niveles organizacionales, midiendo de ésta manera la capacidad productiva y el control interno.

Sobre este agregado, Aisa (2014), dice: “el control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento” (p.45). Vale destacar, que el control interno se ha conocido desde hace tiempo, como un método indispensable en los procesos administrativos y contables modernos, el cual surgió gradualmente a través de los cambios ocurridos a lo largo de la profesión contable.

En este orden del discurso, Carrillo (2014), comenta que el control interno es un “proceso ejecutado por el consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa”. (p.34).

En acotación, el sistema de control Interno de una empresa comprende diversos elementos, cuyo diseño le corresponde a la administración pues sirve de apoyo gerencial, con el propósito de proteger sus activos, generar registros contables confiables, fomentar la eficacia de operación.

En Venezuela el control interno de una empresa se denota por la importancia que cada día adquieren las organizaciones y su

administración e la sociedad actual, debido a la complejidad, competitividad, globalización y los cambios continuos. De modo que, el comercio electrónico implica nuevos desafíos y oportunidades para las organizaciones, así como para las personas que forman parte de ellas, ya que tienen un papel protagónico positivo en la sociedad.

El comercio electrónico ha transformado el mercado, las tradicionales funciones de intermediación han sido reemplazadas y aparecido nuevos productos y servicios en el mismo. De esta manera, “se ha modificado la organización en el trabajo, aumentando de forma considerable la flexibilidad, la interactividad de la economía y sus vínculos con las pequeñas y medianas empresas, las personas y hasta las familias”. (Álamo, 2016 p. 65).

Se dice que, el desarrollo del comercio electrónico ha sido impresionante en estas últimas décadas, ello se debe a la integración de un gran número de tecnologías de telecomunicaciones e informáticas. Ya que se demuestra que ésta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social, pues “simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad en el uso de los recursos siendo su gran emblema el mejoramiento constante de la empresa”. (Castillo, 2015, p. 76).

Debelados estos preceptos en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Con sede en el municipio Ezequiel Zamora de la ciudad de San Carlos- Cojedes; tiene como objetivo garantizar el sistema de protección alimentaria del pueblo Cojedeño a través de la venta de proteínas y lácteos a precios justos y solidarios.

Esta empresa tiene en convicción el sistemas de calidad y seguridad alimentaria, respetando el medio ambiente, buscando siempre la mejora continua, fomentando una cultura participativa mediante la capacitación y la evaluación, garantizando la comunicación de esta política a todas las partes interesadas a fin de cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y de nuestros clientes e incrementar la competitividad, participación de mercado y rentabilidad.

Bajo esta línea argumentativa, se prevé diseñar una propuesta operativa viable de estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas- Cojedes C.A. y así velar porque la entidad disponga de procesos de planeación, como mecanismos adecuados para el diseño, desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

La realidad antes planteada tiene como pronóstico que de continuar así, conlleva a una gestión ineficiente donde la información presupuestaria, financiera, contable y administrativa de la institución carezca de exactitud, y confianza. Razón por la cual surge la inquietud de realizar esta investigación con el fin de proponer estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. De ahí, que esta problemática se sistematiza en las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el nivel de control interno que posee la empresa Proteico Proteínas Cojedes CA en el proceso del comercio electrónico?

¿Cuáles son las responsabilidades y funciones de los trabajadores por área de trabajo para generar un control que ayude al desarrollo de tareas dentro de la empresa de forma eficiente y organizada?

¿Qué estrategias de control se aplicarían para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.?

Objetivos De La Investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual referente al control interno en el proceso del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Describir las responsabilidades y funciones de los trabajadores por área de trabajo para un control interno que ayude al desarrollo de tareas dentro de la empresa de forma eficiente y organizada.

Diseñar estrategias de control interno a través de una propuesta operativa para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Justificación

Los beneficios que conlleva esta propuesta están encaminados a mantener la eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de actividades de la empresa en concordancia con sus objetivos, misión y visión, puesto que el control interno permite mantener la vigilancia de las operaciones y procesos, realizar la retroalimentación y los correctivos necesarios en caso de requerirlo; así como mantener información real y actualizada con el objeto de conocer la situación efectiva de la empresa y evaluar el cumplimiento de metas.

En este sentido la investigación se justifica desde varios puntos de vista: teórico, institucional y de la línea de investigación de la universidad. En relación a su aporte teórico se explica en razón al cúmulo de información teórica-conceptual referente a control interno administrativo y contable, además de, ser marco de referencia para otros estudios relacionados con el tema tanto para estudiantes como para otras investigaciones afines, formando parte del acervo científico de la universidad.

El tema a investigar radica gran importancia debido a que cada vez aumenta las expectativas de los usuarios con respecto al comercio electrónico, que no solo se trata de transacciones realizadas por personas sino también de organizaciones.

La presente disertación, se enmarcó en el párrafo tercero de la normativa trabajo especial de grado para los estudiantes de pregrado adscritos al programa ciencias sociales (2017), donde se debela la línea de investigación Gerencia Empresarial y Social, la cual, tiene como finalidad investigar el impacto de las estrategias en el desempeño de las organizaciones. Contempla estudios de formulación e implantación de modelos de innovaciones gerenciales y tecnológicas, describiendo y explicando sus impactos en la organización y en la sociedad. Es una variante de la gestión empresarial que apunta principalmente a desarrollos humanos y colectivos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes De La Investigación

En este apartado Arias (2006), se refiere a los antecedentes como: “Estudios previos: trabajos y tesis de grado, trabajos de ascenso, artículos e informes científicos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guarden alguna vinculación con nuestro proyecto”. (p, 106).

Estos antecedentes son de mucha importancia ya que permiten la obtención de información útil en el desarrollo de la investigación planteada. En primer lugar se tiene a Cardona y Estrada (2019), en su tesis “Análisis del control interno en el sistema de facturación electrónica del Grupo Empresarial UNIQUE S.A.S” – Colombia, tesis para obtener el grado de contador público en la Pontificia Universidad Javeriana, la presente investigación tuvo como objetivo principal analizar el control interno en el sistema de facturación electrónica implementado en el Grupo empresarial UNIQUE S.A.S. utilizando un tipo de investigación descriptiva y como técnicas de investigación las entrevistas.

Finalmente los autores concluyeron que la aceptación hacia un modelo de facturación depende que cada compañía cambie la cultura organizacional y adopte este nuevo sistema como avance legislativo y tecnológico lo que generará también un cambio de cultura con sus proveedores, aumentando la iniciativa de cada empresa para incluir este nuevo proceso que agilizará transacciones entre sí, las plataformas electrónicas están adecuadas para este nuevo reto incursionado por la facturación electrónica.

En este orden del discurso, Cordero, M (2019), presento un estudio que tuvo como objetivo principal analizar la situación actual del comercio electrónico *e-commerce*, desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil (Ecuador) provincia del Guayas, para la formulación de estrategias efectivas y su desarrollo.

Esta investigación, está enfocada en definir los conceptos actuales y la evolución del comercio electrónico específicamente en lo que se refiere a la perspectiva del consumidor, segmentando la población, a los compradores de Guayaquil. Para el desarrollo del tema se realizó la investigación descriptiva, se aplicó una encuesta a 384 personas y dentro de los resultados más relevantes se obtuvo que el 82,81% compra por internet, mientras que del porcentaje que opinó lo contrario, un 54,55% no compra por no confiar en el proceso.

Estos datos contribuyen para desarrollar estrategias efectivas que pueden implementar diferentes empresas basadas en el perfil del consumidor y en los avances tecnológicos y sirve de referencia para el desarrollo del tema en estudio, por ello, el tema a investigar radica gran importancia debido a que cada vez aumenta las expectativas de los usuarios con respecto al comercio electrónico, que no solo se trata de transacciones realizadas por personas sino también de organizaciones personas y entre ellas.

A nivel nacional se exhibe un trabajo, realizado por Durán, N. (2019), que llevó por título: “Modelo para la Evaluación del Cumplimiento del Control Interno para los Municipios del estado Carabobo”, con el objeto de optar al grado de Magíster en Ciencias Contables en la Universidad de Carabobo, el estudio tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de políticas y procedimientos que permita controlar y verificar el cumplimiento del control interno en los Municipios del Estado Carabobo.

En el aspecto metodológico la investigación se desarrolló como un estudio de campo descriptivo, apoyado en un diseño de investigación no experimental, en cuanto a las técnicas de recolección de datos se utilizó la observación directa y el cuestionario compuesto por preguntas cerradas, Los resultados obtenidos por el instrumento se tabularon en cuadros estadísticos lo cual permitió mayor apreciabilidad conjuntamente con los gráficos.

Mientras que la técnica de análisis para el cuestionario fue la descriptiva.

Concluye el autor, que existe la necesidad de realizar cambio e implementar mejoras en un modelo de políticas y procedimientos que permita controlar y verificar el cumplimiento del control interno que ayuden a los Municipios del estado Carabobo, igualmente reforzar los sistemas de control existentes haciendo especial énfasis en el control previo o anterior.

En este sentido, se elaboró la propuesta y se formularon recomendaciones que garanticen el éxito al lograr una mayor eficiencia en los procedimientos que desarrollen los municipios del estado Carabobo.

