

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**La Universidad que siembra**

**VICE-RECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICAS  
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL AREA  
ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN  
CARLOS-COJEDES**

**Autores:**

Yoselys Oscarlys, Flores Aquino.

C.I:29.921.333

Evelyn, Prieto Franco

C.I:20.953.690

Angélica Reidimar, Rivas García

C.I.V:25752452

Tutor:

**Dra. Geila González.**

**San Carlos, mayo de 2023.**

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“EZEQUIEL ZAMORA”**



**VICE-RECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICAS  
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA**

**La Universidad que siembra**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL AREA  
ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN  
CARLOS-COJEDES**

*Requisito parcial para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública*

**Autores:**

Yoselys Oscarlys, Flores Aquino.

C.I:29.921.333

Evelyn, Prieto Franco

C.I:20.953.690

Angélica Reidimar, Rivas García

C.I.V:25752452

Tutor:

**Dra. Geila González.**

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"



San Carlos, m VICE-RECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICAS  
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**La Universidad que siembra**

### CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Geila Rosa González Sequera, titular de la cédula de identidad **Nro. 8.671.283**, en mi carácter de tutor (a) del Trabajo de Aplicación Titulado: **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL AREA ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-COJEDES**, presentado por las Bachilleres Yoselys Oscarly, Flores Aquino, C.I:29.921.333; Evelyn, Prieto Franco, C.I:20.953.690 y Angélica Reidimar, Rivas García, C.I.V:25752452 para optar título de Licenciado 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 30 días de mes de abril del 2023.

**Nombre y Apellido Tutor:** Geila González

**Firma de aprobación del Tutor:** \_\_\_\_\_

# ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
"EZEQUIEL ZAMORA"  
VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y  
PROCESOS INDUSTRIALES

## ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN:

CONTADURÍA PÚBLICA

FECHA DE APROBACIÓN:

16/5/2023

AUTOR (ES):

**FLORES YOSELYS; C.I: V-29.921.333**

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

**PRIETO EVELYN; C.I: V-20.953.690**

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

**RIVAS ANGELICA; C.I: V- 25.752.452**

Apellido, Nombre y Cédula de Identidad

TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL ÁREA  
ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCIÓN DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-  
ESTADO COJEDES**

PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:

1.- TUTOR:

*Correa S.*  
Apellidos

*Quila R.*  
Nombres

*8671283*  
Cédula de Identidad

2.- JURADO PRINCIPAL -  
COORDINADOR:

*Navarro Escalona*  
Apellidos

*Jedals del Valle*  
Nombres

*15627964*  
Cédula de Identidad

3.- JURADO PRINCIPAL:

*Mujica H.*  
Apellidos

*Reynaldo C.*  
Nombres

*16428858*  
Cédula de Identidad

OBSERVACIONES

LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:

APROBAR

REPROBAR

*[Firma]*  
FIRMA (1): TUTOR

*[Firma]*  
FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL  
COORDINADOR

*[Firma]*  
FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL



## **DEDICATORIA**

*YOSELYS FLORES; Primeramente, darle gracias a Dios por su amor infinito y darme la fortaleza y el conocimiento para seguir adelante, seguidamente a mi madre por su gran apoyo y dedicación, por darme la fortaleza de guiarme y orientarme a seguir adelante; mi hermana que ha sido como mi segunda madre, gracias por tu apoyo incondicional.*

*ANGELICA RIVAS; Darle gracias a dios primeramente por darme la sabiduría para culminar con éxito esta etapa académica, a mis padres por su apoyo, mis hijos porque gracias a ellos seguí luchando por mis sueños, mi tía Carmen y tío Jani por su apoyo incondicional y siempre apoyarme en cada paso que doy.*

*EVELYN PRIETO; A Dios, primeramente, quien nunca me abandona, me ayuda dándome conocimiento día a día para seguir construyendo mis sueños; a mi familia por el apoyo, al Ing. Antonio Tirado quien me ha apoyado y orientado en este camino; a la profesora Geila González por el acompañamiento, orientación y apoyo en este proceso de enseñanza y aprendizaje; y a todas las personas que de una u otra manera me dieron aliento a continuar mi carrera universitaria.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Agradezco primeramente a Dios padre por ser nuestra guía en todo momento.*

*A nuestros padres por creer y confiar en nosotras, por brindarnos ese apoyo incondicional*

*A nuestros hijos porque gracias a ellos luchamos y nos dan la fortaleza de seguir adelante y no decaer.*

*. A nuestros familiares y amigos de que una u otra manera me brindaron su apoyo y su mano amiga.*

*A nuestra Tutora, la profesora Geila González por ser mi guía en este proceso educativo.*

*A la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora “UNELLEZ” y a sus profesores por haber compartido todos los conocimientos a lo largo de la preparación de la profesión.*

*A la Lic., Mariaeugenys Mujica, personal de CORPOELEC en el Área de la Gerencia de Distribución, por ser un libro abierto con nosotras y ayudarnos con nuestro trabajo de grado, por su confianza, cariño y dedicación.*

## ÍNDICE GENERAL

	pp
Constancia de aprobación del tutor.....	iii
Acta de aprobación del jurado.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Índice de tablas.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Introducción.....	1
<b>Capítulo I El Problema</b>	
1.1. Planteamiento del problema.....	3
1.2. Objetivos.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Limitaciones y alcance.....	10
<b>Capítulo II Marco teórico</b>	
2.1. Antecedentes.....	11
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Bases legales.....	18
2.4. Sistema de variable.....	21
2.5. Operacionalización de la variable.....	21
<b>Capítulo III Marco metodológico</b>	
3.1. paradigma de la investigación.....	25
3.2. Tipo de investigación.....	25
3.3. Diseño de investigación.....	26
3.4. Modalidad de investigación.....	26
3.5. Población y muestra.....	26
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento.....	29
3.8. Procedimiento y análisis de datos.....	30
<b>Capítulo IV Análisis de los resultados</b>	
Análisis e interpretación de resultados .....	32
Hallazgos encontrados.....	48
<b>Capítulo V Propuesta</b>	
Presentación .....	50
Fundamentación.....	51
Objetivos de la propuesta.....	53
Factibilidad de la propuesta.....	53
Justificación de la propuesta.....	55
Estructura de la propuesta.....	56
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	67
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	70
<b>ANEXOS</b> .....	73



## ÍNDICE DE TABLAS

N°		pp
1.	Operacionalización de la variable.....	22
2	Distribución de la población.....	27
3.	Ítem 1.....	32
4.	Ítem 2.....	33
5.	Ítem 3.....	34
6.	Ítem 4.....	35
7.	Ítem 5.....	36
8.	Ítem 6.....	37
9.	Ítem 7.....	38
10.	Ítem 8.....	40
11.	Ítem 9.....	41
12	Ítem 10.....	42
13	Ítem 11.....	43
14	Ítem 12.....	45
15	Ítem 13.....	46
16	Ítem 14.....	47
17	Ítem 15.....	48
18	Costo beneficio.....	55
19	Plan de acción.....	58
20	Materiales y productos eléctricos existentes.....	60
21	Fallas existentes en el almacén de inventario.....	61
23	Codificación de los materiales y productos.....	62

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

N°		pp
1.	Ítem 1.....	32
2.	Ítem 2.....	33
3.	Ítem 3.....	34
4.	Ítem 4.....	35
5.	Ítem 5.....	36
6.	Ítem 6 .....	37
7.	Ítem 7.....	40
8.	Ítem 8.....	40
9.	Ítem 9.....	41
10.	Ítem 10.....	42
11.	Ítem11 .....	44
12.	Ítem 12.....	45
13.	Ítem 13.....	46
14.	Ítem 14.....	47
15.	Ítem 15.....	48
16.	Formato de entrada al almacén.....	66
17.	Formato de salida al almacén.....	66
18.	Formato de control de existencia .....	66

**Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
"EZEQUIEL ZAMORA"**



**VICE-RECTORADO DE INFRAESTRUCTURA  
Y PROCESOS INDUSTRIALES  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y  
ECONÓMICAS  
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA**

**La Universidad que siembra**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL AREA  
ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN  
CARLOS-COJEDES**

**RESUMEN**

El objetivo del trabajo es proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de distribución de Corpoelec de San Carlos-Cojedes y demostrar la situación en que se encuentra el departamento de la empresa a fin de ayudar al personal a registrar adecuadamente los movimientos de la mercancía, para ello, se empleó el diseño metodológico no experimental. Se utilizó el método descriptivo estadístico, y para el trabajo de campo la aplicación de la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento de investigación, la cual se aplicó a los trabajadores de la firma personal, mediante 15 ítems con respuestas dicotómicas sí y no. Este instrumento fue validado por 3 experto y la confiabilidad se calculó con el coeficiente KR20, cuyo resultado fue de 0.93, siendo muy confiable. Los resultados evidencian que, aunque poseen inventarios, no llevan un adecuado registro de las entradas y salidas de la mercancía, ni mucho menos poseen conocimiento de lo que se encuentra dentro del almacén, arrojando como consecuencia un mal control interno de dicha área y contabilización de los mismos. Con la estrategia desarrollada se emplearán actividades

de formación al personal para fortalecer sus habilidades técnicas y conceptuales que garanticen un adecuado manejo del almacén.

**Palabras clave:** estrategia, control, control interno, área administrativa.

## INTRODUCCIÓN

La corporación eléctrica nacional (CORPOELEC), es la empresa encargada en su totalidad del sector eléctrico de la República Bolivariana de Venezuela, es la única institución que se encarga de generar, transmitir, distribuir y comercializar la energía eléctrica necesaria para el consumo nacional de manera confiable. Una de las características de las empresas modernas es el continuo crecimiento, cuyo objetivo es alcanzar el mejor rendimiento y la reducción de tiempo de los procesos, lo que a su vez conducen a la disminución de los costos de producción.

En los últimos años, el control interno en las organizaciones ha ido incrementándose gradualmente, esto se debe, a que cada vez, son más las exigencias del entorno y los cambios continuos que se producen. Los cuales, obligan a los empresarios de hoy a buscar la implementación de nuevas herramientas de gestión que le permitan la adaptación de la empresa a la variabilidad del entorno. Son muchas las Teorías de la Administración que se han desarrollado, a partir de las cuales han surgido diversos modelos de funcionamiento que se han convertido en sistemas de gestión integrado, pasando a formar parte elemental y punto de atención de cualquier organización.

Con el desarrollo de esta era de la información, las empresas se han visto en la necesidad de desarrollar nuevas capacidades para alcanzar buenos resultados, si desean tener éxito por lo que, en la actualidad, se hace imprescindible que las organizaciones dispongan de un Sistema de Control interno que le permita establecer mecanismos de seguimiento y control continuo de las tareas, a fin de conocer la situación de un aspecto o función de la organización información oportuna sobre el cumplimiento y en un momento determinado, tomar decisiones para reaccionar ante ella así como proporcionar evolución de los objetivos fijados por la organización.

En la actualidad, CORPOELEC, debido a la reestructuración del sector eléctrico nacional, ha sido objeto de numerosos cambios, los cuáles se orientan al mejoramiento de la calidad del servicio en todo el país, es por esto, que muchas de sus unidades

estructurales se han visto en la necesidad de evaluar sus procesos a fin de determinar las posibles fallas y deficiencias que permitan establecer las medidas correctivas necesarias para garantizar un mejor funcionamiento de las mismas

Por tal razón, existe la necesidad de desarrollar una herramienta administrativa que sirva de control para el proceso, a la vez, brinde la sustentación física de su filosofía de gestión mediante la elaboración de la documentación requerida, la cual deberá contener todos los aspectos concernientes a la gestión. Esta documentación permitirá constatar la estructura organizativa de la unidad y comparar los resultados obtenidos con los resultados deseados.

La presente investigación está estructurada en los siguientes capítulos: En el Capítulo I, el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, la justificación y los alcances y limitaciones. Seguidamente, el Capítulo II, comprende el marco teórico, conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales, y la operacionalización de las variables.

En el Capítulo III; se centró todo lo relacionado con el marco metodológico, refiriendo el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad del instrumento y la técnica para el análisis de los datos. Así mismo, en el capítulo IV, se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la investigación. El capítulo V, hace referencia a la propuesta, conclusiones y recomendaciones. Finalmente, las referencias y los anexos.

**CAPÍTULO I**  
**EL PROBLEMA**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel mundial las organizaciones tanto públicas como privadas son parte fundamental de la estructura de la sociedad, dentro de estas organizaciones existe un contexto administrativo en el que se plantea, organiza, dirige y controla, que a su vez dentro de esos procesos se hace visible parte del comportamiento, las actividades y el rol que desempeña cada persona dentro de las organizaciones.

Ante todo esto, las organizaciones requieren de un recurso humano consecuente, capaz de comprometerse y adaptarse a los cambios, para lograr una visión estratégica, anticiparse a las necesidades y planificar estrategias tendientes a la satisfacción personal de cada uno de los individuos que en ella labora; dentro de este contexto las empresas representan un sistema abierto, con un proceso de transformación y una salida de productos y/o servicios, los cuales en un momento determinado se ven influenciados por diferentes variables del entorno.

De allí parte el eslabón más alto de la cadena de mando, las funciones de un gerente están relacionadas con la tareas administrativas de planeación, organización, dirección y control, por lo tanto, un buen gerente, debe monitorear su ambiente interno y externo para aprovechar sus fortalezas y oportunidades que le faciliten llevar a cabo su gestión con eficacia. Esta persona constituye el eje central del funcionamiento de una organización, ya que, debe utilizar estrategias de control interno que le ayuden en su desempeño laboral porque de acuerdo a su actuación depende el éxito de su organización.

Por lo tanto, se puede decir que, para alcanzar el éxito deseado en toda empresa es de vital importancia que se tenga un correcto control interno para cumplir con sus actividades, funciones y deberes, permitiendo utilizar los recursos de manera apropiada para que se traduzcan en logro de las metas establecidas. Es necesario que las personas

que ejerzan este puesto posean una serie de actitudes necesarias para poder ejercer cabalmente dicha función.

Desde esta perspectiva Koontz (2000), define una estrategia como: “Los cambios que conviene dirigir para alterar la posición competitiva en que se encuentra actualmente hacia el estado en que se podría o quiere encontrar en el futuro”. (p. 93). Es así, que estos autores se enfocan en la dirección estratégica, en un plan de estrategias que conduzca a la ejecución y desarrollo de los objetivos, creando un nivel de estabilidad para la organización. En efecto, las estrategias gerenciales a través del plan, se integran las principales metas y políticas de una organización, estableciendo la secuencia coherente y armónica de las acciones por realizar, con el fin de lograr una situación viable y original con los recursos adecuados, así como anticipar en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

La formulación de las estrategias contiene la caracterización de las debilidades y fortalezas, y la determinación de las oportunidades y amenazas de una organización, el establecimiento de misiones, la fijación de objetivos, el desarrollo de estrategias alternativas, el análisis de dichas alternativas y la decisión de cuales escoger. Si bien es cierto, que las instituciones han venido enfrentando esos cambios trascendentales, que han requerido que la gerencia y sus líderes se mantengan en un diario proceso de innovación y adaptación, que tiene como enfoque principal suministrar y proporcionar respuestas oportunas a los eventos que demandan los diferentes actores sociales.

De tal forma, se puede decir que la administración pública ejecuta políticas y programas de gobierno que permitan la prosperidad y bienestar de los ciudadanos y la población en su conjunto, respondiendo a las exigencias de la sociedad. En esta ardua labor que ejerce la administración pública, es imprescindible el seguimiento y control de sus actividades en los diferentes segmentos de la estructura organizacional. Entendiéndose por control, según Dugarte (2012), “un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos” (p. s/n).

Es decir, el proceso de evaluar el desempeño de una institución. De manera, que el control en la administración pública es ejercicio de dos ámbitos, el primero corresponde



al control externo y posterior de las operaciones ya ejecutadas bajo la facultad de los organismos de control fiscal externo y el segundo es el control interno, responsabilidad de las máximas autoridades de la institución pública.

Cabe destacar, que el control interno, se implanta con el fin de detectar en el plazo deseado cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos y fomentar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, garantizando fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas legales vigentes. Es de hacer notar, que en los últimos años se ha incrementado la necesidad de tener un sistema de control interno efectivo, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad, por consiguiente, las organizaciones que apliquen controles internos en sus operaciones administrativas y contables conducirá a conocer la situación real de la misma y para ello es necesario tener una planificación capaz de verificar que los controles se cumplan para tener una mejor visión de su gestión y del cumplimiento de los objetivos organizacionales como parte del proceso administrativo.

Desde la perspectiva global, es oportuno señalar, que la creciente importancia del control interno a nivel mundial se debe a tres factores según Martínez (2012): Las estructuras de las organizaciones, que cada año se hacen más complejas; la protección del patrimonio, que requiere de un control interno para determinar el acceso y salvaguarda del patrimonio; y los cambios tecnológicos, el cambio más importante que resulta en las últimas décadas se relaciona con el procesamiento de la información (p. 1).

De esta forma, el control interno se constituye como un conjunto de planes, políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de una entidad u organismo, con la finalidad de proteger sus recursos y verificar la exactitud y sinceridad de su información administrativa y financiera, además, de promover la Eficiencia, calidad y economía en las operaciones de la empresa con el objetivo de lograr el cumplimiento de la misión y metas de la organización. De acuerdo a Lozano y Tenorio (2015):

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos

disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros (p.1).

De esta forma, se considera que todas las empresas deben tener un adecuado control interno, debido a que gracias a su correcta gestión también se puede evaluar la calidad de la tarea administrativa. Lo que obliga a que las empresas en la actualidad tengan una seguridad razonable de que las inversiones realizadas sean administradas considerando los principios de eficiencia, eficacia y economía, resultando fundamental el contar con herramientas de control en todos los departamentos o áreas de una organización. Obtención de información financiera correcta y segura, puesto que, el control interno constituye un elemento fundamental en la marcha de una organización, en base a él se toman decisiones y se formulan programas de acciones a futuro.

En este orden de ideas, el control interno se aplica en dos modalidades: control administrativo y control contable. El control administrativo se refiere al plan de organización, la cual establece métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones y la adhesión a las políticas gerenciales, y el control interno contable, que está referido a los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Como bien sea, ambos son importantes para una efectiva gestión institucional.

Dentro de este marco de análisis, cabe acotar, que con la reforma a la Ley Orgánica de Administración Financiera (2007), el sistema de control interno se organiza en esta Ley como un sistema integral e integrado a los procesos, bajo la responsabilidad de las máximas autoridades jerárquicas de los órganos y entes de la Administración Pública y se separan definitivamente las funciones de contabilidad y control interno, estableciendo en su artículo 132, que el Control Interno: “es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como, los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a la Ley”.

En este ámbito de ideas, es oportuno señalar, que las entidades públicas están encaminadas a prestar un servicio público y su legitimidad se sustenta, en la eficacia y calidad con que prestan estos servicios y satisfacen las demandas de la comunidad,

dentro de un marco de valores compartidos que promuevan los derechos humanos, el bien común y la dignidad de las personas.

Las entidades públicas, por tanto, necesitan una gestión eficaz y responsable que le permita sostenerse en las mejores condiciones posibles, y lograr en equilibrio óptimo entre su administración y sus fines. De acuerdo a Mazariegos, Águila, Pérez y Cruz (2013), “la única manera de enfrentar y sobrevivir al nuevo entorno empresarial es con una visión hacia el futuro, donde las organizaciones demuestren capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios” (p. 80). Razón por la cual es indispensable que las organizaciones sean más competitivas, donde demuestren flexibilidad en la operatividad y rapidez para la comercialización.

Es importante resaltar que, a raíz de la creación de la Corporación Eléctrica Nacional (CORPOELEC) en el año 2007 mediante el Decreto presidencial N° 5330, Esta empresa está adscrita al Ministerio del Poder Popular de Energía Eléctrica, es una institución que nació con la visión de reorganizar y unificar el sector eléctrico venezolano a fin de garantizar la prestación de un servicio eléctrico confiable, no excluyente y con sentido social, en ella se han originado cambios estructurales en el sector Eléctrico Nacional (SEN), lo que conlleva a la revisión, evaluación, análisis y mejora de los elementos de gestión de la organización necesarios para la consolidación de la empresa.

En el estado Cojedes, la Gerencia Estatal de Distribución, se encuentra conformada por tres centros de servicios, San Carlos, Tinaco y Tinaquillo cada uno con un departamento de mantenimiento y averías, así como también está el departamento de mantenimiento especializado y dos divisiones de planificación de desarrollo, recientemente se anexo una sala situacional del 1x10 del Buen Gobierno, la empresa posee formularios interno para cada ocasión, la comunicación entre ellos se realiza por correos corporativo, indicadores de primer nivel y metas que se establecen durante el mes.

En la actualidad, la Gerencia de Distribución podría estar presentando fallas, debido a la falta de organización, comunicación y motivación por parte de algunos empleados, cuando se le solicita una información interna la realizan después del tiempo

estipulado, lo que genera incomodidad en el ambiente laboral además, en la entrega de los recaudos de los Centros de Servicios a pesar de que cuentan con formatos estándar no los llevan diariamente, como son los indicadores de primer nivel (como entrada y salida de materiales ,la supervisión de las sub estaciones, mantenimiento de alta y baja tensión, alumbrado público, cantidad de reclamos) , de igual manera en el movimiento del personal, quizás no se está llevando de una manera acorde a la realidad, ya que no están haciendo la restructuración de las cuadrillas de los trabajadores y la planificación de las actividades diarias.

Considerando la unidad de estudio la presente investigación tiene por título "Estrategias de Control Interno aplicadas en el Área Administrativa de Distribución de la Empresa CORPOELEC" San Carlos-Cojedes, que les permita mejorar en la praxis, no solo tener habilidades para analizar las variables contingentes que se correspondan con variables específicas, sino también la habilidad y motivación para crear, inventar y aplicar estrategias gerenciales que sea más efectiva, ante las circunstancias que se afronta integrando teoría y práctica por la vía más útil que contribuya en el mejoramiento del control interno aplicados al área Administrativa de la Gerencia de Distribución de la Corporación Eléctrica Nacional en el Estado Cojedes.

Por todo lo antes expuesto, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual que presenta el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes?

¿Qué debilidades y fortalezas están presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes?

¿Cómo diseñar estrategias de control aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes?

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo General:**

Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes

### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.

### **JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

El control interno en una organización, es un aspecto imprescindible para el procesamiento de la información emanada de las actividades que se ejecutan dentro de ella, por cuanto no se limita únicamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino que también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos administrativos, evaluando procedimientos contables, cumplimiento de políticas y normas para el logro de los objetivos y la conducción ordenada de las actividades en el desempeño institucional.

En este sentido, cuando la información financiera reúne en su capacidad la investigación necesaria del resultado de sus operaciones externas y transformaciones internas, está incorpora las características mínimas para los usuarios internos y externos y, por tanto, las decisiones que tomen alrededor de esta serán objetivas. En base a este contexto, es fundamental que el área de administración constituya políticas internas que den legalidad a la actuación de todos los funcionarios, empleados y gerentes e implante procedimientos de control interno para proporcionar una seguridad razonable de que la información que rinde fue preparada en condiciones de certidumbre, garantizando eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus objetivos.

Por consiguiente, la presente investigación desde el punto de vista institucional tiene importancia para los empleados ya que su aplicación dispondrá de una herramienta como soporte y guía para el control y ejecución de las operaciones Realizadas en la institución, además funciona como referente teórico para la toma decisiones en base a la información financiera, con efectividad y eficiencia para laborar de forma cohesionada en el marco del cumplimiento de las metas.

Desde el punto de vista social la investigación tiene un aporte significativo ya que permitirá una mejor atención a los usuarios, pues el control interno permitirá que la empresa cumpla sus deberes con la población en atender las necesidades que se presenten en el control interno aplicadas al área Administrativa de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes, siendo una propuesta viable que viene a solucionar la problemática en la institución.

Del mismo modo, desde el punto de vista metodológico, la investigación cobra importancia ya que requirió la revisión de diferentes autores y citas bibliográficas lo cual permitió ampliar los conocimientos en cuanto al control interno administrativo y contable, tomando en cuenta que el trabajo de investigación, no solo puede servir de apoyo y objeto de estudio a La Gerencia de Distribución de San Carlos-Cojedes, sino también a la universidad “UNELLEZ”, porque puede ser consultado por otros estudiantes de la carrera Lic. En Contaduría Pública que deseen indagar antecedentes para futuros trabajos de grado bajo la línea de investigación Gerencia Pública.

### **Alcances de la Investigación**

Esta investigación va dirigida a analizar y conocer las consecuencias que representa la gestión de riesgo en cuanto al control interno aplicadas al área administrativa de distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes que permitirá buscar soluciones a la problemática planteada; que suministre herramientas asertivas para la optimización de la misma, a fin de contribuir en el cumplimiento de los deberes formales, aportando mayor calidad a la ejecución del proceso administrativo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En la presente fase, se desarrolla los antecedentes, tanto nacionales como internacionales, las bases teorías que sustenta la investigación, aunado a ello, se exponen las bases legales. Al respecto, Martínez, (2006) señala que, el contexto teórico es aquel donde se caracteriza “las principales investigaciones sobre el área o áreas cercanas: autores, enfoques y métodos empleados, conclusiones e interpretaciones teóricas a que llegaron y otros elementos de importancia. (p. 12). Es decir, es el compendio de documentos que se vale el investigador para adquirir más conocimientos, así como sustentar su investigación, dándole coherencia a la misma.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación, según Martínez, (S/F.): Son aquellas investigaciones que están cónsonas a la investigación que se desarrolla, requiriéndose que tengan títulos similares o que estén relacionados con la temática en estudio, siendo necesario que se consideren trabajos de maestrías, de ascenso, tesis doctorales, artículos arbitrados que constituyan la biblioteca de universidades internacionales y/o

nacionales, asimismo se empleó la Internet como un recurso para la obtención de documentos bibliográficos. (p.25)

En consecuencia, los antecedentes, son todos aquellos trabajos de investigación que preceden al que se está realizando; por lo que, son los realizados y relacionados con el objeto de estudio presente en la investigación se ha tomado como base varios aspectos que se relacionan con el contenido del tema estudiado, estas investigaciones sirven como antecedentes para la veracidad de la misma.

Por lo tanto, Alanya y Osorio (2018), y su investigación titulada “Control Interno y Toma De Decisiones en la Municipalidad Distrital de Ascensión en el Primer Semestre el 2017, Ascensión-Perú”, tiene la finalidad de determinar la relación entre el control interno y la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Ascensión en el primer semestre del 2017. En la metodología utilizada, el tipo de investigación fue aplicada, el nivel de investigación fue correlacional, los métodos de investigación son método dialéctico, descriptivo, inductivo, analítico y sintético. El diseño de investigación es no experimental-transversal, correlacional. La población es de cincuenta y dos (52) servidores y funcionarios de la Municipalidad Distrital de Ascensión. La muestra censal y la técnica utilizada es la encuesta, así como el instrumento se efectuó el cuestionario.

Esta investigación se vincula con el presente trabajo pues los resultados contribuirán en el control interno apropiados de las instituciones responsables y para el mejoramiento e implementación de estrategias aplicadas en el área administrativa, así como determinar la repercusión que puede tener esta cultura en el cumplimiento de las obligaciones administrativas correspondientes.

Por otro lado, Condezo y Cristóbal (2018), desarrollaron una investigación titulada “El Control Interno como instrumento de Gestión y su contribución para combatir la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Provincia de Pasco periodo 2018, Pasco-Perú”, cuyo propósito fue conocer de qué manera el control interno como instrumento de gestión contribuye para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018. La investigación es de tipo aplicada, con un método



descriptivo y explicativo, la cual se aplicó a setenta y dos (72) sujetos mediante la técnica de encuesta, utilizando el método de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Con base a lo interior, se evidencia la relación que existe entre estas dos investigaciones, debido a que ambas persiguen la creación de una estrategia que refuerce el control interno en el área administrativa con base a la aplicación. En tal sentido, el precitado estudio, se relaciona con la presente investigación; por cuanto, ambos estudian lo relacionado con el control interno de acuerdo a las características y necesidades de la empresa.

De igual forma, Coz y Pérez (2017), realizaron un estudio titulado “Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central del País, Huancayo-Perú”, cuyo objetivo general fue determinar como el control interno influye en la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país. El tipo de investigación es aplicada por que se interesa en emplear las teorías establecidas, el nivel es descriptivo, el método es inductivo, deductivo y descriptivo; las técnicas de investigación son: entrevistas, encuesta, observación directa e indirecta y el instrumento es el cuestionario.

Del mismo modo, dicho antecedente posee una relación con la investigación realizada, ya que ambas están dirigidas a contribuir con la organización al aplicar estrategias de control interno que fortalezcan la toma de decisiones, para que pueda realizar las correcciones necesarias en el área administrativa y poder cumplir con los objetivos y metas establecidos por la organización.

Por su parte, Gómez María Celeste, Lazarte Barbeito Carlos (2019); en su trabajo de aplicación desarrollan el Control Interno como un proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera, promover la eficiencia de sus dirigentes, medir la eficiencia de las operaciones y la economía en la utilización de los recursos, y lograr el cumplimiento de las metas y los objetivos corporativos. La inexistencia de dichos controles en una

empresa puede provocar pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable, y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta.

Ambas investigaciones se vinculan ya que se considera que mediante la aplicación del control interno, es factible controlar las operaciones administrativas, pues así se pueden minimizar las fallas, que son consecuencia de la improvisación y las decisiones empíricas, de esta forma, se contribuye a suministrar información relacionada por parte de la empresa para una eficiente toma de decisiones.

Por otro lado, Condezo y Cristóbal (2018), desarrollaron una investigación titulada “El Control Interno como instrumento de Gestión y su contribución para combatir la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Provincia de Pasco periodo 2018, Pasco-Perú”, cuyo propósito fue conocer de qué manera el control interno como instrumento de gestión contribuye para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018. La investigación es de tipo aplicada, con un método descriptivo y explicativo, la cual se aplicó a setenta y dos (72) sujetos mediante la técnica de encuesta, utilizando el método de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Con base a lo interior, se evidencia la relación que existe entre estas dos investigaciones, debido a que ambas persiguen la creación de una estrategia que refuerza el área administrativa en la toma de decisiones con base a la aplicación del control interno. En tal sentido, el precitado estudio, se relaciona con la presente investigación; por cuanto, ambos estudian lo relacionado con el control interno de acuerdo a las características y necesidades de la empresa. Además, menciona los objetivos fundamentales:

- 1- Proteger los activos de la empresa.
- 2- Obtener información correcta y confiable, así como los medios para comprobarla.
- 3- Promover la eficiencia de las operaciones.
- 4- Lograr la adhesión a las políticas de la dirección de la empresa.