A nivel local Rosendo y Sierralta (2020) presentaron un trabajo de grado titulado Manual De Procedimientos Administrativo Como Herramienta Para El Área De Recursos Humanos De La Clínica Quirúrgica Jesús De Nazaret San Carlos-Cojedes. Cabe destacar que, la estrategia de un manual de procedimientos administrativos que identifique los procesos de selección, reclutamiento, ingresos, nominas, entre otros pretende otorgarle información importante a la empresa Clínica Quirúrgica Jesús de Nazaret ubicada en San Carlos. Se basó en un trabajo de campo descriptivo, tipo cuantitativo, en la modalidad de proyecto factible.

Le permitirá crear su propio compendio de conocimientos para su evolución continua del proceso; podrá adquirir un proceso cada vez más exigente y coherente en cuanto al perfil se refiere. Además, le proporcionará las herramientas para la más acertada aplicación de selección, de procedimientos, y por supuesto la toma de decisión al elegir el candidato, hacer seguimientos en nominas e ingresos a sistemas.

Esta indagación guarda estrecha relación con el tema en estudio ya que pretende servir como base teórica para todos los interesados el subsistema de provisión; pues le permitirá indicar cuales medios son más favorables para llevar a cabo el proceso de reclutamiento, sistematización y todas las actividades del área de recursos humanos, en una empresa.

Es importante reconocer que es indispensable una guía segura para la realización de los diversos procesos que ejecuta el departamento, la responsabilidad que tiene dicho departamento requiere de manuales que beneficien de forma directa todo personal que labora en la empresa.

Bases Teóricas

En este espacio se describen los distintos elementos teóricos formulados por distintos autores y que permitieron definir y delimitar los aspectos conceptuales involucrados en el desarrollo de esta investigación.

Control Interno

El control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa con el objeto de proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones y estimular y asegurar el cumplimiento de las directrices emanadas de la dirección. (Navarro, 2006, p.11).

En este agregado, Mantilla, S. (2005), establece que: El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimar la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia. (p.166).

Al respecto, los autores plantean que el control interno será el conjunto de políticas y procedimientos empresariales que tengan como fin la preservación de los activos de la empresa y permitan a su vez, contar con información confiable para la gerencia; trayendo esto como resultado contar con las mejores herramientas a la hora de la toma de decisiones.

Para Cepeda, M. (2016), indica que “el control interno es una comprobación, intervención o inspección, el propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p. 54).

De lo anteriormente planteado se puede colegir, que el control es una constante interrelación entre los distintos procesos de la organización, con el fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos planteados y que le permitir tener a buen resguardo de los bienes de la organización.

Clasificación del Control Interno

El Control Interno, abarca los aspectos relacionados con el entorno financiero y contable, también comprende los controles cuya meta está orientada hacia, el logro de la eficiencia administrativa y operativa dentro de la organización empresarial, a este respecto Estupiñán, R. (2008, p, 7), indica que:

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta la empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable.

En referencia se alega que, el control interno se clasifica en administrativo y contable a través de los cuales se podrá obtener seguridad y establecer un orden respecto a los aspectos financieros, contables, administrativos y de gestión de la empresa. Según el autor antes mencionado el control interno se clasifica así:

✓ **Control Interno Administrativo**

Son los procedimientos que existen en la organización, destinados a asegurar la eficiencia operativa de la empresa, y al mismo tiempo conseguir el cumplimiento de las líneas maestras establecidas por la dirección del ente. En este sentido Mantilla, S. (2005), establece que el control interno administrativo: "Incluye el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren al proceso de decisiones conducentes a la autorización de transacciones por la gerencia" (p.166).

Así mismo está orientado al logro del cumplimiento de los siguientes objetivos administrativos:

- ✓ Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- ✓ Mantener una ejecutoria eficiente.
- ✓ Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

En comentario se alega que, el control interno es una oportunidad para eliminar controles ineficientes, redundantes o inefectivos que

proporcionan un valor mínimo en la reducción de riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad.

✓ **Control Interno Financiero**

El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos concernientes a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Debe estar orientado a proporcionar una seguridad razonable de que:

- ✓ Las operaciones y transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- ✓ Las transacciones se registran de conformidad con las políticas contables de la organización.
- ✓ El acceso a los bienes y/o disposiciones solo se realiza con la autorización previa de la administración.
- ✓ Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos y su registro.

En consonancia con lo expuesto se comenta que, el control interno financiero, la responsabilidad recae sobre el funcionario encargado de la dirección financiera ante la máxima autoridad de la entidad, quien debe velar porque este se ejecute correctamente.

✓ **Control Interno Contable**

El control interno contable está conformado por los controles y los métodos establecidos, con el fin de garantizar la protección de las propiedades de la empresa y a su vez, permitir y asegurar la validez y confiabilidad de los registros y sistemas contables utilizados.

En referencia, a lo anterior Mantilla. S. (2005), establece que: “El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad financiera para suministrar la seguridad contable”. (p.167).

Componentes del control interno

Los componentes principales bajo los que se rige el control interno son los siguientes:

- ✓ **Ambiente de control**

El control del ambiente se refleja en la actitud y el estado de alerta de todos los miembros de una empresa.

- ✓ **Evaluación De Riesgos**

Después de establecer el objetivo del negocio, se deben evaluar los riesgos internos y externos. La dirección determina los medios de control de riesgos después de examinar aquellos relacionados con cada objetivo.

- ✓ **Actividades de control**

Son las políticas y procedimientos adicionales que acata la autoridad empresarial para garantizar el logro del objetivo específico de una empresa. Estos procedimientos son:

- ✓ Delegación adecuada de poder
- ✓ Segregación de responsabilidades
- ✓ Elaboración y uso de documentos

Un sistema de control interno requiere gran esfuerzo y tiempo, pero también es vital. Debe haber uno o más responsables que se comprometan a cumplir con los objetivos de este desarrollo y fomenten un ambiente de control adecuado.

- ✓ **Funciones Control interno**

El sistema de control de una empresa es una pieza fundamental que mantiene la seguridad de las operaciones estables y confiables. Se incorpora a una compañía para evitar errores y fraudes y para el control sistemático de las actividades comerciales. Entre otras funciones de valor están:

- ✓ Implementar políticas internas cumpliendo con las leyes vigentes de su país.
- ✓ Aumentar la eficiencia de empleados y funcionarios con respecto a sus responsabilidades asignadas.

- ✓ Mantener cuentas adecuadas al asegurar que los estados financieros solo proporcionen información correcta y confiable.
- ✓ Salvaguardar los activos comerciales de robo o de la mala gestión de recursos.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de las políticas comerciales y la ley del país.
- ✓ Evaluar las funciones de cada empleado y funcionario para aumentar la eficiencia en la operación.
- ✓ Asegurar datos operativos y estados financieros verdaderos y confiables.

Respecto a lo aquí mencionado, el control implica medir, regular y corregir desviaciones que se presenten durante las operaciones realizadas, estar dentro de la norma y forma parte del proceso administrativo como la actividad que se encarga de asegurar si se están llevando a cabo todo de acuerdo a establecido por los planes y su se cumplen los objetivos fijados por la gerencia.

Por tanto, el control es el proceso que permite a una organización asegurarse de que los productos, servicios, las operaciones, el flujo de efectivo, los costos, entre otros, cumplen con los requisitos mínimos

✓ **Información y comunicación**

La información relevante, tanto de fuentes externas como internas, para la toma de decisiones debe recopilarse y notificarse en el momento adecuado. La comunicación es muy importante para lograr los objetivos de gestión. Los empleados deben darse cuenta de lo que se espera de ellos y cómo sus responsabilidades están relacionadas con las actividades de los demás.

Para que la comunicación se realice de manera efectiva existe un proceso, pues como lo hemos estado analizando, emitimos mucha información a nuestros receptores. Los elementos del proceso de la comunicación son los siguientes: El transmisor debe establecer una relación de credibilidad, conocer el tema y a quién y cómo se debe emitir el mensaje para evitar malos entendidos.

Comercio Electrónico

Según las apreciaciones de Seone (2010), El comercio electrónico se define como: “Cualquier tipo de operación comercial en la que la transacción se realiza mediante algún sistema de comunicación electrónico, por lo que no se requiere el contacto físico entre comprador y vendedor”. (p. 11).

Para Aspín (2012) “El internet beneficia enormemente al sector empresarial, mediante el comercio electrónico, van más allá de únicamente facilitar las relaciones inter empresariales, esta nueva modalidad de comercio ha permitido intercambios comerciales entre desconocidos que bien pueden estar ubicados en otra parte del mundo. (p.25)

Según Torres (2013), se plantea el término comercio electrónico como un aspecto diferenciador al concepto, adaptada a la actualidad, así; Es el uso de internet y la web para hacer negocios, dicho de manera más formal, nos enfocamos en las transacciones comerciales habilitadas de manera digital, entre las organizaciones y los individuos. (p. 33)

En comentario el comercio electrónico permite el acceso a servicios de preventa y postventa y también a servicios de ayuda para seleccionar y comprar los productos.

Características

Esta nueva forma de hacer comercio va ajustada a la economía contemporánea, que está caracterizada por la globalización de intercambios, las exigencias de los clientes y las capacidades que tienen los productores.

El comercio electrónico provoca cambios en el contacto entre las empresas, entre los clientes y empresas, y las empresas y sus trabajadores, por lo que va a revolucionar la economía y solo la eficiencia en la prestación de servicios va a determinar la supervivencia entre los diferentes competidores.

Ventajas y desventajas del comercio electrónico

Las principales ventajas y desventajas que el comercio electrónico presenta tanto a las empresas como a los compradores Seoane (2010) comenta:

Ventajas para la empresa

- ✓ Aumenta el nivel de eficacia de la empresa al simplificar procesos.
- Permite aumentar las ventas de la empresa, al abrir mercados que antes no podía acceder.
- ✓ Facilita las relaciones entre las empresas, al reducir procedimientos de interacción entre las mismas.
- ✓ Reduce y elimina los intermediarios en la cadena de distribución, suprimiendo costos.
- ✓ Elimina parte del material impreso como como catálogos, manuales de servicio y operación, lo que permite reducir costos.
- ✓ Reduce el ciclo de producción, creando mercados más competitivos.
- ✓ Dan el mismo trato a todos sus clientes sin importar nacionalidad, lugar de residencia, entre otros.
- ✓ Medio disponible todos los días, las 24 horas del día y ofrecen técnicas de marketing personalizado.
- ✓ Mayor cercanía al cliente, permitiendo el un trato personalizado.

Desventajas para la empresa

- ✓ Se necesitan acuerdos internacionales que permitan armonizar la legislación del comercio electrónico.
- ✓ Validez legal de los contratos y transacciones sin papel.
- ✓ Hay un control de las transacciones internacionales, como el pago y el cobro de impuestos.
- ✓ Al existir mucha información puede haber dificultad para encontrar la información que se necesita.
- ✓ La seguridad de los medios de pagos electrónicos.

Bases Legales

Esta investigación tiene su soporte legal en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el Artículo 87 establece: Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona puede obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo.

La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores y trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. Artículo 315 Establece:

En los presupuestos públicos anuales de gastos, en todos los niveles de gobierno, se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario, el objetivo específico a que esté dirigido, así como los resultados concretos que se espera obtener y los funcionarios públicos o funcionarias públicas responsables para el logro de tales resultados.

La Constitución como Ley marco, es la que establece los lineamientos en materia de control interno y sobre los principio que deben regir la administración pública en el ejercicio de sus funciones financieras y administrativas.

Así mismo en la Ley Orgánica de la Administración financiera del Sector Público (2010) Esta Ley que rige la administración financiera y el sistema de control interno, en sus artículos apunta: en el Artículo 132.- “El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcara los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, normativos y de gestión, así como, la evaluación de programas y proyectos y, estará fundado en criterios de, eficiencia y eficacia”.

En análisis se aduce que, a través del control interno se puede establecer un esquema estructurado, que permita ayudar a la alta gerencia a mantenerlos enfocados en la búsqueda de sus objetivos operativos y

financieros, mientras la compañía opera razonablemente, minimizando las sorpresas.

Continuando con aspectos legales del tema en estudio, se precede en la Ley para la Defensa de las personas en el Acceso a los Bienes y Servicios (2010), cuyo contenido representaba la única expresión legislativa precisa en el ordenamiento jurídico venezolano con respecto al comercio electrónico en el Artículo 31

.A los fines de esta Ley, se entenderá como comercio electrónico, cualquier forma de negocio, transacción comercial o intercambio de información con fines comerciales, bancarios, seguros o cualquier otra relacionada, que sea ejecutada a través del uso de tecnologías de información y comunicación de cualquier naturaleza. Los alcances de la presente Ley, son aplicables al comercio electrónico entre la proveedora o proveedor y las personas, sin perjuicio de las leyes especiales. (S/f).

Interpretando lo referido al artículo, se menciona que comercio electrónico, es una forma de comercio más cómoda, hace que las transacciones sean más rápidas y fáciles ayuda a tener decisiones de compra informadas, permite la comparación de precios y productos, mejora los procesos de entrega, promueve la comunicación directa.

Sobre estos enunciados el comercio electrónico es relevante porque:

En el Sector privado, todos los países del mundo, deberán ser llamados a liderar el comercio electrónico.

El comercio electrónico debe estar orientado al mercado, un mercado abierto, y no con excesivas regulaciones.

El comercio electrónico, deberá propiciar la generación de un mercado global, con derechos tanto para proveedores como para consumidores.

Los gobiernos deberán propender, a permanecer neutrales ante el nuevo mercado.

El gobierno deberá propiciar un marco legal que ampare el funcionamiento del nuevo mercado

Definición de Términos Básicos

Ambiente De Control: Es el elemento sobre el cual se sustentan o basan todos los demás elementos del control interno, e incide en la forma en que se estructuran las actividades de la entidad, como se asigna responsabilidad y se delega autoridad.

Comercio Electrónico: Es un sistema de compra y venta de productos o servicios que se realiza exclusivamente a través de Internet. Se refiere a las transacciones entre compradores y vendedores mediante una plataforma online que gestiona los cobros y los pagos de manera completamente electrónica.

Contabilidad: Sistema de registro ordenado y sistemático de todas las transacciones de una entidad con el fin de estructurar y presentar estados financieros que muestren los resultados de un período y su estado económico en una fecha determinada.

Control: Proceso mediante el cual la administración asegura la incorporación de todos los registros de las operaciones financieras, la correcta cuantificación de los activos, pasivos y patrimonio y la confiabilidad de la información contable.

Control Administrativo: Proceso que utilizan los directivos para influir sobre las actividades, los acontecimientos y las fuerzas de la organización

Control Contable: Comprende el plan, métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y de la confiabilidad de los registros financieros

Control Interno: Es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

Eficiencia: la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Eficacia: Grado con el que se logran de manera oportuna los resultados esperados, en relación con los objetivos y metas.

Estados Financieros: Son producto del proceso contable y en cumplimiento de fines financieros, económicos y sociales, estén orientados a revelar los estados de situación, de actividad y de flujo de recursos, físicos y monetarios, a una fecha y período, respectivamente.

Estrategias: Se refiere a tácticas sobre cómo lograr los objetivos propuestos; por consiguiente se refleja en planes, programas y proyectos.

Estructura Administrativa: Denominada como esquema de organización dentro del concepto de sistema de control interno.

Indicador: Es útil para analizar rendimientos y puede expresar relaciones de causa y efecto, entre los insumos que intervienen en un proceso o actividad y los resultados del mismo.

Libros De Contabilidad: Documento donde se realiza los registros de las operaciones, que forman parte integral de la contabilidad y podrán ser diligenciados, ya sea en forma manual o sistematizada.

Operacionalizar: Acción de instrumentar el control interno en una entidad.

Principios De Contabilidad: Constituyen las reglas de procedimiento, conceptos básicos y pautas generales que orientan e ilustran el proceso contable.

Procedimiento: Sistema, sobre todo o forma de llevar a cabo una actuación, solucionar un problema o alcanzar un resultado correcto.

Proceso Contable: Es un sistema ordenado de pasos que permiten validar una serie de datos de tipo financiero y económico, y que suministra información para tomar decisiones de tipo económico.

Sistema: es un conjunto de elementos relacionados dinámicamente que forman una actividad para alcanzar un objetivo, operando con base en datos/energía/materia para proporcionar información, energía y materia

Sistema de variables

Una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios. Para Palella y Martíns, (2006) la definen como “Un sistema de variables consiste, por lo tanto, en una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p. 45).

Este puede ser desarrollado mediante un cuadro, donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores, y su nivel de medición. Para la presente investigación, de acuerdo a los objetivos propuestos se presentan dos variables: Control Interno y Comercio Electrónico

Operacionalización de las variables

En la operacionalización o cuadro de variables se presentan el objetivo general, objetivos específicos, variables, dimensiones, indicadores e ítems. El mapa de variables es la columna vertebral de toda la investigación y su correcta elaboración garantiza la coherencia teórico-práctica del estudio.

Para, Arias (2006), operacionalizar significa: “que las operaciones realizadas se miden, de forma tal, que sean susceptibles de observación y cuantificación” (p. 31). Dado que el objetivo general de la investigación es proponer estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Se procede a presentar las variables a través de la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente:	Control Interno Son procedimientos y cualidades de una empresa con el objeto de proteger sus activos.	Control interno.	Supervisión.	1
			Control contable.	2
			Cargos y responsabilidades.	3
			Actividades operativas.	4
		Registros contables.	Controles de efectividad.	5
			Estrategias de control.	6
			Almacenajes.	7
			Información.	8
Variable Dependiente:	Comercio Electrónico Es una transacción operativa realizada vía proceso digital o redes de trabajo.	Operaciones comerciales.	Comercio electrónico.	09
			Transacciones virtuales.	10
			Mercados competitivos.	11
			Sistema informático.	12
		Evolución de los procesos.	Facturación.	13
			Bienes y servicios.	14
			Certificaciones de calidad.	15
			Procesos comerciales.	16

Fuente: Autores (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

De acuerdo, al tema de interés es un estudio factible dirigido a la solución de problemas y en función de los objetivos propuestos, se retoma lo expresado por Palella y Martíns, (2006), anota “consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”. (p. 107).