Todos los objetivos de control interno tienen como base fundamental proteger a la empresa de cualquier anomalía que pudiera existir, en activos, pasivos y en general en la exactitud de los registros de la información financiera.

En la investigación citada anteriormente, se asemeja al presente trabajo de aplicación en cuanto considera que, mediante la aplicación del control interno, es factible controlar las operaciones administrativas, pues así se pueden minimizar las fallas, que son consecuencia de la improvisación y las decisiones empíricas, de esta forma, se contribuye a suministrar información relacionada por parte de la empresa para una eficiente toma de decisiones.

### **Bases Teóricas**

Arias (2012), afirma que las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proporciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado (p.107). De igual modo Bavaresco (2006) sostiene que las bases teóricas tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir cada problema posee algún referente teórico lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción del conocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

En base a esto, las bases teóricas son aquellas teorías que brindan al investigador un apoyo dentro del conocimiento del tema de estudio en la cual se puede basar como referencia en el tema de investigación ya que implica un desarrollo amplio de los conceptos y proporciones. A continuación, se presenta las bases conceptuales que se relaciona al estudio y fundamenta desde una perspectiva documental las variables planteadas y que orienta claramente el propósito de la investigación.

### **Teoría de Control Interno según Holmes (1984):**

De acuerdo a Holmes (1984), “El control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización” (p.1). Por lo tanto, el control interno proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

De este modo, el control interno de una empresa se vuelve un mecanismo significativo y responsable de la gestión en las actividades como objeto de supervisión

y control en la información y operaciones diversas que se realiza, su importancia se centra en la confiabilidad y eficiencia que produce en los sistemas contables y administrativos.

Las estrategias de control interno son aquellos procesos que se llevan a cabo dentro de una organización con la finalidad de asegurar la realización de las operaciones de forma eficiente y oportuna. De acuerdo a López (2018) la importancia de mantener estrategias que rijan el control interno en una organización radica en controlar las operaciones con la finalidad de establecer si existen o no falencias que conlleven a cometer errores o fraudes que puedan llegar a afectar a la parte administrativa y contable de una empresa; el desarrollo de las estrategias debe estar enfocado a dar una solución a este tipo de inconvenientes que se suelen presentar mediante sus actividades comerciales.

El establecimiento de estrategias control es un trabajo en conjunto esto es con el objetivo de tener una certeza que los diferentes procesos se realizarán con eficiencia y eficacia además de mejorar la comunicación y que toda la información que se maneje sea confiable y oportuna porque a través de esta se toman decisiones que son requeridas para minimizar los riesgos impidiendo de esta forma que su impacto afecte sobre manera los procesos. (López, 2018, p. 25). Se quiere con ello significar que, en el proceso de la determinación de estrategias es importante tener en claro los objetivos empresariales analizándolos para establecer indicaciones fundamentales para llegar a alcanzarlos de forma efectiva, ya sea a corto o largo plazo.

### **Objetivos del Control Interno:**

Según Cepeda (1997) expresa que los objetivos del control interno son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante los riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el control interno administrativo.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

- Asegurar la oportuna claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión administrativa de la organización.

Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y detectar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (p. 9).

El objetivo principal del control interno es crear mecanismos de prevención y de mejoramiento continuo que permita garantizar el desarrollo de sus funciones de forma transparente, por medio de la práctica correcta de los procedimientos que se hayan establecidos por el alto mando de la empresa, quien también debe supervisar el cumplimiento de las normas y leyes.

### **Tipos de Control Interno**

Por un lado, Cepeda, (1997, p.29) existen diversos tipos de control interno:

**El Control Gerencial:** El cual está dirigido a las personas con el objetivo de influir en los individuos para que sus acciones y comportamiento sean consistentes con los objetivos de la organización.

**El Control Contable:** Es aquel que está compuesto por las normas y procedimientos contables, todo lo referente a los métodos y procedimientos que involucren la protección de los bienes y fondos, así como la confidencialidad de los registros contables, presupuestarios y financieros de la organización.

**El Control Administrativo u Operativo:** Es aquel que está orientado a las políticas administrativas de la organización, también a todos los métodos y procedimientos que están relacionados. Este debe incluir, controles tales como análisis, estadística, informe de actuación, controles de calidad, entre otros.

**El Control Presupuestario:** Sirve de herramienta técnica en la organización en donde se apoya el control de gestión, basado en la dirección por objetivos.

**El Control Operativo de Gestión:** está orientado a un conjunto de planes, políticas, procedimientos y métodos que se necesitan para alcanzar los objetivos de la organización. Este control debe incluir el fomento de los principios de economía, eficiencia y eficacia en todas las actividades.

**El Control de Informática:** este control busca el uso de la tecnología de informática como herramienta de control. Teniendo como objetivo mantener los controles automáticos efectivos y oportunos sobre las operaciones.

### **El control interno en el ambiente empresarial**

Las empresas se desarrollan día a día en un entorno variable donde evoluciona, sobre todo, el sector tecnológico conllevando a que las compañías estén realizando constantes cambios dentro de su organización, con el fin de poder satisfacer las necesidades de sus clientes, por lo tanto, es importante que también actualicen y realicen mejoras del control interno para el desenvolvimiento de sus actividades.

El entorno económico, político y social genera cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginosos, su implementación y evaluación no pueden ser responsabilidad aislada de la administración, el contador o la auditoría (Estupiñán, Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales, 2015, p. 17).

### **Dirección estratégica.**

Durante el desarrollo de las actividades de las empresas dentro de los entornos que en la actualidad presentan constantes cambios, surge la gran necesidad que la gerencia adopte la dirección estratégica, la cual consiste en diseñar estrategias que sean lo suficientemente realizables y alcanzables, para su posterior implementación con el fin de lograr que se cumplan los objetivos propuestos por los socios.

La dirección estratégica como concepto ha venido a reemplazar a lo que en sus inicios se llamaba la gerencia, asumiendo mayores y más complejas funciones cuya base es el proceso de gestión tradicional. Dirección estratégica es un proceso a través del cual se formulan y se asegura la adecuada implantación de las estrategias, tomando decisiones y asignando recursos para que las organizaciones logren exitosamente sus objetivos (Huamán y Ríos, Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa, 2015, p.47).

### **Gestión Administrativa:**

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización. La importancia de la gestión administrativa consiste en preparar a la organización y disponerla para actuar, pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

### **Bases Legales**

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999): La Constitución como Ley, es la que establece los lineamientos en materia de control interno y sobre los principios que deben regir la administración pública en el ejercicio de sus funciones financieras y administrativas, además, expresa que en los presupuestos públicos se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario el objetivo específico del mismo.

**Artículo 315:** En los presupuestos públicos anuales de gastos, en todos los niveles de gobierno, se establecerá de manera clara, para cada crédito presupuestario, el objetivo específico a que esté dirigido, así como los resultados concretos que se espera obtener y los funcionarios públicos o funcionarias públicas responsables para el logro de tales resultados.

Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (2010):

**Artículo 132:** El sistema de control interno de cada organismo será integral e integrado, abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como, la evaluación de programas y proyectos y, estará fundado en criterios de economía, eficiencia y eficacia”. Es decir, comprende un examen sistemático de los recursos, bienes y operaciones necesarios para el cumplimiento de los, planes, programas y presupuestos previstos de acuerdo a las políticas, objetivos y metas previamente establecidas por la Institución.

**Artículo 134:** Corresponde a la máxima autoridad de cada organismo o entidad la responsabilidad de establecer y mantener un sistema de control

interno adecuado a la naturaleza, estructuras y fines de la organización. Dicho sistema incluirá los elementos de control previo y posterior incorporados en el plan de organización y en las normas y manuales de procedimientos de cada ente u órgano, así como, la auditoría interna.

En este sentido, la Ley de Administración Financiera del Sector Público, es la que rige el sistema de control interno en el sector público y, por lo tanto, establece las normas, procedimientos y principios para el manejo de los ingresos y gastos como son: economía, eficiencia y eficacia, además establece la responsabilidad de establecer un sistema de control interno apropiado a los objetivos de la institución, incluyendo el control previo y posterior.

### **Normas Generales del Control Interno (2016):**

Por medio de la presente norma en sus artículos siguientes establece que:

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

**Artículo 12:** El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del órgano o ente y no un área independiente, individual o especializada.

Esta norma indica que, aunque el control interno tenga como propósito organizar, mantener y establecer el orden empresarial, este debe contener los procedimientos, además de los mecanismos que se encuentren relacionados con el objetivo del área que se desea controlar. Sin embargo, los sistemas, modelos o métodos que se implementen, deberán contribuir al logro de las acciones administrativas, presupuestarias, financieras y normas prescritas. De igual forma, al resguardo de los recursos y a la confiabilidad de los registros.

### **Definición de Términos Básicos**

Se suministran los conceptos básicos y técnicos que se manejarán para entender la situación de los controles internos y los inventarios de una organización.

**Contabilidad:** Es una disciplina o rama de la contaduría pública que se encarga de cuantificar, medir y analizar la realidad económica, las operaciones de las organizaciones, con el fin de facilitar la dirección y el control; presentando la



información, previamente registrada, de manera sistemática para las distintas partes interesadas.

**Control:** es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

**Control interno:** Es aquel que ejerce la misma empresa con personal vinculado a ella.

**Efectividad:** Es la relación entre los resultados logrados y los que se propusieron previamente, y da cuenta del grado de logro de los objetivos planificados.

**Eficacia:** Es la consecución de los objetos correctos en términos de la mejor interpretación posible de las circunstancias comerciales y de la rentabilidad potencial.

**Eficiencia:** Es la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se había estimado o programado utilizar.

**Equidad:** Percepción de los trabajadores de que se les está tratando de manera justa.

**Estrategias:** Es el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno.

**Incentivo:** Es la fórmula que asocia el sueldo percibido con la producción o rendimiento alcanzado, de forma que se estimula una mayor productividad y eficiencia.

**Gestión:** Es un proceso de coordinación de los recursos disponibles que se lleva a cabo para establecer y alcanzar objetivos y metas de la misma.

**Líneas Estratégicas:** son agrupaciones de objetivos estratégicos o combinaciones verticales de objetivos.

**Planes:** es un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una **acción**.

**Riesgo de control** Los que no pueden evitar detectar oportunamente una declaración incorrecta relevante.

**Riesgo de detección:** Al planificar y aplicar los procedimientos no se detecta una declaración incorrecta en los estados financieros.

**Planes:** es un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción.

**Riesgo de control** Los que no pueden evitar detectar oportunamente una declaración incorrecta relevante.

**Riesgo de detección:** Al planificar y aplicar los procedimientos no se detecta una declaración incorrecta en los estados financieros.

## **Operacionalización de las Variables**

Según Hurtado (2010), la operacionalización se presenta mediante la “tabla de operacionalización” y su objetivo es construir el instrumento para la recolección de datos, o alertar al investigador acerca cuáles cosas debe observar o percibir para escribir su evento de estudio”. (p. 132).

En esta investigación se presenta la operacionalización definiendo conceptualmente cada una de las variables involucradas, se dimensiona sus características y se establecen sus indicadores. Los mismos fueron empleados en la elaboración de las preguntas que conforman el cuestionario. Los números de ítems corresponden a la numeración asignada a cada pregunta del instrumento de recolección de datos.

## **Sistema de Variables**

Desde esta premisa, Ramírez (1999), plantea que una variable es: “La representación característica que puede variar entre individuos y presentan diferentes valores” (p.25), entonces, una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios.

En tal sentido, Álvarez (2008), señala que los tipos de variables de una investigación se pueden clasificar y distinguir de diversas maneras dependiendo de los tipos de valores que toman las mismas, desde esta perspectiva las variables pueden clasificarse como:

**Variable Independiente:** Se refiere a “aquella donde el investigador puede manipular ciertos efectos; en otras palabras, supone la causa del fenómeno estudiado” (Ibid, p. 59).

**Variable Dependiente:** Implica “el efecto producido por la variable independiente, es decir representa lo que se quiere determinar en forma directa en la investigación” (Ibid, p.60).

**Variable Interviniente:** “Es aquella que puede influir en la variable dependiente, pero que no está sometida a consideración como variable de investigación” (Ibid, p.60).

Ahora bien, según Álvarez (ob.cit), afirma que un sistema de variables consiste: “En una serie de características por estudiar, definidas de manera operacional, es decir, en función de sus indicadores o unidades de medida” (p.59).

El sistema puede ser desarrollado mediante un cuadro donde además de variables, se especifiquen sus dimensiones e indicadores.

### **Operacionalización de Variables**

En la tabla 1 se detallan la operacionalización de las variables a estudiar en la presente investigación.

<b>Tabla 1. Operacionalización de las variables.</b>					
<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos- Cojedes					
<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de San Carlos-Cojedes.  Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área	Control Interno	“Conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan con ciertos atributos identificables que tiene relación entre sí, y que funcionan para lograr objetivos comunes.  Catacora (2014)	Control	Normas y Procedimientos	1
				Seguimiento y Control	2
				Registro Presupuestario	3
				Manejo Presupuestario	4
				Leyes	5
				Etapas	6

administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes.				Medio de Apoyo	7
				Incertidumbre	8
Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes	Estrategias	La estrategia de una organización consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección y qué pretende para lograr los objetivos financieros y estratégicos y luchar por la misión de la organización. Esto a la larga nos va a ayudar a cómo lograr nuestros objetivos y cómo luchar por la misión de la organización (Thompson y Strickland, p. 10, 1999)	Administración	Análisis de la Problemática	9
				Herramientas Financieras	10
				Sistematización de procesos	11
				Desarrollo de Alternativas	12
				Evaluación	13
				Selección e implementación	14
				Retroalimentación	15

**Fuente:** Rivas, Flores y Prieto (2023)

### CAPITULO III

#### MARCO METODOLOGICO

Todo proyecto de investigación debe contar con una herramienta fundamental para inquirir en el contexto del estudio, es allí donde se incluye el marco metodológico que,

según Balestrini (2007), “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos” (p.114), lo cual permite afianzar criterios para determinar el tipo de investigación, su diseño y los recursos a emplear, el mismo permitirá alcanzar los objetivos previamente planteados.

### **Paradigma de la investigación**

Según Thomas Khun (s/f), “Es un esquema de interpretación básico que comprende supuestos teóricos generales, leyes y técnicas que adopta una comunidad concreta de científicos”. (p 22.). Una vez establecidos los objetivos de la presente investigación, se puede afirmar que la naturaleza de la misma, corresponde al paradigma positivista, también denominado paradigma cuantitativo.

De esta forma, Palella y Martins (2012) consideran el paradigma con naturaleza cuantitativa que se fundamenta en el positivismo como: El que percibe la uniformidad de los fenómenos, aplica la concepción hipotética-deductiva como una forma de acotación y predica que la materialización del dato es el resultado de procesos derivados de la experiencia. Esta concepción se organiza sobre la base de procesos de operacionalización que permiten descomponer el todo en sus partes e integrar éstas para lograr el todo (p.35).