De la misma forma, corresponde a una investigación de campo de tipo descriptiva, por cuanto la información y datos a ser extraídos para la confirmación de la problemática en estudio se tomaron directamente de la realidad. El diseño fue no experimental, según establecen los autores antes señalados. “La investigación de diseño no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables”.

Población

Se entiende por población o universo de estudio, según Hurtado (2012), “el conjunto de seres que poseen las característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión” (p. 148). Por consiguiente, en la presente investigación los individuos que se estudiaron estuvo conformados por diez (10) trabajadores de la empresa Proteína Proteico Cojedes. Ver tabla.

Tabla 2

Población

Oficinas	Cantidad
Administración	3
Recursos Humanos	4
Contabilidad	3
Total	10

Fuente: autores (2022).

Muestra

Para, Hurtado (2012), definen la muestra como: “una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo”. (p.83). En la presente investigación no se calculó muestra debido a que la población es pequeña y se puede acceder a toda. Cuando se accede a toda la población se conoce como muestra censal.

Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

Para cumplir con los objetivos establecidos en la investigación, se necesitaron una serie de informaciones y datos para facilitar al investigador obtener resultados a través del uso de las técnicas de recolección de datos.

En la presente investigación, se obtuvo la información y los datos necesarios mediante la técnica de la encuesta: definida por Hurtado (2012) como: “una técnica que trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio”. (p.71).

Para Arias, (2006), define la técnica como: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.68).

En relación al instrumento, el mismo autor, establece que: “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69).

En este sentido, estas técnicas e instrumentos deberán materializarse y aplicarse dependiendo el tipo de datos que manipularán y teniendo en cuenta la existencia de datos primarios y secundarios.

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información en este caso el cuestionario. De este modo el instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación. Para este estudio la encuesta fue aplicada al personal de la Dirección de administración, Recursos humanos y Contabilidad.

Validez y confiabilidad

Evaluar la validez y la confiabilidad en la investigación es fundamental para garantizar que los instrumentos de recolección de datos y la información recopilada sean consistentes y precisos para realizar los análisis de las variables de un estudio.

Sobre este agregado, Arias (2006), dice que, la validez “se refiere a la capacidad de un instrumento para medir realmente la variable que pretende medir” (p.243).

El procedimiento de validez del instrumento se sometió a juicio de expertos, el cual estuvo conformado por tres (3) persona especialistas con experiencia: en contaduría pública, un metodólogo y otro con conocimiento en materia de estudio, quienes revisaron los instrumentos para su posterior aplicación.

Confiabilidad del Instrumento

En la confiabilidad para el análisis de los datos se utilizó el coeficiente de Kuder Richardson, que se aplica a los cuestionarios con ítems cuyas alternativas sean verdadero o falso o Si u No. Se aplicó este método, ajustable a instrumentos dicotómicos, donde existen respuestas correctas o incorrectas el cual está representado por una escala que va del 0 al 1, mientras más cercano a 1 es el coeficiente altamente confiable, cuya fórmula es:

$$K_{r(20)} = \frac{k}{K-1} \left[1 - \frac{\sum p \cdot q}{S^2_t} \right]$$

R= Coeficiente

n= Numero de ítems

VT= Varianza Total.

Epq= Suma de Varianzas Individual ítems.

$$R = \frac{k}{k-1} \times \frac{Vt - Epq}{Vt} \quad 1,11 \times \frac{5,36 - 0,63}{5,36} = kR = 0,7 \text{ Confiabilidad aceptable}$$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación y Análisis

En este espacio se ostentan los resultados de la aplicación del cuestionario al personal de la dirección de administración y contabilidad de la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Exponiéndose con sus respectivas figuras de análisis concerniente a las opciones: Sí y No. A continuación se detalla el análisis a través de las tablas y gráficos:

Variable Independiente: Control Interno

Dimensiones:

Control interno

Tabla 3

Variable Independiente De Control Interno

N.-	Ítems	Si	%	No	%	Total %
1	¿Existe una adecuada supervisión en relación al control interno?	6	60	4	40	100
2	¿Se llevan los libros contables necesarios para un efectivo control contable?	8	80	2	20	100
3	¿Los cargos y responsabilidades están bien definidos para el desempeño y control organizacional?	7	70	3	30	100
4	¿Las actividades operativas constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno?	7	70	3	30	100

Fuente: autores (2022)

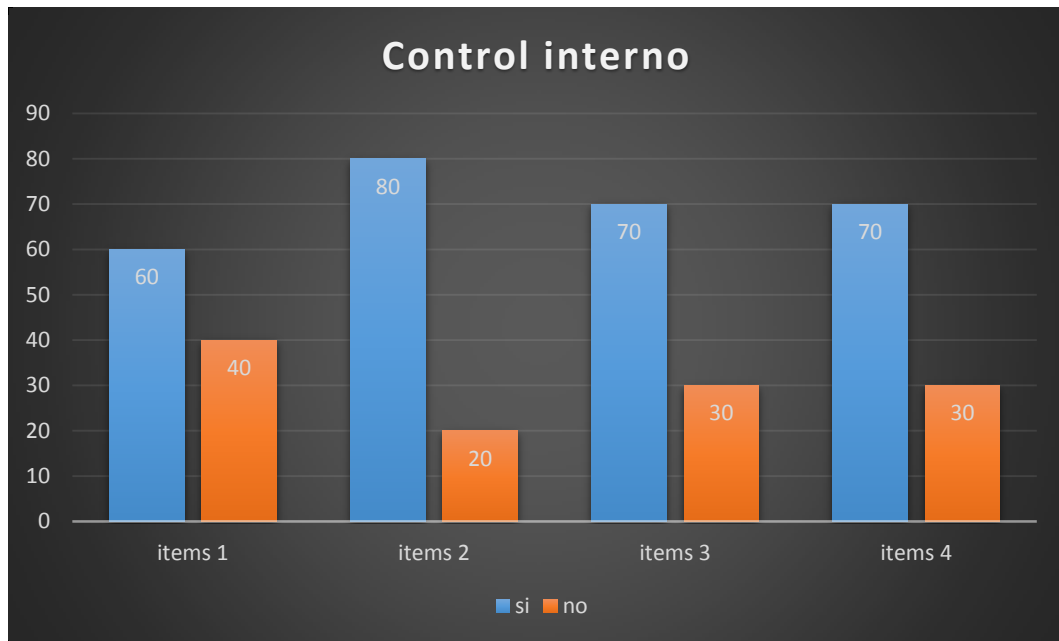


Figura 1 Control Interno

Fuente: Autores (2022).

Análisis: existe una adecuada supervisión en relación al control interno el 60% afirmó que sí y un 40% dijo que no lo que significa que hay una falla que afecta el control interno de la empresa.

En el ítem, se llevan los libros contables necesarios para un efectivo control contable el 80% dijo que si y el 20% dijo que no. Es decir los libros contables son aquellos documentos donde se refleja y se plasma toda la información económica, financiera y contable de una compañía. Es decir, en los libros contables aparecen todos los datos necesarios para poder entender el funcionamiento económico-financiero de una compañía.

En el ítems, los cargos y responsabilidades están bien definidos para el desempeño y control organizacional el 70% respondió que sí y el 30% dijo que no. Es decir, los cargos y responsabilidades, son claves en la gestión estratégica de la organización en su conjunto, tanto desde el punto de vista de servicio al cliente como en la producción y por ende en los resultados financieros.

En el ítem, las actividades operativas constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno el 70% indicó sí y el 30% dijo que

no. De modo que, las actividades operativas define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Son la razón de ser de las empresas y van dirigidos a la consecución del objeto social, constituyendo de este modo la parte más importante de todo proceso de construcción de estrategias y de la asignación de recursos disponibles.

La consecución de las actividades operativas no siempre está bajo el control de la entidad, el control interno no es capaz de prevenir en algunos casos sucesos externos que puedan evitar el alcance de las metas operativas.

Dimensiones:

Registros contables

Tabla 4

Variable independiente de Registros contables

N.-	Ítems	Si	%	No	%	Total %
5	¿La empresa cuenta con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?	8	80	2	20	100
6	¿La empresa tiene controles de efectividad necesarios para el buen manejo de ingresos y egresos económicos?	6	60	4	40	100
7	¿La información es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización?	9	90	1	10	100
8	¿Posee espacios de almacenajes apropiados para la mercancía?	9	90	1	10	100

Fuente: autores (2022)