En este sentido, la naturaleza de investigación en el paradigma positivista de acuerdo a Palella y Martins (ídem) “es parte del principio de que la realidad es objetiva, estática, fragmentable, convergente. Sostiene que la naturaleza de la información es factible de ser traducida a números”. (p.39). Por lo que los investigadores asumen una realidad verificable, sistematizada y numéricamente comprobable con relación a los datos obtenidos a partir de las observaciones no estructuradas y los cuestionarios realizados para diagnosticar el problema.

### **Tipo de la investigación**

El estudio de acuerdo a su propósito está enmarcado en la modalidad de proyecto factible, el cual de acuerdo con Arias (2009), lo define de la siguiente manera “es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p. 98). El estudio corresponde a una

modalidad de proyecto factible, en el sentido que busca la solución a un problema en concreto, el cual se fundamenta en proponer Estrategias de Control interno, con el fin de mejorar el área administrativa de la Gerencia de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.

### **Diseño de la Investigación**

De la misma manera, Palella y Martins (2004), expresan que el diseño de la investigación “se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio” (p.80). De acuerdo a esto, esta investigación se basa en un diseño no experimental, ya que el investigador no manipula las variables, sino que son estudiadas en su contexto sin transformarlas.

### **Modalidad Proyecto Factible**

Por lo antes expuesto, cabe citar a Arias (2006), pues señala, “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización” (p.134). La presente investigación se realiza según los lineamientos de un proyecto factible, ya que viene a presentar una alternativa de solución viable para la problemática analizada; la cual consiste en el diseño de un control interno con enfoque transformacional como una posible solución para el mejoramiento de un estilo administrativo y gerencial en el área administrativa de la Gerencia de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.

### **Población y muestra**

#### **Población**

Una vez determinado el tipo y diseño de investigación, se deriva la población, que según Arias (2006), la define como “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

De lo anteriormente expuesto, la población tomada para este proyecto de investigación referido a Estrategias de Control Interno en el área Administrativa de la Gerencia de Distribución de San Carlos-Cojedes, correspondió a una totalidad de

cuatro (4) personas pertenecientes al jefe, secretaria e ingeniera del área, en consecuencia, nos referimos a una población finita ya que todos los elementos son totalmente identificables.

**Tabla 2. Distribución de la población**

<b>Sujetos de la investigación</b>	<b>Cantidad</b>
Jefe	1
Secretaria	1
Ingenieros	2
<b>Total de población</b>	<b>04</b>

### **Muestra**

Balestrini (2006), señala que “una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben producirse en ella, lo más exactamente posible. (p.141)”. Asimismo, Arias (2006), refiere que la muestra “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. (p.81).

Sin embargo el investigador considera necesario abordar al total de la población, de forma tal que para la investigación actual, la muestra está conformada por el total de la población, ya que es una población finita; de esta forma, la muestra es no probabilística, definida por Hernández, Fernández, y Baptista (2010) como aquella en que “...la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra” (p.241).

Este trabajo de aplicación presenta una muestra controlable, por lo tanto, el instrumento se aplicó al total de la población objeto de estudio, por ser finita, para la recolección de información relacionada con la empresa y se refiere al total de jefes, secretaria e ingenieros que laboran directamente en el área administrativa de la Gerencia de Distribución de San Carlos-Cojedes.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

Con el propósito de obtener la información necesaria, es muy importante definir con claridad las técnicas e instrumentos de recolección que se utilizaron, ya que estuvieron

destinados a conocer las necesidades y así recolectar los datos de la realidad aplicados a la situación a estudiar, para su posterior análisis; con el fin de determinar las necesidades del objeto estudiado.

### **Técnica de recolección de Datos**

Según, Arias (2006), “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información”, (Pág. 53). En el caso de esta investigación la técnica utilizada fue la encuesta, que según la gran enciclopedia espasa Vol. 7, señala que es” Acopio de datos obtenidos mediante consulta o interrogatorio, referentes a estados de opinión, costumbres, nivel económico o cualquier otro aspecto de actividad humana” (Pág. 4175). En la investigación se emplearon técnicas e instrumentos para obtener información de fuentes primarias, los cuales fueron: la encuesta y el cuestionario.

### **Encuesta:**

Incluso Tamayo y Tamayo (2007), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. (p.24). Es por ello, que la encuesta suele implementarse en proyectos de investigación, puesto que, la misma contribuye a la recopilación de información de manera real y directa, con respecto a las variables involucradas en el tema de investigación, con el fin de alcanzar los objetivos planteados.

### **Cuestionario:**

Para recolectar información y establecer los resultados posteriores se selecciona como instrumento el cuestionario. Hernández, Fernández y Baptista (2010), consideran el cuestionario como “un conjunto de preguntas a una o más variables a medir” (p.217). Es decir, que es una herramienta que consta de una serie de preguntas e indicaciones, necesarios para lograr los objetivos del proyecto de investigación, puesto que, el mismo permite estandarizar e incorporar el proceso de recolección de datos, con el fin de recolectar u obtener información de lo consultado.



## **Validez y Confiabilidad**

### **Validez**

Por consiguiente, Rusque (2003), “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas”. Por lo tanto, la validez debe estar siempre presente en todo diseño de investigación ya que permitirá conocer factores tales como la consistencia y exactitud de los resultados y en caso de que vuelva a ser aplicada se deberán obtener resultados similares o iguales.

En el caso de este estudio, la validez del instrumento se determinó en juicio de expertos, donde especialistas en metodología y contenido de la Universidad evaluarán su pertinencia y coherencia, correspondencia entre ítems, veracidad y profundidad, así como su verificabilidad, y se realizarán observaciones para ajustarlo (en caso que se requiera) a los objetivos propuestos, de modo que puedan arrojar datos de verdadero interés indagatorio.

### **Confiabilidad**

Para Hernández, Fernández y Baptista (2006) “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

En este caso se estima el método Kuder Richardson KR-20 el cual permitió medir las preguntas dicotómicas formuladas y permitió determinar la confiabilidad de manera precisa.

Su fórmula es la siguiente:

$$Kr\ 20 = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \left\{ \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right\} \right]$$

Dónde:

K= Numero de ítems que contiene el instrumento.

s<sup>2</sup>t= Varianza total de la prueba

Sp\*Q =Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

A efectos del estudio, la prueba de confiabilidad se realizó mediante el método Kuder Richardson, KR-20 basado en la formulación de las preguntas dicotómicas que conforman la prueba, porque se busca que exista una adecuada correspondencia entre las preguntas presentadas a la muestra, lo cual quedó determinado a través del método aplicable al instrumento a fin de determinar su idoneidad, dando como resultado una confiabilidad de 0,96.

### **Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

De tal forma, Arias (2006) describe estas técnicas como las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan.: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis, se definieron las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis-síntesis), o estadísticas (descriptivas o inferenciales), que fueron empleadas para descifrar lo que revela los datos recolectados (p.111).

De este modo una vez aplicado el instrumento de medición los datos que se obtuvieron de las preguntas formuladas se condujeron a la organización y tabulación de datos de este proyecto de investigación, y fue a través de una estadística descriptiva, que según Brito (2006) “Es aquella que permite trabajar con datos agrupados y establecer inferencias en relación a los mismos” (P.23). Así que una vez organizada la información que se recogió de las variables de estudio se efectuó el procedimiento estadístico con su respectivo análisis.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez cumplidos los objetivos planteados mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se procede al análisis e interpretación de los mismos. En este se consideran los datos más importantes de acuerdo a los objetivos específicos planteados y las interrogantes en relación a las Estrategias de control interno aplicadas al área Administrativa de Distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes, para así proceder a un lineamiento con respecto a las mismas que permitan a la entidad mejorar su gestión administrativa. Al respecto de esto Hurtado 2008, 181 dicta “El propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permiten al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos.”

A continuación, se presentan el análisis de los resultados, los cuales se obtuvieron a través de una encuesta realizada al personal de la entidad, correspondiendo específicamente a la gerencia general de la entidad, la gerencia de operaciones y gerencia de personal. Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, los cuales se presentan a través de tablas de estadísticas descriptivas basadas en frecuencias y porcentajes que se alcanzaron con los datos recolectados mediante un cuestionario de 15 preguntas con respuestas alternativas; posteriormente se realizó la interpretación de estos resultados mediante la elaboración de tablas donde se presentan los porcentajes de cada respuesta, manteniendo el orden de las preguntas del instrumento.

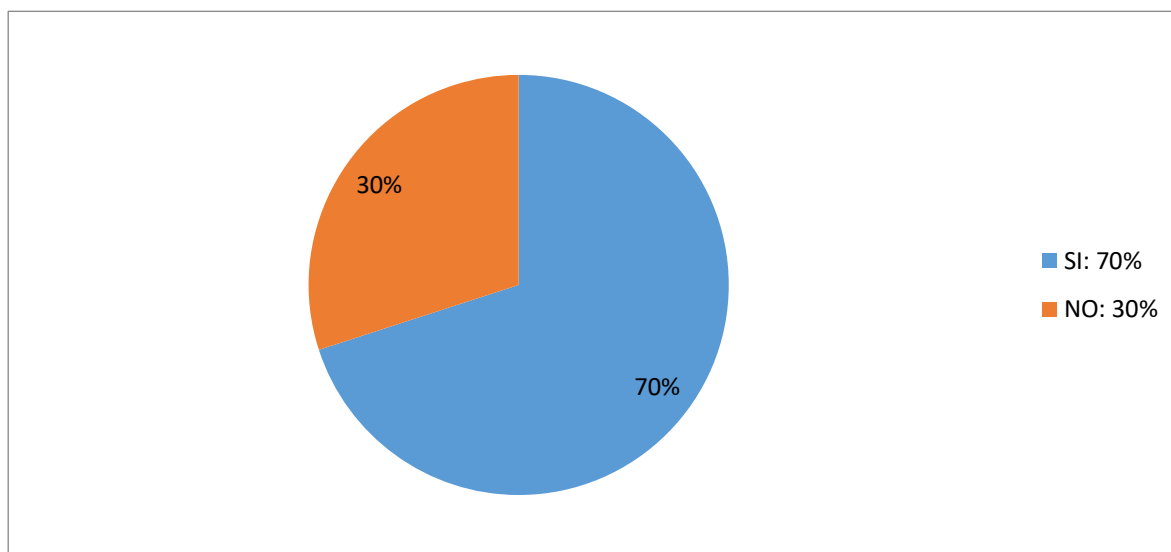
En la tabla 3 y el grafico 1, se puede evidenciar que el 70% del personal encuestado, al que se le aplico la pregunta si posee conocimientos acerca de un manual de normas y procedimientos en el área administrativa, mientras que el otro 30% respondió de forma negativa. En este sentido, Palma (2010), define el manual de procedimientos como un documento del sistema de Control Interno que se crea para obtener una información detallada, ordenada e integral con todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y sistemas de las

distintas actividades que se realizan en la organización. Los manuales de procedimientos son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización.

**Tabla 3. ¿Conoce usted si existe el área administrativa un manual de normas y procedimientos sobre el control interno administrativo?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	60%
No	1	30%
Total	4	100%

Fuente: Propia (2023)



**Gráfico 1.** Existen de manual de normas y procedimientos sobre el control interno administrativo.

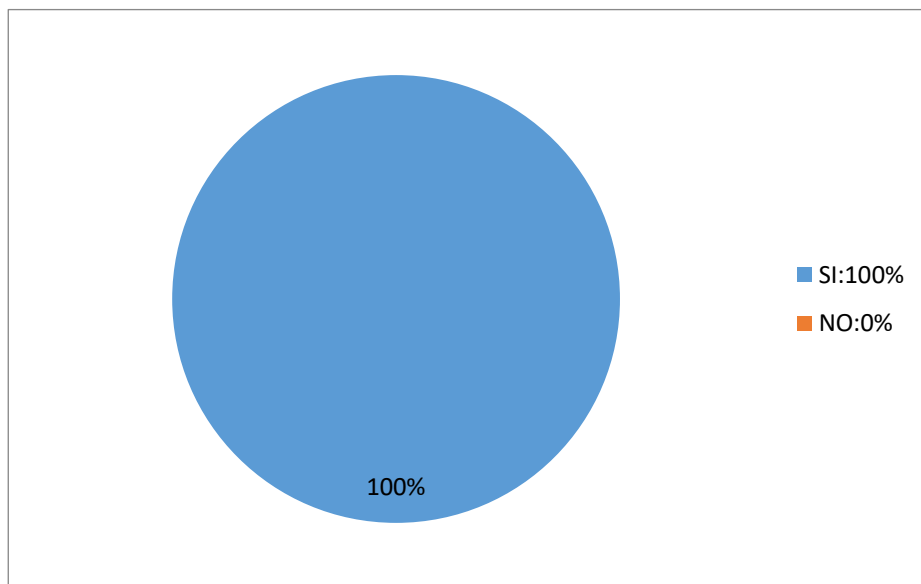
En cuanto al ítem 2, en la tabla 4 y gráfico 2, se evidencia que el 100% de los encuestados está de acuerdo con lo necesario de hacer un seguimiento y control a las actividades del área administrativa, estando conscientes de que los resultados llevarán a la organización a conseguir los objetivos positivos. En concordancia con Castro (2021), es necesario implementar un conjunto de controles en cualquier área de la

institución para ayudar a alejar a los trabajadores de acciones indeseables y dirigirlas hacia lo que es correcto con ciertos procesos que se realizan en la organización.