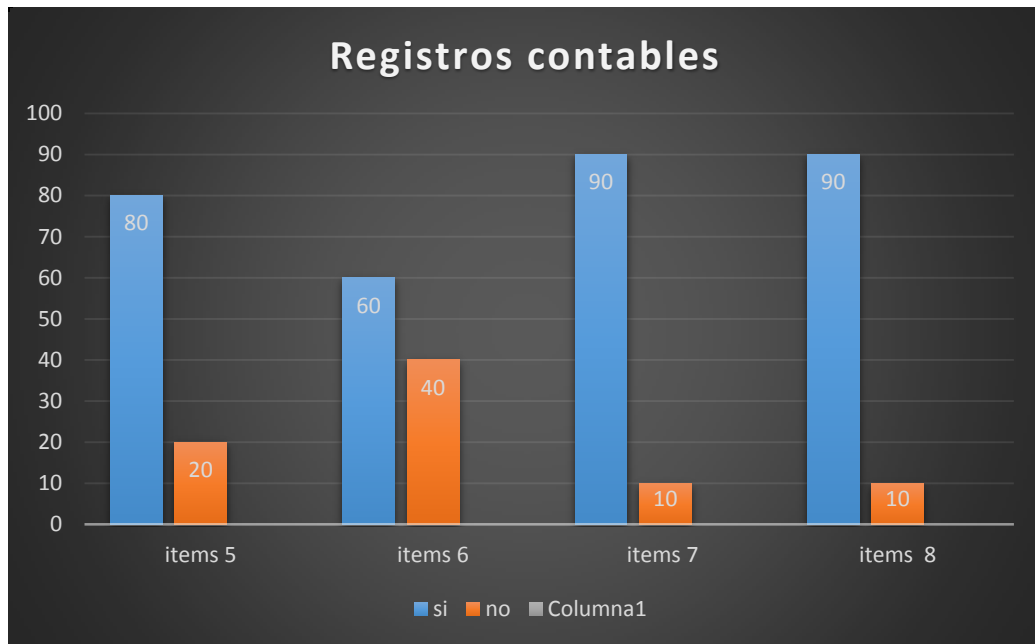


Figura 2. Registros contables

Fuente: autores (2022)

Análisis: En el Ítems, la empresa cuenta con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos el 80% aseguro que sí, y el 20% deajo que no. Es decir, estas estrategias se refieren a un sistema de gestión organizacional que permite delimitar las funciones de cada una de las áreas administrativas que componen a una empresa, así como sus niveles jerárquicos.

De modo que el control interno en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada.

Continuando con el ítems, la empresa tiene controles de efectividad necesarios para el buen manejo de ingresos y egresos económicos el 60% dijo que sí y el 40% dijo que no. En otras palabras los controles de efectividad de toda empresa deben estar orientados a cumplir unos objetivos; como conseguir la mayor rentabilidad posible.

El éxito de toda organización, depende no solamente de la eficiencia de la gestión administrativa sino de la manera como ésta, con los demás componentes organizacionales, se gestionen de suerte que haya una eficaz estructuración entre los diferentes procesos implicados en su desarrollo.

Ahora bien, en la acción de ese control interno, se ven reflejados tanto la calidad del clima como de la cultura organizacional, en los cuales se traducen la filosofía, los objetivos y valores que rigen las prácticas empresariales.

En el ítems la información es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización el 90% dijo que si y un 10% dijo que no. De modo que, una empresa se organiza bajo una estructura funcional o una estructura basada en las funciones.

En el ítems, posee espacios de almacenajes apropiados para la mercancía 90% dijo que si y un 10% dijo que no. En cierto modo, a través del control interno, será posible identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas inherentes a cada uno de los procesos de la gestión empresarial

Optimizar el espacio de almacenaje efectivo es uno de los objetivos primordiales de todo almacén. La mayor demanda y su creciente ocupación están llevando a muchas empresas a hacer frente a una escasez de suelo que limita las opciones de ampliación de la superficie de almacenamiento.

A la hora de planificar la distribución interior de un almacén hay que considerar las necesidades de un sistema de almacenaje que permita conseguir los siguientes objetivos:

- Aprovechar eficientemente el espacio disponible.
- Reducir al mínimo la manipulación de materiales.
- Facilitar el acceso al producto almacenado.
- Conseguir el máximo índice de rotación de la mercancía.
- Tener la máxima flexibilidad para la ubicación de productos.
- Facilitar el control de las cantidades almacenadas

Dimensiones

Operaciones comerciales

Tabla 5

Variable Dependiente de Operaciones Comerciales

N.-	Ítems	Si	%	No %	Total %
9	¿El comercio electrónico permite reducir costos de transacción de bienes y fondos?	10	100		100
10	¿Ud. Está satisfecho al usar el comercio electrónico?	10	100		100
11	¿Realizan frecuentemente transacciones virtuales?	10	100		100
12	¿La integración del sistema de comercio electrónico con el sistema de contabilidad es competitivo para empresa?	10	100		100

Fuente: autores (2022)

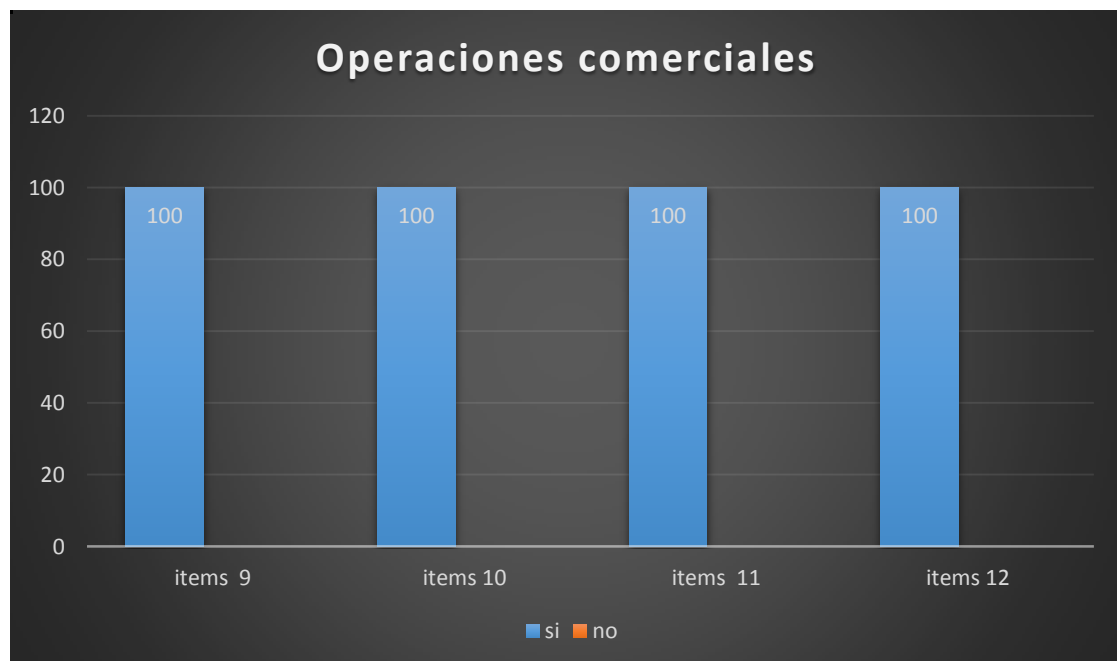


Figura 3 Operaciones comerciales

Fuente: Autores (2022).

Análisis en relación a los ítems debelados todos acertaron con 100% en todas las respuesta, lo que significa que, las operaciones contables son la representación en unidades monetarias, de cada uno de los componentes del patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la gestión empresarial de la misma (ingresos y gastos) y nos permiten establecer el seguimiento cronológico de la evolución de estos componentes en el tiempo.

Hay tantas operaciones contables como componentes patrimoniales tenga la empresa. De manera que, el conjunto de operaciones contables, es la representación completa del patrimonio y del resultado (beneficios o pérdidas) de la gestión empresarial.

Las operaciones contables, también llamadas cuentas contables son los medios mediante los cuales podemos subdividir el activo, el pasivo y el capital y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, las cuales nos permiten graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación.

El comercio electrónico se plantea como una innovación estructural, cuando se debe aplicar a partir de una reflexión estratégica sobre cómo servir mejor al cliente final, que actividades llevar a término y cómo organizar mejor las actividades de la empresa para lograr los objetivos, siendo necesario crear valor añadido durante todo el proceso.

Con todo lo anterior pretendemos que la empresa tenga éxito en el comercio online, para ello se plantea como factor de éxito el poseer una innovación diferencial como es un producto o servicio destacado sobre la competencia, además de seguir un procesos de innovación continua, que posibiliten que el cliente vea que los productos o servicios que ofrece la empresa son mejores, únicos o más fáciles de adquirir, en comparación con los de la competencia.

Con ello, el control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes.