**Tabla 4. ¿Considera necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia



**Gráfico 2.** Necesidad de hacer seguimiento y control a las actividades que se ejecutan en el área administrativa.

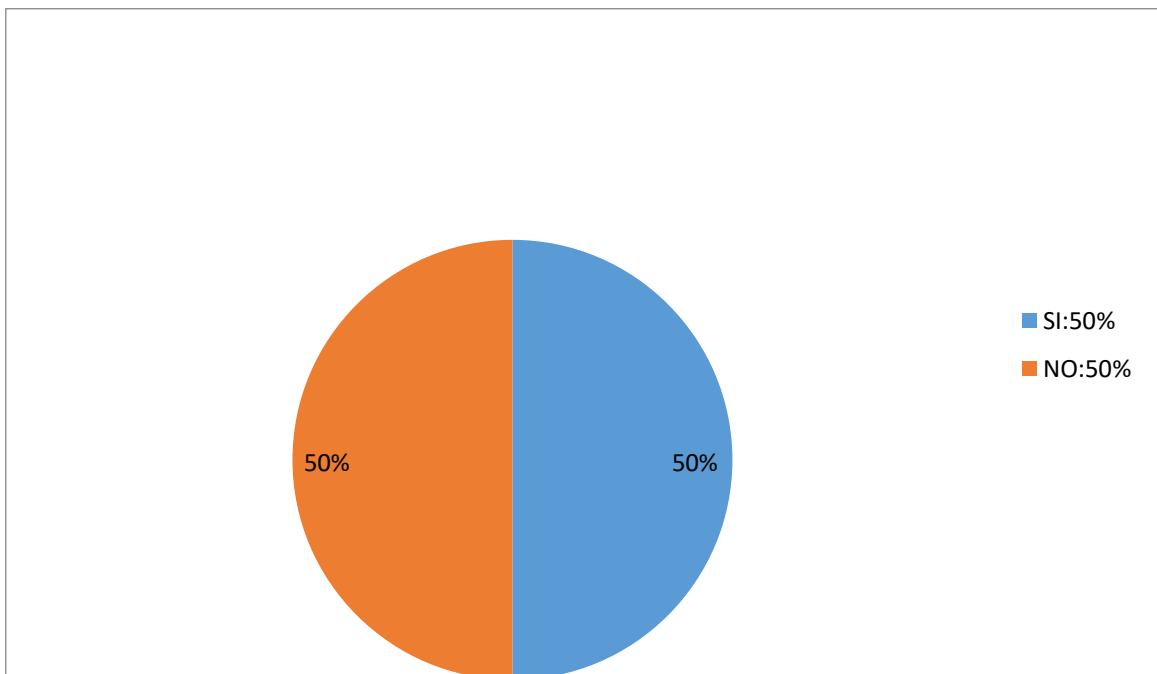
Respecto al ítem 3, el 50% de la población encuestada afirma que el área administrativa si lleva un registro presupuestario, siendo importante para el cumplimiento de las metas propuestas por la institución y a su vez proyectar una productividad estable, confiable y exacta. Sin embargo, el 50% de los encuestados respondieron de forma negativa (tabla 4, grafico 3). De esta manera, IBM TRIRIGA (2020) argumenta que los registros presupuestarios especifican los costos destinados a

un proyecto, los costos anticipados a lo largo del proyecto y los cambios en el presupuesto, lo que es de suma importancia llevar un control de las entradas y salidas de dinero en la institución.

**Tabla 5. ¿Conoce usted si en el área administrativa se lleva un registro presupuestario?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	SI=50%
No	2	NO= 50%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



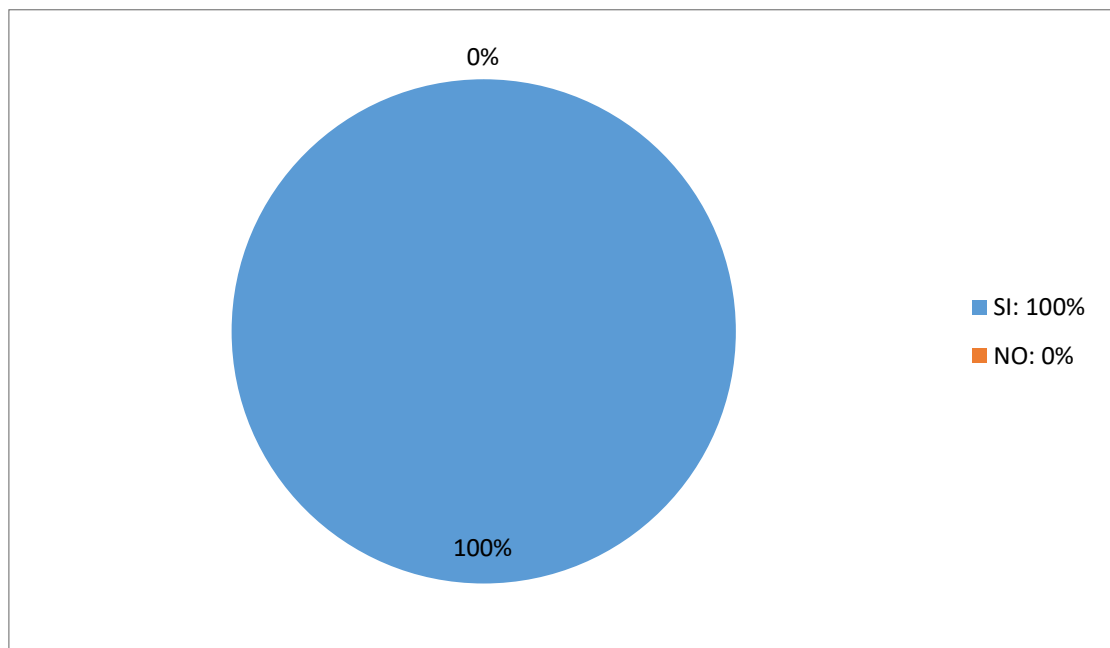
**Gráfico 3.** Registros presupuestarios en el área administrativa

Se pueden apreciar en los resultados obtenidos (tabla 6, gráfico 4) que el 100% de los encuestados poseen conocimiento sobre la normativa del manejo presupuestario. Este tipo de estrategia sería beneficiosa para la institución. Los resultados anteriores coinciden con los estudios realizados por Aulica (s/f) quien indica que el manejo presupuestario es útil para verificar si los objetivos contables del periodo en curso se están cumpliendo, además el impacto y los beneficios del control presupuestario se pueden percibir en distintos ámbitos de la institución.

**Tabla 6. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa del manejo presupuestario?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	100%
No	0	0%
Total		100%

Fuente: Propia



**Gráfico 4.** Conocimiento sobre la normativa del manejo presupuestario.

Referente al cumplimiento con las leyes existentes sobre el control interno por parte de la empresa bajo estudio, del grupo de personas encuestadas el 30% responde que la

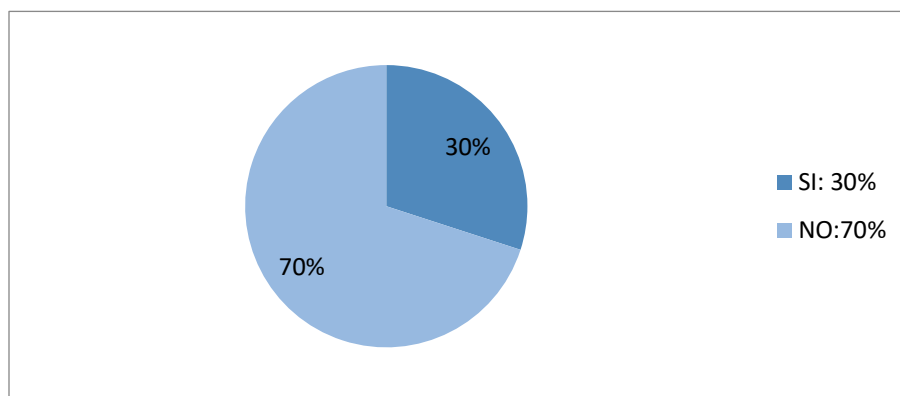
empresa tiene y cumple con las leyes existentes sobre el control interno adecuada para llevar a cabo dichos procesos 70% expresaron negativamente sin considerar que el conocimiento sobre el control interno (tabla 7, grafico 5), es un aspecto muy importante para cualquier organización. De esta manera lo como lo establece Robbins (2004) “es la forma en que las tareas de los puestos se dividen, agrupan y coordinan formalmente”.

De igual forma De acuerdo a lo establecido en el Artículo 5° de las Normas Generales de Control Interno según la Contraloría General de la República (2016): el control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

**Tabla 7.** ¿Conoce si la organización cumple con las leyes existentes sobre el control interno?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	30%
No	3	70%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 5.** Cumplimiento de la organización con las leyes existentes sobre el control interno

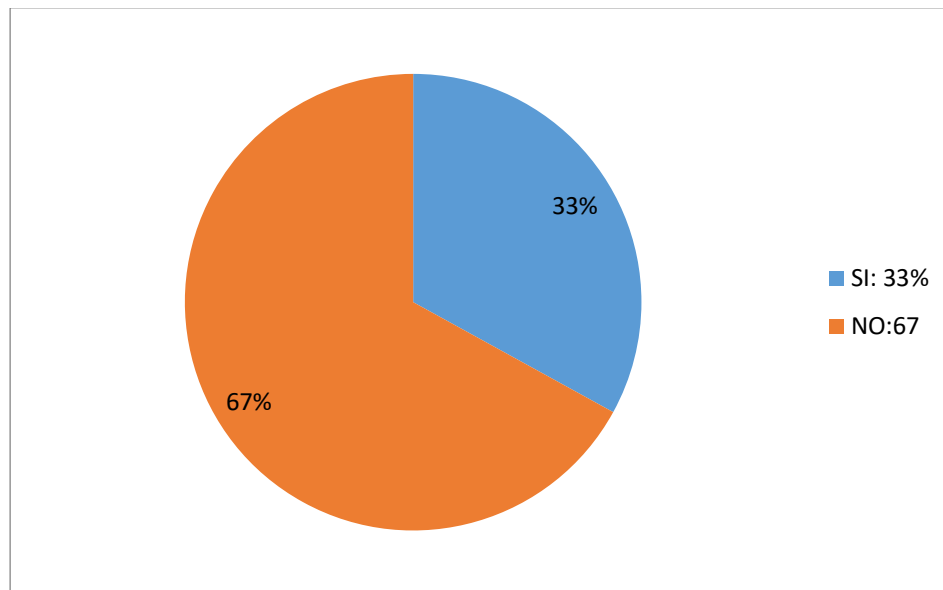


En la tabla 8 y gráfico 6, se puede observar que solo el 33% de la población conoce si la institución cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables. Sin embargo, el 67% de la población encuestada no poseen conocimiento acerca de este proceso importante para el bienestar financiero tanto del área administrativa como del resto de la organización. Bind ERP (2020) coincide con que el ciclo contable consiste en el proceso sistemático y ordenado de registrar las operaciones económicas de una empresa a lo largo de todo un ejercicio. Cabe resaltar que el ejercicio o periodo contable es de 12 meses, empezando en enero y terminando en diciembre del mismo año.

**Tabla 8. ¿Tiene conocimiento si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	33%
No	3	67%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Propia



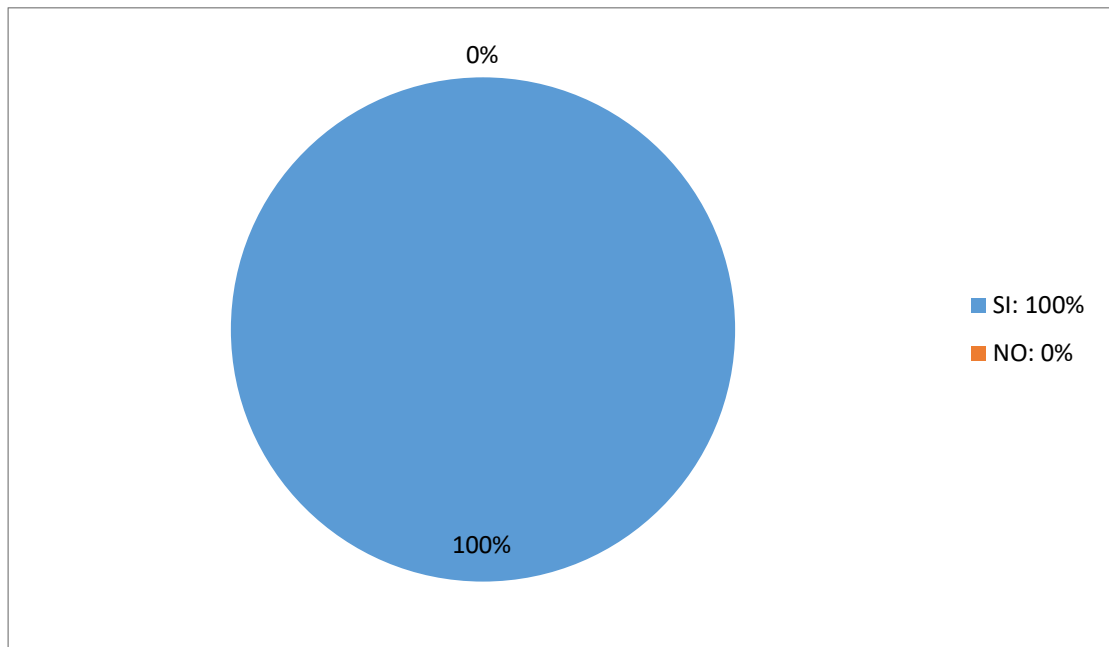
**Gráfico 6.** Cumplimiento de las etapas del proceso de registro de operaciones contables.

Tal como se observa en la tabla 9 y gráfico 7, el 100% de la población considera que la gerencia si aplica el control interno como medio de apoyo para mejorar la dirección de la organización. Así como Dugarte (2012) establece que uno de los objetivos principales del control interno es velar porque la entidad disponga de procesos de planificación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza y características. De esta forma se garantiza la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades para el logro de la misión institucional.

**Tabla 9. ¿Cree usted que la gerencia considera al control interno como medio de apoyo en la dirección de la empresa?**

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	4	100%
No	0	0
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 7.** Control interno como medio de apoyo en la dirección de la empresa

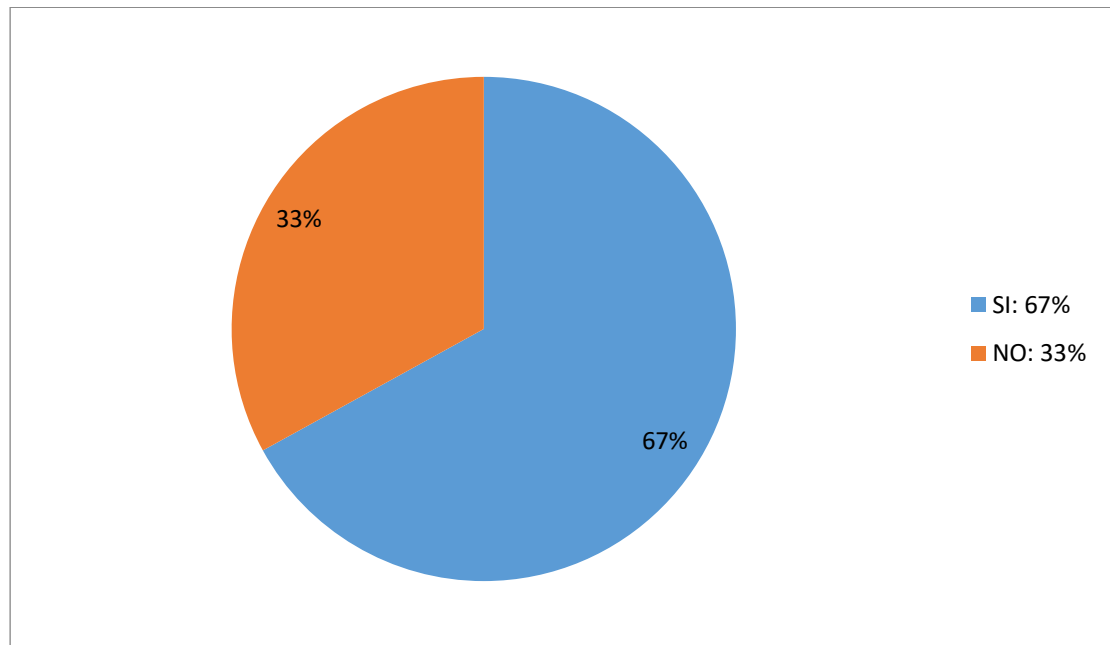
Los resultados de la tabla 10 y gráfico 8, muestran que el 67% de la población cree que mediante la aplicación de estrategias eficientes de control interno se podrá generar muchos beneficios para la institución, incluyendo la toma de decisiones que permitan disminuir la incertidumbre entre los trabajadores. Por otro lado, el 33% de la población encuestada estima que el control interno no generaría dichos beneficios.

Lo anterior coincide con los hallazgos de Page (s/f), quien indica que cuando las organizaciones tienen la posibilidad de aplicar estrategias a largo plazo, la incertidumbre económica puede transformarse. Su existencia podría convertirse en una oportunidad para que los gerentes rediseñen sus estrategias, enfoquen sus recursos en los productos y servicios que generen rentabilidad y fortalezcan sus operaciones.

**Tabla 10. ¿Conoce usted si las estrategias de control interno permiten tomar decisiones que ayuden a mitigar la incertidumbre?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	67%
No	1	33%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 8.** Conocimiento de las estrategias de control interno sobre la toma de decisiones que ayuden a mitigar la incertidumbre.

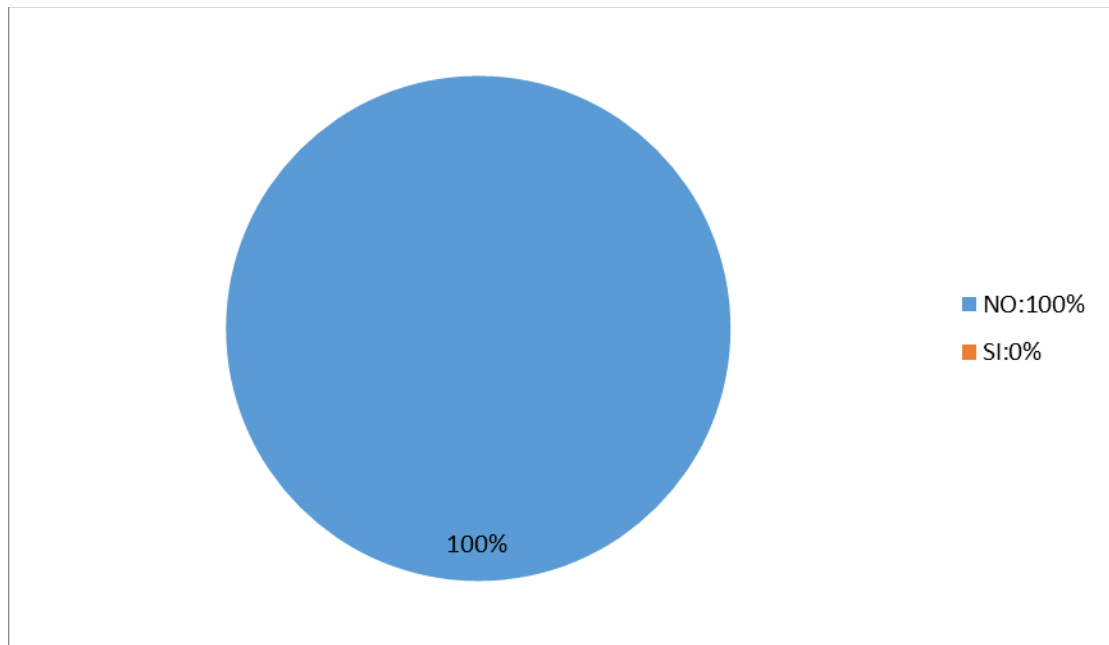
En la tabla 11, gráfico 9, se observa que la población entrevistada en su totalidad manifestó que el proceso de control interno existente en la organización no es sistematizado, así mismo ellos manifiestan que dificulta el trabajo; por lo que, el contar con un sistema altamente calificado podrán a través de un plan salvaguardar los activos, asimismo detectar los posibles errores y fraudes contables. Díaz (1999), “los procesos internos de una empresa, requieren de sistematización, actualización, modernización y

capacitación constante, en donde la tecnología debe ser incorporada según las necesidades” (p. 94).

**Tabla 11. ¿Existirá una sistematización del proceso de control interno?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 9.** Sistematización del proceso de control interno

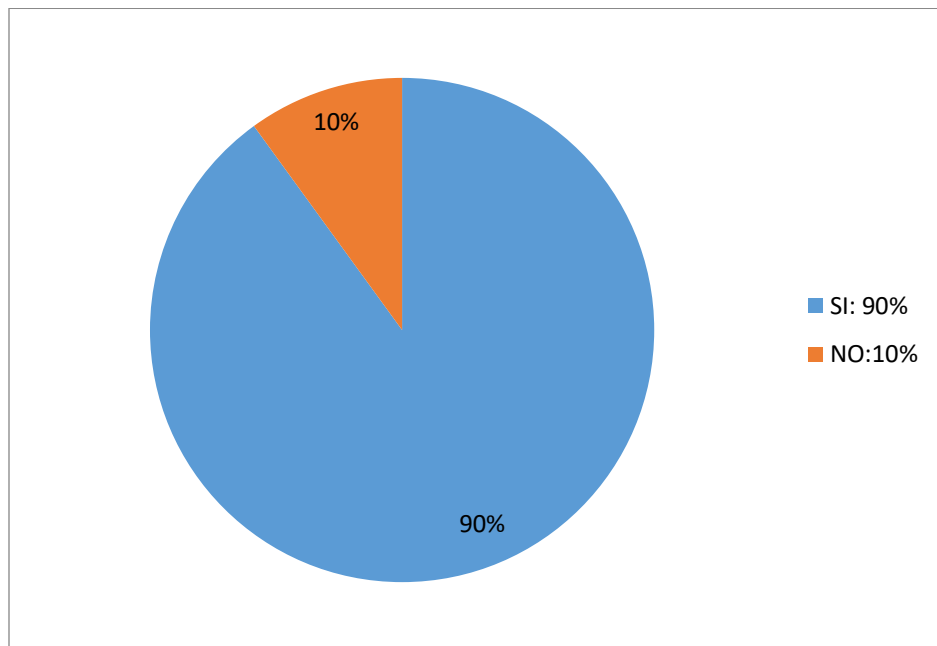
El 90% de los encuestados indican que el área administrativa si toma en consideración el control interno al emplear la técnica de análisis de problemas durante la toma de decisiones y el 10% responden de forma negativa (tabla 12, gráfico 10). Jiménez (2013) establece que en todas las organizaciones siempre se van a presentar problemas que interfieran en alcanzar los objetivos, por eso es necesario contar con una

metodología para poder dar una solución a los problemas que se presentan con el proceso de solución de problemas.

**Tabla 12. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica análisis de problemas durante la toma de decisiones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	90%
No	1	10%
Total		100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 10.** Existencia de control interno al emplear la técnica análisis de problemas durante la toma de decisiones.

En la tabla 13 y gráfico 11, se observan que los resultados de esta interrogante muestran que un 90% de la población ha mostrado conocimiento acerca de que el área administrativa considera el control interno al emplear la técnica de criterios de decisión

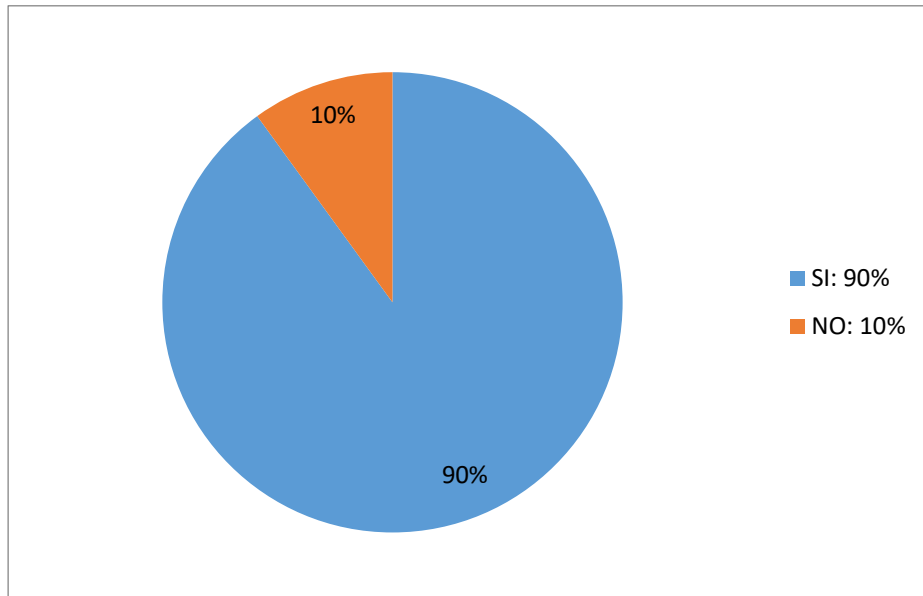
para jerarquizar las limitaciones organizacionales, mientras que el otro 10% de la población encuestada considera que dicha actividad no es necesaria. Es decir, que existen ideales diferentes por parte del personal, lo cual arroja que dentro de la entidad no existe una comunicación necesaria para llevar a cabo un eficiente control interno que beneficie la toma de decisiones en el área administrativa.

De acuerdo a Conexión ESAN (2016) las decisiones son tomadas desde la perspectiva de los intereses de la organización y de sus normas internas. Esto se debe a que existe una cultura, una división de tareas, una jerarquización de la toma de decisiones, estándares de desempeño, sistemas de autoridad, canales de comunicación, entrenamiento y adoctrinamiento, entre otros.

**Tabla 13. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica criterios de decisión para jerarquizar las limitaciones organizacionales?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	90%
No	1	10%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 11.** Técnica criterios de decisión para jerarquizar las limitaciones organizacionales en el control interno.

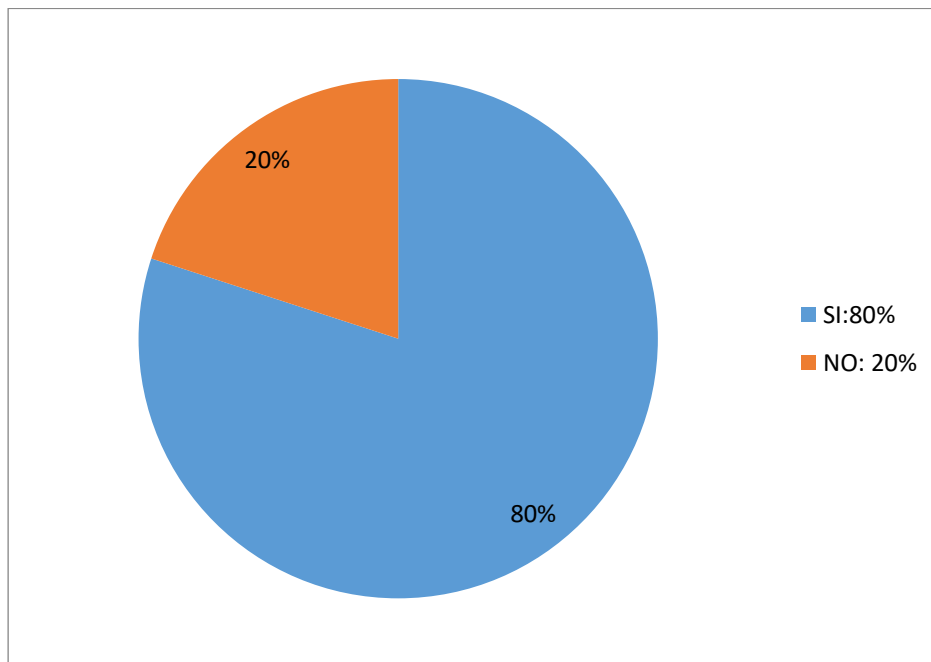
En la tabla 14 y gráfico 12, se pueden apreciar en los resultados obtenidos, que el 80% de los encuestados, respondieron de forma positiva pues conocen que el área administrativa considera el control interno al emplear este tipo de técnicas para la construcción de futuros escenarios, ya sea positiva o negativa, mientras que el 20% de la población afirma no poseer conocimiento acerca de dicha información. Neumann y Overland (2004) plantean que los futuros múltiples y alternativos ayudan a tomar conciencia de posibles disrupciones, de las relaciones causales entre las variables que dan forma a los escenarios, del impacto y relevancia de los procesos de cambio en general y de cómo estos pueden afectar a la organización.



**Tabla 14. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al desarrollar la técnica desarrollo de alternativas para la construcción de posibles escenarios en la toma de decisiones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 12.** Uso de la Técnica desarrollo de alternativas para la construcción de posibles escenarios en la toma de decisiones

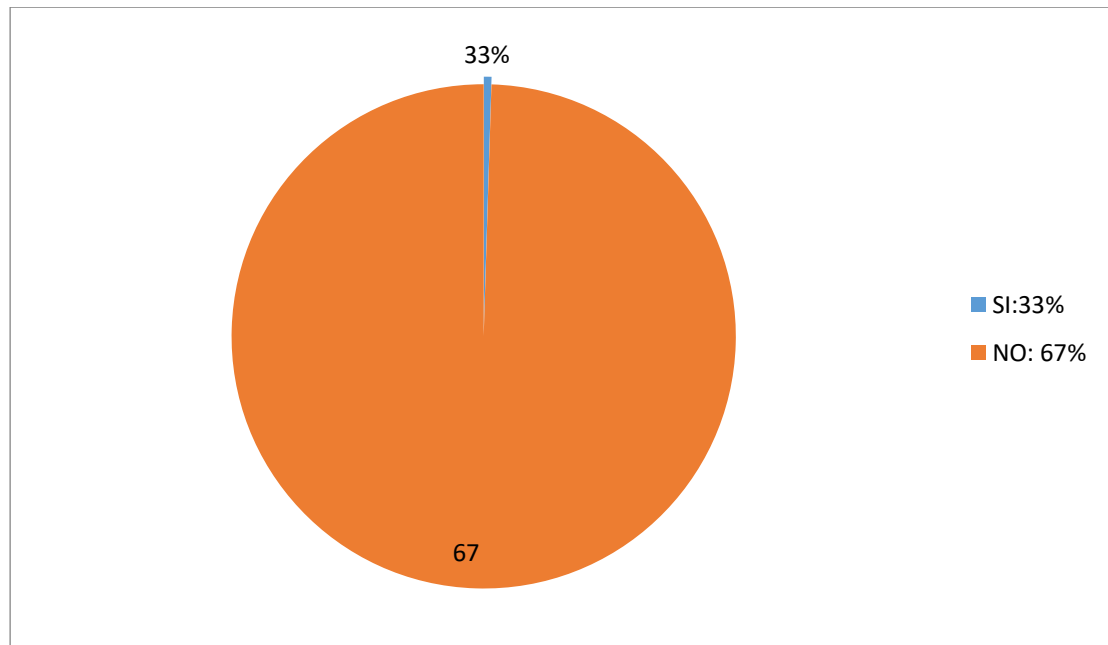
Los resultados de este ítem (tabla 15, gráfico 13), muestran que el 67% de los encuestados respondieron que no poseen información acerca de esta interrogante, aunque, por otro lado, el 33% de la población afirma que el área administrativa si emplea esta técnica, considerando al control interno para su aplicación. Así mismo, Zanatta (2021) menciona que una vez establecidas y presentadas todas las alternativas, y una vez evaluadas por el responsable de la toma de decisiones según los criterios establecidos y jerarquizados, es el momento de elegir una alternativa, la cual debe ser

la mejor presentada según el procedimiento establecido.