Tabla 6

Variable Dependiente Evolución De Los Procesos

	Ítems	Si	%	No	%	Total	%
13	¿El comercio electrónico presenta a la empresa como a los compradores un sistema informático de contabilidad eficiente?	10	100			100	
14	¿Se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?	10	100			100	
15	¿El comercio electrónico reduce costos de transacciones, y distribución de bienes y servicios?	10	100			100	
16	¿Considera que la actualización de conocimientos del profesional de contaduría pública, conforme a una capacitación permanente, tendrá esta capacidad para realizar Auditorías en empresas que realizan comercio electrónico?	10	100			100	

Fuente: autores (2022)

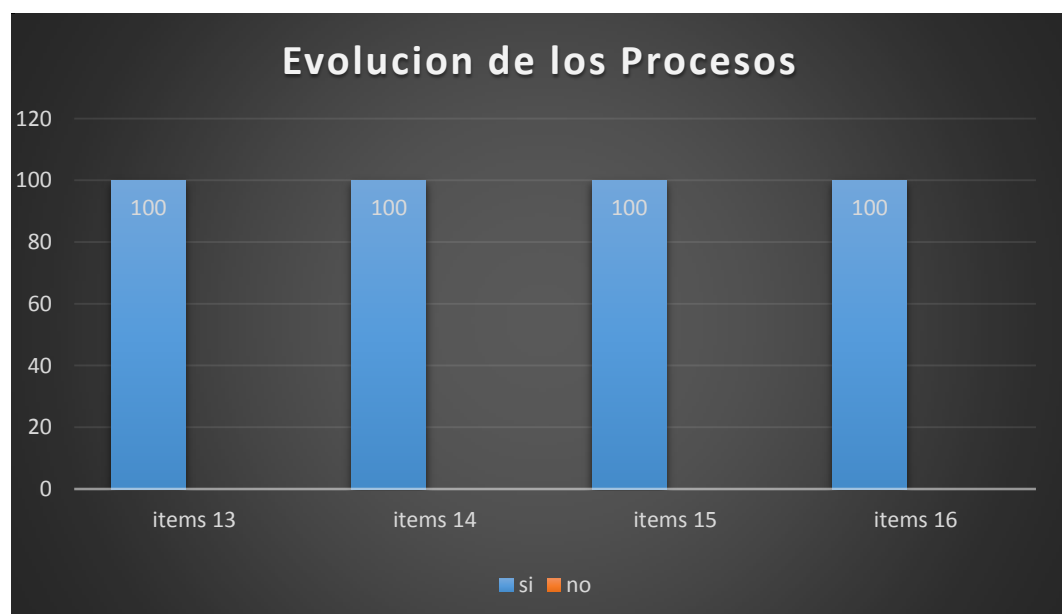


Figura 4 Evolución De Los Procesos

Fuente: autores (2022).

Análisis: de acuerdo a esta dimensión evolución de procesos del comercio electrónico, sobre la base los resultados la mayoría apoyo esta herramienta tecnológica como base de la economía y transparencia administrativa contable se debela lo siguiente: de acuerdo a la Cámara Venezolana de Comercio Electrónico en el 2020 el comercio electrónico se triplicó en la región y, en el caso de Venezuela, aumentó cerca de 2.000%, es decir, aumentó 20 veces su actividad.

En comentario sobre estas variables se debela como aspecto diferenciador de una afirmación total en todas las dimensiones prescritas y abordadas e interpretadas en el estudio. Por lo que se alega, que el comercio electrónico interactúa proporciona información y la transforma en conocimiento en tiempo real, sin demoras y casi instantáneamente.

Es de mencionar, el pago electrónico se realiza directamente a través de internet y las telecomunicaciones, el uso de internet y la web para hacer negocios dicho de manera más formal, es decir, nos enfocamos en transacciones comerciales habilitadas de manera digital, entre las organizaciones y los individuos.

Esta forma de hacer comercio va ajustada a la economía en nuevos cambios, que está caracterizada por la globalización de intercambios, las exigencias de los clientes y las capacidades que tienen los productores.

El comercio electrónico provoca cambios en el contacto entre las empresas, entre los clientes y sus trabajadores, por lo que va a revolucionar la economía y solo la eficiencia en la prestación de servicios va a determinar la supervivencia entre los diferentes competidores.

El comercio electrónico elimina las barreras geográficas, hecho que permite llegar a clientes de todo el planeta, con un esfuerzo mucho menor.

En cuanto a los factores que influyen en el comercio electrónico, es necesario indicar que el factor más importante es la innovación. Esto quiere decir que una empresa innovadora va a tener más posibilidades de éxito en el comercio electrónico, y le permite adaptarse mejor a nuevas formas de trabajar.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Sistema De Control Interno Para Mejorar El Proceso Del Comercio Electrónico En La Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A

5.1-Presentación

Un sistema de control interno en el proceso del comercio electrónico va permitir un funcionamiento correcto en el área de contabilidad, facturación y compra de la empresa minimizando los riesgos, y contribuir al mejoramiento y optimización de los procedimientos contables administrativos establecidos en la entidad financiera.

Esta propuesta va diseñada en base a las dimensiones e indicadores de la investigación en correspondencia al objetivo general del estudio, se pretenderá establecer un sistema de control interno que permita afluir el comercio electrónico, en la Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Es de mencionar que si hay fallas en control interno el comercio electrónico se verá afectado por:

- La existencia de un manual de contabilidad no presupone la existencia de un sistema de control interno, solamente señala que existe un instrumento para ejercerlo; pero si éste no existe, la improvisación y los errores sistemáticos sustituyen prácticas adecuadas del registro, afectándose el control interno y con ello la razonabilidad de los estados financieros.
- La falta de una visión y gestión integradora en el diseño e implementación del sistema de control interno de una organización.
- Permitir en la empresa el desarrollo de rasgos de la cultura y práctica organizacional negativa al depender de éxitos pasados, viejas costumbres, hábitos, creencias y exceso de confianza en las personas como sustitutiva de prácticas solidas de verificación del cumplimiento de las medidas de control interno.

- La aparición de una cadena informal de mando y de procesos de toma de decisiones que funcionan fuera de las normas de la organización
- La existencia de barreras organizativas que impiden una comunicación efectiva de toda la información.

Debelados estos aspectos, un sistema de control Interno permitirá proteger los activos de la empresa Proteico Cojedes contra el fraude, despilfarro, ineficiencia o conflictos, que asegure la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales, que consienta el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la organización, y que contribuya a la preparación de estados financieros ajustados a las normas legales.

Por lo anterior, resulta de vital importancia implantar un sistema de control interno adecuado, va a permitir aportar seguridad de manera razonable respecto de los siguientes contextos de una organización:

- El cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables que afecten a las operaciones de la organización a la que pertenezcamos.
- La efectividad y eficiencia de diversas operaciones.
- La confiabilidad de la información que se esté auditando.
- La mejor ejecución de auditorías de control externo.

Ilustrando se aporta, para que el auditor decida depositar confianza tendría que evaluar el nivel de desarrollo y si funciona eficientemente dicho sistema de control; esta tarea constituye la evaluación de las actividades de control de los sistemas que son pertinentes a su revisión, siempre que, con relación a su tarea, la auditoría decida depositar confianza en tales actividades.

Para garantizar una correcta implementación de un sistema de control interno hay que tomar en cuenta las siguientes sugerencias:

- Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación.

- Recabar y clasificar la información obtenida.
- Diagnosticar.
- Revisar los procedimientos.
- Evaluar el control interno y de gestión.
- Implementar, hacer seguimiento y ajustar.
- Evaluar indicadores y realizar más ajustes

El sistema de control interno está a cargo de la propia entidad pública. Sus resultados contribuyen a fortalecer la institución, a través de las recomendaciones que hace de conocimiento de la administración para las acciones conducentes a superar las ineficiencias encontradas.

5.2-Reseña Histórica de la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

La Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Fue creada debido a la importancia de promover la participación y organización social de las comunidades en la búsqueda de soluciones a sus necesidades de una manera planificada, determinando prioridades que permitan alcanzar el desarrollo comunal y la elevación de la calidad de vida, con criterios de autogestión y cooperación.

Se inaugura en el mes de diciembre de 2013, la misma, persigue como propósito favorecer la red de alimentos en el estado Cojedes, fortalecer la producción, empaquetamiento almacenamiento, comercialización, industrialización, financiamiento, importación y exportación de productos relacionados con el sector agrícola, avícola, pesquero, porcino, acuícola y cárnico, además de la compra y venta de todo tipo de víveres, enlatados, frutas, lácteos, tubérculos y hortalizas, cereales y leguminosas.

En consecuencia, la empresa pretende fortalecer y garantizar la distribución de alimentos a la población de Cojedes mejorando la calidad de vida de las comunidades y el desarrollo del estado. Siendo una empresa líder en distribución de alimentos, estableciendo alianzas e intercambio justo con los productores garantizando la disponibilidad, el suministro estable, a toda la población.

Siendo el objetivo de la misma, formar parte de las fuerzas socioproductivas del Estado, así como la satisfacción total de la población; además de innovar, siendo así una potencia productiva, que contribuya con el proceso de desarrollo y transformación del país.

5.3- Misión

Garantizar e incrementar la distribución de alimentos, a través de la comercialización de los diferentes productos; a objeto de garantizar la seguridad alimentaria, a toda la población del Estado de Cojedes.

5.4-Visión

Ser la empresa líder en la distribución de alimentos del Estado de Cojedes; estableciendo alianzas e intercambio justo con los productores garantizando la disponibilidad, el suministro estable, el acceso y consumo de carnes, verduras, y víveres a toda la población.

5.5- Actividad Social de la Empresa

La actividad social que desempeña la empresa va orientada hacia la producción, empaquetamiento, almacenamiento, comercialización, industrialización, financiamiento, importación y exportación de productos relacionados con el sector agrícola, avícola, pesquero, porcino, acuícola y cárnico.

Así mismo, pretende establecer alianzas estratégicas y sociedades comerciales con otras empresas nacionales y extranjeras del sector público o privado y cualquier otro acto de lícito comercio.

De esta forma la empresa pretende lograr la soberanía alimentaria para garantizar el sagrado derecho a la alimentación de nuestro pueblo fomentando los siguientes aspectos:

- ✓ Consolidar las redes de producción y productos de consumo directo y del sistema de procesamiento agroindustrial.