**Tabla 15. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en la técnica selección e implementación de alternativas como proceso en la toma de decisiones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	1	33%
No	3	67%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 13. Ítem 13**

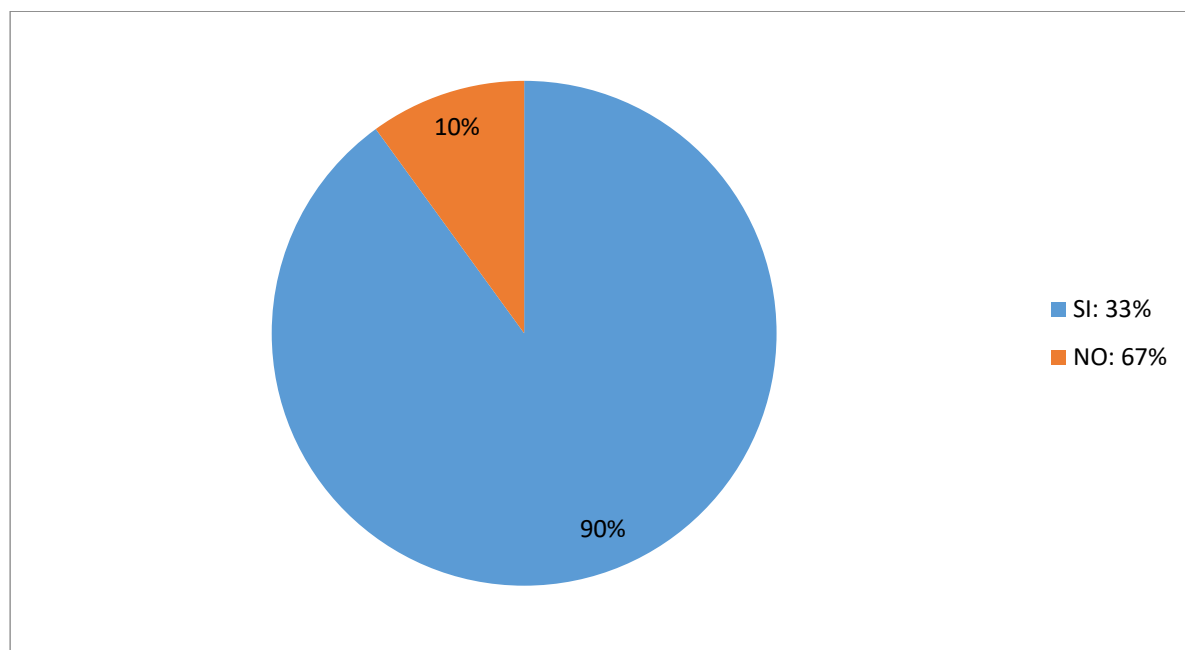
Se puede observar en la tabla 16 y gráfico 14, que el 90% de los encuestados respondieron de manera positiva a la interrogante, a su vez, el otro 10% no posee conocimiento acerca del este proceso en el área administrativa. De acuerdo a lo establecido por Emprendepyme (s/f), es necesario evaluar si se solucionó o no el problema después de poner en marcha la decisión. Si el resultado no es el que se

esperaba se debe mirar si es porque debe darse un poco más de tiempo para obtener los resultados o si definitivamente la decisión no fue la acertada.

**Tabla 16. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno a la evaluación de los resultados de la toma de decisiones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	3	90%
No	1	10%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 14.** Control interno para la evaluación de los resultados de la toma de decisiones.

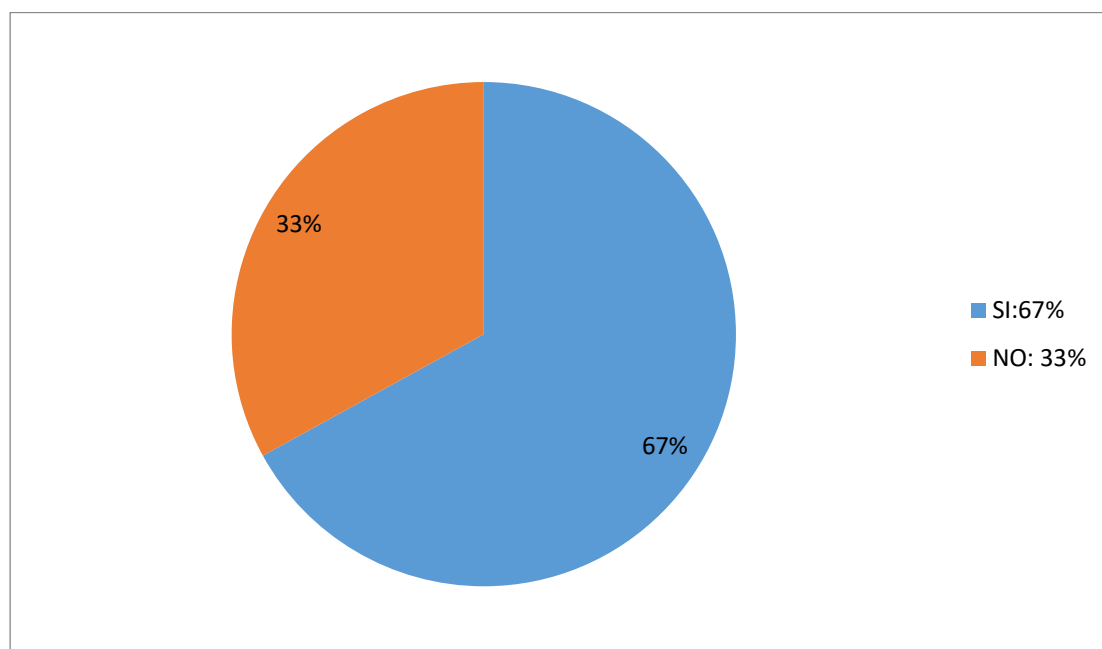
El 67% de la población encuestada si posee conocimiento de la aplicación de esta técnica por el área administrativa, sin embargo, el otro 33% de la población no está al tanto de esta información. Así como lo establece Crehana (2022), es necesario aplicar algunas buenas prácticas que permitan aprovechar la retroalimentación en la toma de decisiones. Siguiendo las indicaciones adecuadas, se puede obtener un número de

beneficios muy altos y mejorar las estrategias de comunicación.

**Tabla 17. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en el proceso de retroalimentación de la toma de decisiones?**

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Sí	2	67%
No	2	33%
Total	4	100%

**Fuente:** Propia



**Gráfico 15.** Control interno en el proceso de retroalimentación de la toma de decisiones.

### **Interpretación de los resultados**

De acuerdo a los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento de recolección de datos, se puede deducir que se debe efectuar un análisis de las actividades en el área administrativa de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes, para después hallar los puntos frágiles o críticos y crear medidas de control que permita el mejoramiento de las actividades de esta área. No obstante, una vez que

se fijen los controles, es necesario efectuar un análisis de funciones a fin de establecer una correcta segregación de las mismas, dando así una solución altamente efectiva ante el problema que se analizó en la institución.

Se pudo evidenciar que el personal encuestado afirma la existencia de manual de normas y procedimientos en el área administrativa. En este sentido, el manual de procedimientos es un sistema de control interno que se crea para obtener una información detallada, ordenada e integral con todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y sistemas de las distintas actividades que se realizan en la organización. Los manuales de procedimientos son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización.

En cuanto a la sistematización del control interno, en la empresa bajo estudio, se evidencio que no existe, lo cual es fundamental para agilizar los procesos administrativos y el logro de los objetivos y metas planteadas de forma satisfactoria.

Por otra parte, existe la necesidad de mayor capacitación en cuanto a las normas y procedimientos administrativos, específicamente en el área de inventario, donde se presentan ciertas debilidades. Por lo tanto se hace necesario la implementación de planes de estrategias referente al tema bajo estudio.

**CAPITULO V**  
**PROPUESTA**  
**PLAN DE ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA**  
**ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC, SAN CARLOS-**  
**COJEDES**

**Presentación**

En la actualidad, las organizaciones están inmersas en un vertiginoso proceso de globalización que las obliga a estar a la par de las exigencias del cambiante mundo moderno de la administración y sus implicaciones que abarcan tanto el ámbito público como el privado, de allí que todas estén en constante búsqueda de mejoras sustanciales en todos sus niveles a fin de poder estar a la vanguardia, partiendo de tal concepción es notable la creciente necesidad que presenta, en razón de lo cual la propuesta se enfoca en el diseño de un Plan de estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de la empresa Corpoelec de San Carlos estado Cojedes, todo ello con el propósito de elevar los niveles de eficiencia y eficacia en relación a la existencia en el almacén.

En este sentido, Munive (2019:10), asevera que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. De acuerdo a lo señalado, el control de inventario proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

Por su parte, Benítez (2015:14), señala que el control interno desempeña un papel vital dentro de las organizaciones modernas y sus necesidades, para satisfacer estas necesidades, por consiguiente, para obtener las necesarias fuentes de información que permitan efectuar la comparación entre la información financiera y contable. Ahora bien, el control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

Por consiguiente, el control Interno en las entidades del sector público, como en este caso CORPOELEC, debe ser entendido dentro del contexto de sus características específicas, tomando en cuenta:

- a) Su enfoque para lograr objetivos sociales o políticos.
- b) La utilización de los fondos públicos.
- c) La importancia del ciclo presupuestario y de planeamiento.
- d) La complejidad de su funcionamiento.

En este sentido, la propuesta está constituida de la forma siguiente: fundamentación, objetivos, factibilidad, tabla de costos-beneficios y el plan de acción de la propuesta, que se encuentra comprendida en fases de desarrollo, siendo éstas: Fase I, descripción de los recursos, Fase II, estrategias para la optimizar el trabajo contable, y la Fase III, etapas de seguimiento y control, así mismo, el cronograma de ejecución y control, y por último las reflexiones finales, conclusiones y recomendaciones.

### **Fundamentación**

Con el desarrollo de la Propuesta de mejora en el sistema de control interno de inventario de la Empresa CORPOELEC; fundamentada en bases teóricas y en las

exigencias misma de toda organización en cuanto a llevar y mantener controles internos; se pretende dar solución y mejoramientos las diversas situaciones que han venido afectando el desenvolvimiento de empresa, en las cuales se ha suscitado una serie de variaciones inconsistentes de acuerdo a que la mayoría de los materiales y productos eléctricos no tienen un lugar específico de almacenamiento, tampoco existen registros de entradas y salidas de mercancía, lo que ocasiona perdidas de la mercancía, robo, pérdida de tiempo al momento de ubicar los diversos materiales y productos; lo que trae como consecuencia al momento de organizar o distribuir dichos productos.

Por lo general, los inventarios representan una parte importante en toda organización ya que forman parte de los activos totales de una empresa y las cuales son necesarios para su funcionamiento, así como también logran satisfacer a los clientes con un buen servicio. Cualquier organización o compañía, independientemente del área donde labore o las actividades que realiza, debe cumplir y trabajar de manera coordinada para lograr un mejor desempeño en las funciones y obtener buenos resultados; es por ello que toda organización debe mantener un buen equilibrio en los controles de inventarios, y aplicar dicho control para alcanzar una seguridad en la empresa contra perdidas, malos inventarios, mercancía obsoleta o dañada, o robos, etc...

De acuerdo a todos estos elementos; esta propuesta planteada se justifica debido a la necesidad que tiene la organización de corregir sus errores y proponer una mejora en el Sistema de Control Internos de los inventarios; respaldados por los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. Esta mejora en el sistema de control de inventario estará orientada a satisfacer las necesidades de la organización, a mantener el control sobre las existencias y detectar variables en los procesos, para así corregirlas a tiempo, siendo este un activo de gran valor, el de primer orden y el centro principal de operación de las empresas; además ayudara a la optimización del proceso actual de toma del inventario, la mejor utilización de sus recursos, sean técnicos, humanos, materiales o financieros

Es importante hacer mención, que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, mediante los mecanismos de control interno que implementen la gestión administrativa, se reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo



de la distribución bastión fundamental en el proceso de la empresa, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

Cabe destacar, que de acuerdo a Benítez (2015:11), el control interno, es el sistema nervioso central de una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Lo que significa, que debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión ya que, al diseñarlo desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad.

Además, su concepción desde adentro tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo ya que añadir procedimientos de control que están separados de los procedimientos existentes, aumenta los costos y se convierte en una carga que no genera valor, enfocándose en las operaciones existentes y en su contribución al control Interno efectivo e integrando los diferentes controles en las actividades operativas básicas, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios.

Ciertamente, las entidades públicas requieren del cumplimiento de normativas (que dependiendo de las funciones asignadas o de los sistemas administrativos pueden ser abundantes y especializadas). En éstas, se reglamenta la gestión de la entidad y la forma de operar, los ejemplos incluyen la ley de presupuesto, los tratados internacionales, la ley general de contratación pública, las leyes sobre la administración y gestión pública, la ley de contabilidad, la ley de derechos civiles y protección del medio ambiente, las regulaciones sobre el manejo de los impuestos y las acciones que eviten el fraude y la corrupción.

## **Objetivos de la Propuesta**

### **Objetivo General:**

Generar un plan de estrategias de control interno en el área administrativa de distribución de CORPOELEC, San Carlos Cojedes.

**Objetivos Específicos:**

1. Sensibilizar a los trabajadores del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes sobre el uso de estrategias de control interno para mejorar el manejo del inventario.
2. Capacitar y formar a los trabajadores del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes sobre el uso de estrategias de control interno para el adecuado manejo del inventario.
3. Diseñar estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes

**FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA**

**Factibilidad Social**

La propuesta beneficiará a los empleados quienes contarán con recursos que favorezcan el servicio de calidad al cliente, la toma de decisiones, las relaciones interpersonales, el desempeño de actividades y el trabajo en equipo. Asimismo, debe considerarse que en toda organización se intercambian constantemente informaciones necesarias para su buen funcionamiento. Si las informaciones no se transmiten correctamente, los empleados de la organización no cumplirán convenientemente su función, de ahí la importancia del servicio de calidad, en sentido general, tanto para la empresa, los empleados y los beneficiarios.

**Factibilidad Técnica.**

Arias (2008:1), asevera que la factibilidad técnica determina si se dispone de los conocimientos, habilidades, equipos o herramientas necesarios para llevar a cabo los procedimientos, funciones o métodos involucrados en un proyecto, habitualmente describe a elementos perceptibles. En este sentido, para la ejecución de la propuesta, se contará con los ambientes de la empresa en estudio. Se refiere a los recursos necesarios como herramientas, conocimientos, habilidades, experiencia, entre otros, necesarios para efectuar las actividades o procesos que requiere el proyecto.

### **Factibilidad operativa**

La factibilidad operativa permite conocer lo urgente de implementar un proceso y la posible aceptación de este por parte del personal. En este sentido, Arias (2008:1), describe que la factibilidad operativa consiste en el análisis de los recursos productivos, incluidos los humanos, necesarios para la realización de un proyecto económico. A juicio de este autor, iniciar un proyecto o fortalecerlo significa invertir recursos como tiempo, dinero, materia prima y equipos. Durante esta etapa el responsable de esta propuesta identifica todas aquellas actividades que son necesarias para lograr el objetivo, evalúa y determina todo lo necesario para llevarla a cabo.

Se considera viable la aplicación de los procesos de la propuesta, por cuanto, se cuenta con el apoyo de la gerencia y empleados de la empresa CORPOELEC, C.A, así como la disposición de los empleados para participar en las actividades programadas, los cuales a su vez serán los beneficiarios de la presente propuesta.