- ✓ Impulsar el poderío económico regional, como mecanismo endógeno sustentable aprovechando de manera óptima las potencialidades y recursos del Estado.
- ✓ Distribuir y comercializar los diferentes rubros de alimentos con el fin de garantizar la seguridad alimentaria en el Estado, a través de las redes de distribución, formación de centros acopio.
- ✓ Establecer convenios de alianza comercial con distintas empresas para garantizar el proceso de comercialización y distribución de productos.

5.6 - Objetivos De La Propuesta

Establecer un sistema de control interno para mejorar el proceso del comercio electrónico en la Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

5.6.1-Objetivos Específico

Crear un sistema de control interno en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Establecer un manual de funciones que detalle específicamente cada una de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los funcionarios y los empleados del Departamento Contable y Financiero de la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Determinar las bases de datos a utilizar en función al sistema electrónico de la empresa.

Hacer seguimiento a la propuesta de sistema de control interno

5.7-Justificación

Esta propuesta se fundamenta en la base conceptual de control interno, componentes, objetivos, y comercio electrónico. Por lo tanto, los controles institucionales se implantan con el fin de detectar, en el plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la entidad y de limitar las sorpresas.

De manera, que con un sistema de control, se fomenta la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayuda a garantizar la fiabilidad de los informes y decisiones además, del cumplimiento de las leyes y normas legales vigentes. En cuanto a la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, y todo lo relacionado con el comercio electrónico.

Así como también proponer una propuesta, que contribuya al mejoramiento del comercio electrónico en la empresa proteico Cojedes C.A. Con lo que se lograría una mayor satisfacción por parte de los consumidores, compradores y productores.

5.8-Teorías De La Propuesta

Para iniciar en este espacio es necesario describir los distintos fundamentos epistémicos que configuran la teoría y la práctica del tema en estudio. Por ello, es pertinente puntar, que un sistema de control interno, comprende los factores casuales del entorno, la integridad del personal, los valores éticos, la capacidad de los miembros de la entidad, y el estilo de gestión.

5.9-Fundamentación Legal

Desde el punto de vista legal se cimienta en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), artículos 311 y 315, referente a los créditos presupuestarios, el objetivo específico a la cual está dirigido, así como los resultados concretos que se espera obtener.

Igualmente la Ley Orgánica de la Administración financiera del Sector Público (2005), en los Título VI Del Sistema De Control Interno en sus artículos 132, 133 y 134, que establecen que el sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcara los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y que corresponde a la máxima autoridad ejecutar este sistema de control interno.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (2001), artículos 35, 36 y 40, en los cuales se define el control interno Administrativo como un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas y establece a quien compete su evaluación.

5.10-Factibilidad De La Propuesta

Durante esta fase, se estableció la factibilidad de ejecutar la propuesta, para ello se realizaron diagnósticos desde el punto de vista técnico, operativo y económico, con lo que se demostró la viabilidad, disponibilidad de recursos para implementar la propuesta.

5.10-1 Factibilidad Técnica

En esta etapa se puede visualizar los aspectos técnicos, que en su mayor parte hace énfasis a los equipos tecnológicos que se requieren para realizar el trabajo.

En este orden de ideas para la presente propuesta se cuenta con talento humano, institucional, didáctico y tecnológico entre los cuales se encuentran: El talento humano se compone por los empleados de la Empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

5.10.2-Factibilidad Operativa

De acuerdo con Leal (2014), la factibilidad operativa se refiere a todos aquellos recursos donde interviene algún tipo de actividad tales como los procesos, y que depende de los recursos humanos que

participen durante la operación y ejecución de la propuesta. En esta etapa se identifican todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo y se evalúa y determina todo lo necesario para llevarla a cabo.

5.10.3-Factibilidad Económica

En este apartado, se señalan las líneas económicas-financieras que debe soportar la propuesta. Destacando que Leal (ob. cit.), explica que son los recursos utilizados para la elaboración de dicha propuesta y que provienen de la autogestión de los investigadores, sin financiamiento ni obtención de créditos externos de ninguna organización ajena a la institución en estudio.

5.11. Plan de acción

Objetivo Establecer un sistema de control interno para mejorar el proceso del comercio electrónico en la empresa proteico

Objetivo	Acciones estratégicas	Actividades	Recursos	Responsables	Tiempo
Crear un Sistema de control interno en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A	<ul style="list-style-type: none"> -Definir los indicadores de seguimiento. -Planificación temporal de los objetivos. -Los recursos disponibles. - Herramientas de control. 	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar los registros de contabilidad, llevarlos al día, y balancearlos cada mes. - Los gastos deben ser presupuestados y Establecer un control sobre las facturas recibidas -Deben existir limitaciones estatutarias para solicitar préstamos. -Una vez llegada las facturas se deben identificar claramente las copias para evitar la duplicación de pagos. -Verificar las condiciones de pago, precios y controles, según sus facturas, contra las órdenes de compra. 	Humano s, materiales y tecnológicos	Gerentes de la empresa y Recursos humanos.	8 semanas
Establecer un manual de funciones, y responsabilidades de los empleados del Departamento Contable y Financiero de la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.	Manual de normas y procedimientos de control interno	<ul style="list-style-type: none"> - Describir procedimientos por cada operación que realice la administración -Elaborar un instrumento de recolección de información. -Diseñar políticas, funciones y normas. -Elaborar un flujo grama. -Fijar pautas sobre los procedimientos a seguir para el control 			4 semanas

		interno.			
Determinar las bases de datos a utilizar en función al sistema electrónico de la empresa.	Desarrollar un modelo físico de programación y plataformas virtuales para la interfaz de usuario y ventanas y/o formularios de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> -Validar el modelo conceptual del sistema de comercio electrónico de la empresa. -Realizar una programación del sistema de comercio electrónico en función a la arquitectura de datos y modelo físico determinado. -Realizar pruebas de soporte del Servidor y demás elementos que conforman el sistema electrónico de la empresa. -Realizar pruebas de funcionamiento del Sistema de comercio - Elaborar el informe de control de calidad del sistema 			5 semanas
Hacer seguimiento a la propuesta planteada	Seguimiento a la propuesta	-Elabora un instrumento para evaluar la ejecución de las estrategias propuestas			Permanente

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez concluida la investigación y terminado el proceso de recolección y procesamiento de los datos obtenidos, se procedió a la compilación de la información necesaria para efectuar estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Efectuado como fue el análisis de los resultados, permitió presentar las conclusiones y recomendaciones, las cuales están presentadas de manera que guarden relación directa con las acciones específicas del estudio realizado.

En relación al objetivo diagnosticar la situación actual referente al control interno en el proceso del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Se requiere diseñar un sistema de control interno en el proceso del comercio electrónico, el cual va a permitir un funcionamiento correcto en el área de contabilidad, facturación y compra de la empresa minimizando los riesgos, y contribuir al mejoramiento y optimización de los procedimientos contables administrativos establecidos en la entidad financiera. Con el fin de hacer correctivos, que son actualmente necesarios para lograr un éxito total en la fluidez y eficacia de los diferentes componentes del sistemas empresarial.

Referente al objetivo, describir las responsabilidades y funciones de los trabajadores por área de trabajo para un control interno que ayude al desarrollo de tareas dentro de la empresa de forma eficiente y organizada. En este apartado, debe ser mejorado, a través de la implantación de un sistema de procedimientos contables para el manejo y control interno en el proceso del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A Ofreciéndoles a los clientes una atención más confiable, obteniendo mejor precisión, agilidad y exactitud, al momento de hacer las compras y ventas, tanto para los empleados como

para los clientes concerniente al accionar, diseñar estrategias de control interno a través de una propuesta operativa para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Se pretenderá mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de la entidad, Para tal efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo. Así mismo, prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones.

Recomendaciones

Una vez que se han efectuado las conclusiones de la investigación desarrollada, se hace necesario, la elaboración de una serie de recomendaciones que tiendan a mejorar las situaciones y aspectos determinados y presentados en las conclusiones, en este sentido, una vez efectuadas las conclusiones de la investigación, se presentan las siguientes recomendaciones:

Es recomendable formar a los empleados en los diferentes procesos, pasos y objetivos a alcanzar para; así lograr la participación de los empleados y alta gerencia a que aporten recomendaciones en la realización de una función determinada, pues entre más incorporados esté en términos de distancia más fluido será el procedimiento.

Una de las principales ventajas del comercio electrónico para la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A. Es la deslocalización de los puntos de compra y venta. De esta forma, la empresa podrá llegar a clientes que se encuentren más allá de su zona física y geográfica, todas partes del mundo. También se agrega, el ambiente de control interno este es el aspecto fundamental para que puedan desarrollarse de manera efectiva todos los demás componentes del control interno; mediante él se desarrolla la disciplina y fortaleza de la entidad. Para fortalecer el ambiente de control se debe fortalecer la forma como la gerencia delega la autoridad, y direcciona a los integrantes de la organización.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- Álamo, R. 2016. La economía digital y el comercio electrónico: su incidencia en el Sistema tributario.
- Aisa O. 2014. Sistema de control interno para organizaciones. España: Oswaldo Fonseca.
- Arias (2006), Metodología de la Investigación cuantitativa. Editorial. Mc Graw Hill. México. Pág. 67.
- Aspís, A., Pertusi, I. C., & Nieva, H. G. 2012. Comercio Electrónico E-Commerce. Argentina.
- Cardona, D. y Estrada, E. 2017. Análisis del riesgo tecnológico en el sistema de facturación electrónica del Grupo Empresarial UNIQUE S.A.S – Colombia. Tesis de Grado Pontificia Universidad Javeriana. España
- Carrillo, J. 2014. Control y gestión del área comercial y de producción. España: Netbiblo
- Castillo, J. L. 2015. Comercio electrónico y aspectos prácticos de implementación.
- Cordero, M (2019), tesis de maestría situación actual del comercio electrónico *e-commerce*, desde la perspectiva del consumidor en la ciudad de Guayaquil (Ecuador) provincia del Guayas.
- Durán, Nohelia 2019. Modelo para la Evaluación del Cumplimiento del Control Interno para los Municipios del estado Carabobo, Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Campus Bárbula.
- Estupiñán Gaitan, Rodrigo 2008. Control Interno y Fraudes, con base en los ciclos transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II, Ediciones ECOE, Bogota, Colombia.
- Hurtado J. 2012. Metodología de la Investigación, Editorial McGraw-Hill, Mexico.
- Ley para la defensa de las personas en el Acceso a los Bienes y Servicios, 2010. Gaceta Oficial N° 39.358, 01-02-2010
- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público. 31 de mayo de 2005. Gaceta Oficial N° 38.198

Mantilla, Samuel Alberto 2005. Control Interno, Informe COSO; traducción del Comité of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Ediciones ECOE, Bogota, Colo

Navarro, Juan 2006. Apuntes de Auditoria, [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.iesmarenostrom.com>, en el Departamento de Administración, Ciclo Formativo de Grado Superior de Administración y Finanzas, [Consulta: 2020, Febrero 14].

Palella y Martíns, 2006. Metodología de la Investigación cuantitativa. Editorial. Mc Graw Hill. México.

UNELLEZ 2017. Normativa Trabajo Especial De Grado Para Los Estudiantes De Pregrado Adscritos Al Programa Ciencias Sociales Unellez / Vipi

Rosendo A. Denecis y Sierralta P. Inés 2020. tesis de grado Manual De Procedimientos Administrativo Como Herramienta Para El Área De Recursos Humanos De La Clínica Quirúrgica Jesús De Nazaret San Carlos-Cojedes.

Seoane. 2010. La nueva era del comercio: El comercio electrónico. Las TIC al servicio de la gestión empresarial. España: Ideaspropias.

Torre, G., & Codner, D. (Febrero de 2014). Fundamentos del Comercio Electrónico (2º Edición ed.). (U. V. Quilmes, Ed.) Buenos Aires, Argentina

Venezuela 1999. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5453

ANEXOS

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA "UNELLEZ"
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS
INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
LICENCIATURA EN CONTADURIA PÚBLICA



Estimado (a)

Sirva la presente para saludarle y a la vez solicitar su valiosa colaboración en el sentido de emitir un juicio en relación a la validación del instrumento, el cual permitirá realizar la investigación titulada: **Estrategias De Control Para La Optimización Del Comercio Electrónico En La Empresa Proteico Proteinas Cojedes C.A.**

Esta validación servirá para cumplir un requisito básico para la aplicación del instrumento y así recabar la información lo más precisa posible y desarrollar el Trabajo final de investigación. Se anexa el instrumento con el respectivo mapa de variables. Son importantes sus sugerencias en relación a pertinencia, calidad y congruencias de los ítems. Sin nada más a que referirme.

Atentamente.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer estrategias de control interno para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Describir las responsabilidades y funciones de los trabajadores por área de trabajo para un control interno que ayude al desarrollo de tareas dentro de la empresa de forma eficiente y organizada.

Diseñar estrategias de control a través de una propuesta operativa para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A.

Objetivo General: Proponer estrategias de control para la optimización del comercio electrónico en la empresa Proteico Proteínas Cojedes C.A

Tabla 1. Operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ítems
Variable Independiente:	Control Interno Son procedimientos y cualidades de una empresa con el objeto de proteger sus activos	Control interno. Registros contables.	Supervisión. Control contable. Cargos y responsabilidades. Actividades operativas. Controles de efectividad. Estrategias de control. Almacenajes. Información.	1 2 3 4 5 6 7 8
Variable Dependiente:	Comercio Electrónico Es una transacción operativa realizada vía proceso digital o redes de trabajo.	Operaciones comerciales. Evolución de los procesos.	Comercio electrónico. Transacciones virtuales. Mercados competitivos. Sistema informático. Facturación. Bienes y servicios. Certificaciones de calidad. Procesos comerciales.	09 10 11 12 13 14 15 16

Fuente: Autores (2021)

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN
UNIVERSITARIA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS
OCCIDENTALES
EZEQUIEL ZAMORA “UNELLEZ”
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS
INDUSTRIALES
PROGRAMA DE CIENCIAS SOCIALES Y ECONOMICAS
LICENCIATURA DE CONTADURIA PÚBLICA**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES Y TRABAJADORES DE
LA EMPRESA PROTEINAS COJEDES.**

INSTRUCCIONES

1. -Lea detenidamente todos los ítems antes de seleccionarlos.
- 2.- Siga el orden establecido.
- 3.- No deje algunos ítems sin responder.
- 4.-Marca con una X la respuesta que consideras correcta.
- 5.- Cada ítem está estructurado por un total de dos alternativas,
seleccione solo una.

Ítems	Opciones	
	SI	No
1.- ¿Existe una adecuada supervisión en relación al control interno?		
2.- ¿Se llevan los libros contables necesarios para un efectivo control contable?		
3.- ¿Los cargos y responsabilidades están bien definidos para el desempeño y control organizacional?		
4.- ¿Las actividades operativas constituyen el punto de partida para la ejecución del control interno?		
5.- ¿La empresa cuenta con estrategias de control efectivas que permitan identificar las desviaciones en el cumplimiento de los objetivos?		
6.- ¿La empresa tiene controles de efectividad necesarios para el buen manejo de ingresos y egresos económicos?		
7.- ¿La información es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización?		
8.- ¿La información es identificada, capturada y procesada de acuerdo a los estándares de control de la organización ?		
9.- ¿El comercio electrónico permite reducir costos de transacción de bienes y fondos?		
10.- ¿Ud. Está satisfecho al usar el comercio electrónico?		
11.- ¿Realizan frecuentemente transacciones virtuales?		
12.- ¿La integración del sistema de comercio electrónico con el sistema de contabilidad es competitivo para empresa?		
13.- ¿El comercio electrónico presenta a la empresa como a los compradores un sistema informático de contabilidad eficiente?		
14.- ¿Se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?		
15.- ¿El comercio electrónico reduce costos de transacciones, y distribución de bienes y servicios?		
16.- ¿Considera que la actualización de conocimientos del profesional de contaduría pública, conforme a una capacitación permanente, tendrá esta capacidad para realizar Auditorías en empresas que realizan comercio electrónico?		

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS**

**LICENCIATURA EN:
CONTADURÍA PÚBLICA**

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Yuxuosa Fajardo C.I.: 7.530.876

Profesión: Lda. Administración Contable Grado de Instrucción: Especialista

Lugar de Trabajo: UNELLEZ-VIP Fecha: 06-05-2022

Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	✓			✓	
2	✓			✓	
3	✓			✓	
4	✓			✓	
5	✓			✓	
6	✓			✓	
7	✓			✓	
8	✓			✓	
9	✓			✓	
10	✓			✓	
11	✓			✓	
12	✓			✓	
13	✓			✓	
14	✓			✓	
15	✓			✓	
16	✓			✓	

Observaciones: _____

Firma:  _____

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS**

LICENCIATURA EN:

CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos **JUAN JOSE ESPINOZA C.I V5.743434**

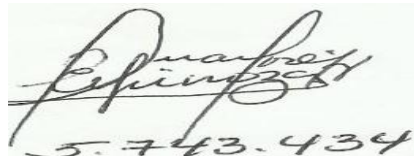
Profesión: **ECONOMISTA** Grado de Instrucción: **MAGISTER**

Lugar de Trabajo: **UNELLEZ** Fecha: **30/04/2022**

Nombre del Instrumento: **CUESTIONARIO**

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVOS	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	
16	X			X	

Observaciones _____



Firma: _____

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

**DE LOS LLANOS OCCIDENTALES "EZEQUIEL ZAMORA"
VIPI - SEDE SAN CARLOS**

LICENCIATURA EN:

CONTADURÍA PÚBLICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos **Antonio Luis Flores Díaz C.I. V.- 11.962.937**
Profesión: **Lcdo. En Administración** Grado de Instrucción: *Dr. en Gerencia Avanzada*
Lugar de Trabajo: **UNELLEZ** Fecha: **3/05/2022**
Nombre del Instrumento: **CUESTIONARIO**

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN CON OBJETIVO	
	CLARA	CONFUSA	TENDENCIOSA	SI	NO
1	X			X	
2	X			X	
3	X			X	
4	X			X	
5	X			X	
6	X			X	
7	X			X	
8	X			X	
9	X			X	
10	X			X	
11	X			X	
12	X			X	
13	X			X	
14	X			X	
15	X			X	
16	X			X	

Observaciones: _____



DR. ANTONIO LUIS FLORES DÍAZ