### **Factibilidad económica**

Este término significa la evaluación y el análisis del potencial de un proyecto para respaldar el proceso de toma de decisiones, mediante la identificación objetiva y racional de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y riesgos asociados. Además, los recursos que se necesitarán para implementar el proyecto y una evaluación de sus posibilidades de éxito. En este sentido, para Corvo (2009:1), es el análisis de los costos e ingresos de un proyecto en un esfuerzo por determinar si resulta o no lógico y posible poder completarlo. Es un tipo de análisis de costo-beneficio del proyecto examinado, que evalúa si es posible implementarlo. En la tabla 18 se evidencia la relación costo-beneficio que se obtendrá al implementar esta propuesta.

**Tabla 18.** Costo-Beneficio

<b>Costo /Materiales</b>	<b>Cant.</b>	<b>P. U. Bs.</b>	<b>Sub Total. Bs.</b>
Hojas blancas (resmas)	1	500,00	500,00
Lápices de grafito y bolígrafos	2	25,00	50,00
Copias	150	1,5	225.000

Computadora Escritorio	1	7.300,00	7.300,00
Total			8.075,00

**Fuente:** propia (2023).

### **Justificación de la propuesta**

Actualmente se hace necesario que las empresas sean cada día más competitivas dentro del mercado nacional y para lograrlo se debe buscar alternativas que brinden un mejor servicio y así compararse con la competencia y generar nuevas soluciones para así satisfacer las necesidades y gustos del cliente. Con el presente plan de estratégico se propone en brindar un soporte para que la empresa conozca cual es la situación actual, para luego tomar decisiones adecuadas y oportunas a futuro para que así la empresa preste el servicio adecuado y la atención al cliente sea excelente. En definitiva, el presente proyecto debe ser utilizado para ocupar mejores sitios, alcanzar las metas propuestas.

Por ser CORPOELEC una de las instituciones estatales, las cuales independientemente de las metas particulares que puedan trazarse, deben perseguir siempre el objetivo fundamental de prestar un servicio o crear un producto de calidad que beneficie a sus consumidores o compradores, y que proporcione a los venezolanos las herramientas necesarias para su autodesarrollo y evolución del país.

Por lo tanto, en sociedad venezolana, uno de los servicios indispensables para poder alcanzar esta meta es la electricidad, por abarcar no sólo el ámbito de lo doméstico, sino además la recolección de materia prima, la transformación y producción de la misma para satisfacer las crecientes necesidades del ser humano y activar la maquinaria que impulsa al Estado, es este caso, la Empresa Eléctrica Socialista Corpoelec es un ente estatal cuyo objetivo primordial es ofrecer a sus usuarios y usuarias la producción, distribución y comercialización del suministro eléctrico.

Es importante destacar, que la imagen de toda empresa tiene que ver con las estrategias de comercialización que permitirán brindar un buen servicio y considerar una cultura de calidad en la prestación del mismo, asumiendo costos de prestación del servicio que resulte aceptable para los fines deseados. Desde esta perspectiva, con la propuesta, se busca Diseñar un plan de estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes.

### **Estructura de la propuesta**

En la tabla 03 se detalla el plan de acción dividido en 3 fases.

#### **Fases de la propuesta:**

A continuación, se presentan las diversas fases necesarias para llevar a cabo la propuesta para Generar un plan de estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes

#### **Fase I. Sensibilización**

La finalidad de las actividades a realizar en esta fase, será informar a los trabajadores del almacén de la empresa CORPOELEC de San Carlos, estado Cojedes, acerca de la propuesta de la implementación de plan de estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de CORPOELEC, San Carlos Cojedes, como estrategia gerencial para la disminución del servicio que presta esta empresa. Esta actividad se desarrollará a través de campañas publicitarias, carteleras, trípticos, redes sociales, todos referidos al tema, con el fin de despertar en ellos el interés y el deseo de participación para lograr los cambios propuestos o significativos que beneficien su labor de manera más efectiva y donde la comunidad sea la principal beneficiaria.

#### **Fase II. Capacitación y formación a los trabajadores del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes**

Se considera imprescindible la realización de un adiestramiento al personal, con el propósito de presentarles la propuesta de mejoras en el Sistema de Control Interno del Inventario para dicha empresa donde laboran; la cual estará orientada al desarrollo más eficiente de las actividades y operaciones dentro del área del almacén, beneficiando tanto a la empresa como a su personal.

El capital más importante dentro de una organización, es el capital humano, es decir, sus empleados; debido a que ellos forman parte del equipo productivo que se hace presente en el desarrollo de todas las actividades que se realizan dentro de la Empresa CORPOELEC, C.A. Con respecto a esto es necesario, que la empresa realice eventualmente y constantemente talleres de adiestramiento acerca de las funciones específicas que tienen relación con las diversas operaciones que se llevan a cabo dentro de la organización, así como también permitirle al personal conocer con más exactitud el desempeño más eficiente de sus funciones dentro del área en que laboran.

Con esta idea, se busca orientar al personal activo de la Empresa CORPOELEC, mediante los talleres de adiestramiento que se realizarán especialmente sobre el área del almacén; capacitar al personal al mejoramiento de sus funciones, a las normas que deben seguir para mantener un buen control de inventario y como se debe manejar el inventario para simplificar las debilidades existentes dentro del mismo, y alcanzar un aprovechamiento máximo del espacio, logrando una efectividad tanto en el control del inventario, como la satisfacción de propio personal que labora en la empresa, como la de sus clientes.

El objetivo principal de estos talleres, es capacitar al personal que labora dentro de la Empresa, en el manejo de la nueva propuesta de mejora en Sistema de Control de Inventario; con la finalidad de optimizar el cumplimiento de sus funciones y el desarrollo óptimo de los procesos de inventarios. El adiestramiento que se espera realizar, se ejecutara mediante charlas y talleres impartidos dentro de la Empresa.

Estas charlas y talleres consistirán en la demostración de cómo se debe manejar el control interno de inventario; a través del aprendizaje audiovisual y les enseñara, de manera más dinámica, como cumplir con los objetivos planteados para lograr la evolución de la propuesta de mejora. Tendrán lugar dos (2) veces al año, dentro de las instalaciones de la empresa, donde se dispongan de los medios necesarios para su realización como: sillas, escritorio, una pizarra magnética, etc. Estas charlas se desarrollarán en un tiempo de tres (3) horas y serán impartidas los días dispuestos por la empresa.

Los talleres y las charlas que se llevaran a cabo demostraran de manera práctica, como el personal debe desenvolverse dentro de la empresa, y como debe llevar a cabo el desarrollo de sus diversas actividades y funciones con respecto al manejo correcto del inventario.

**Tabla 19. Plan de acción**

Generar un plan de estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes

Objetivos Propuesta	Actividades	Estrategias	Recursos necesarios	Responsables
<b>Fase 1.</b>	Sensibilizar a los trabajadores del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes sobre el uso de estrategias de control interno para mejorar el manejo del inventario.	Talleres y conversatorios sobre: Estrategias de control interno.	Hojas de Reciclaje, Lápices, Video beam, folletos, otros.	Recursos Humano
<b>Fase 2.</b>	Capacitar y formar a los trabajadores del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes sobre el uso de estrategias de control interno para el	Talleres y Conversatorios sobre. Métodos de control de inventarios LIFO y FIFO	Ordenador Microsoft Word	Recursos humano

	adecuado manejo del inventario.			
<b>Fase 3.</b>	Diseñar estrategias de control interno para el manejo del inventario del departamento de distribución de CORPOELEC San Carlos-Cojedes	Diseño de estrategias	Ordenador Microsoft Word	Las investigadoras

**Fuente:** propia (2023).

### **Fase III. Diseñar estrategias de control de inventario**

Esta fase comprende varias etapas, las cuales se describen a continuación:

**Etapas 1.** consiste en presentar un listado donde se identifique los materiales y productos relacionados con la electricidad que se encuentran en el área de almacén de la empresa CORPOELEC C.A, mediante un conteo manual, posteriormente se realizará una selección de cada uno de los productos y materiales eléctricos de acuerdo a sus especificaciones.

La realización de este conteo facilitara una verificación completa de la existencia real de los materiales y productos eléctricos comparada con la existencia en el sistema y de esta forma dar seguridad del conocimiento de la cantidad de los materiales y productos que se encuentran dentro del área del almacén para asumir que es el inventario inicial. Mediante el desarrollo de esta etapa se podrá dar respuesta viable de la forma funcional a la problemática que se presentar en el área de almacén de la empresa, procurando obtener a través de este conteo manual beneficios como lo son, conocimientos de la existencia de los productos y materiales, una visualización de los materiales y productos dentro del área del almacén de la empresa. A continuación, la



tabla 1 muestra un ejemplo de cómo realizar el conteo de los productos y materiales existentes.

Tabla 20. Materiales y productos eléctricos existentes

Descripción	Existencia (unidades)
Luminarias	25
Cable (AS)	30
Transformadores de intensidad (secundaria 5 A)	10

Fuente: Propia (2023)

**Etapa II.** Consiste en determinar las fallas existentes en el control interno del inventario en el área del almacén de la CORPOELEC, C.A. Para lo cual se debe realizar una serie de inspecciones que permitirá detectar algunos problemas en el almacén; para este caso, uno de estos es la falta de clasificación, identificación y codificación, así como también una inadecuada distribución de los materiales y productos de los materiales y productos eléctricos, además de la falta de registro que permitan visualizar las entradas, salidas y existencias de los diversos materiales y productos.

En este sentido y de acuerdo al basamento teórico; los principales objetivos de un buen almacenamiento es la protección y conservación de los bienes y para lograrlo es necesario identificar los inventarios o la mercancía y aprovechar al máximo el espacio disponible, sin embargo, esto no ocurre en esta empresa, por lo que esto conlleva a la realización de mejoras en el sistema de control interno del inventario de dicha empresa.

A continuación, se presenta en la tabla 4 las fallas existentes en al área del almacén del inventario de la empresa; considerando los diversos lugares, actividades y operaciones que se realicen en un almacén, tomando en cuenta la siguiente lectura dependiendo de las debilidades que presentan CORPOELEC.

**Tabla 21. Fallas existentes en el almacén de inventarios**

	OBSERVACIÓN	X	O	Y
--	-------------	---	---	---

1	Ubicación de los Materiales eléctricos			
2	Ubicación de los cables			
3	Localización			
4	Visualización			
5	Clasificación de los materiales y productos eléctricos según sus características			
6	Niveles de existencia de los materiales y productos eléctricos			
7	Carteles Informativos			
8	Codificación			
9	Orden y Limpieza			
10	Organización del Almacén			

**Leyenda:** X: no la tiene    O: regular    Y: muy bueno.

**Fuente:** Propia (2023)

**Etapa III.** En esta etapa se realizará una codificación y clasificación de los materiales y productos eléctricos que se encuentran actualmente en el almacén de la Empresa CORPOELEC, ya que se requiere obtener una organización más óptima y eficiente y de un conocimiento más práctico y entendible de los materiales y productos codificados.

Desde esta perspectiva, la codificación y la clasificación tiene como objetivo principal dar el mejor conocimiento de forma clara y concisa, de la existencia y ubicación de cada uno de los materiales y productos que se encuentran en el almacén, facilitando una rápida visualización de cada uno de estos materiales y productos, en el momento de realizar una salida o conteo de los mismos desarrollando lineamientos adecuados para el proceso de las actividades que deriven una mejora en el control interno del inventario de la Empresa bajo estudio.

Se diseñará a continuación una codificación de los diversos productos, así como también se clasificará por tipo y clases de productos. El diseño de la codificación se hará de forma alfanumérica, utilizando doce (12) dígitos, distinguiendo a cada uno de los productos y materiales de otros similares que estén en existencia en el almacén de

la empresa, tomando en cuenta las características y especificaciones que contenga cada uno de los mismos; evitando por consiguiente que existen códigos repetidos que puedan causar alguna confusión en el manejo y clasificación de los productos.

A continuación (tabla 3), se presentan un ejemplo del desglose del código asignado, con su lectura correspondiente para cada uno de los productos. Los primeros cinco (5) dígitos alfanuméricos representaran el nombre del producto, los cuatro (4) dígitos siguientes representan la marca o especificaciones de los materiales y productos, según su clasificación; luego los tres (3) últimos dígitos restantes reflejaran la identificación para la ubicación de los estantes donde se ubicarán los materiales y productos del almacén.

Para la realización de la codificación se deberá proceder a clasificar los productos y materiales según sus características o especificaciones y serán agrupados de acuerdo a la familia a la que pertenezcan cada uno de los diversos productos que se encuentren en el almacén.

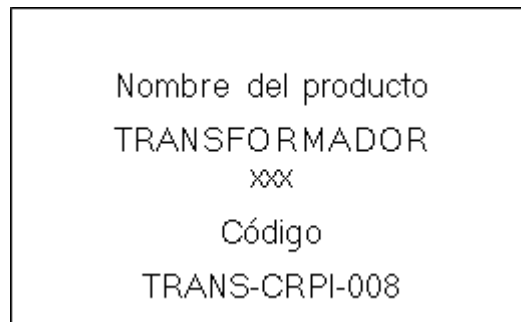
**Tabla 23. Codificación de los materiales y productos**

CODIGO XXXXX	CODIGO XXXX	CODIGO XXX
Nombre del Producto	Especificación	Ubicación

**Etapa IV.** Los almacenes tienen un objetivo principal que es el de brindar a los materiales una protección y ubicación adecuada, el principal recurso de los almacenes es el espacio por lo que se busca cubrir el objetivo principal aprovechando al máximo el espacio disponible. Para esto se realizará una cuidadosa planificación. En el caso del almacén de CORPOELEC, se detectó que varios de los materiales y productos son colocados en diferentes lugares de forma desorganizada, donde la falta de estantes para ubicar dichos materiales y productos es evidente. Por lo que se llevara a cabo la organización del área del almacén mediante pasos que a continuación se presentarán:

- 1.- Paso: colocar estantes nuevos y productos para así sustituir los estantes que se encuentran deteriorados.

2.- Paso: Identificar los materiales y productos eléctricos con una etiqueta autoadhesiva que contenga el código de identificación, característica, y ubicación para cada uno de los materiales y productos. En esta propuesta se diseñaron etiquetas con el nombre del producto, código, descripción y ubicación de los materiales y productos fotografiaos de cinco centímetros de ancho (5cm) por siete centímetros de largo (7cm).



3.- Paso: Identificar con la colocación de carteles o letreros de información los estantes donde se ubicarán los materiales y productos del almacén. En esta propuesta se realizará la identificación de cada uno de los estantes del almacén lo que permitirá una mejor visualización de donde se encuentra cada material y producto. Esto se hará mediante la colocación de un cartel grande para cada estante correspondiente, así como también la descripción de los productos que están ubicados en dichos estantes; estos carteles tendrán un tamaño de veinte centímetros de ancho (20 cm) por treinta centímetros de largo (30 cm).

**Etapa V.** En esta se realizaran formatos de entradas, salidas y control de existencias de los diversos materiales y productos; esta traerá beneficios al área del almacén ya que dichos materiales y productos estarán mejor ubicados y muy bien identificados, esto facilitara la búsqueda de todos y cada uno de ellos ; por lo tanto no habrá pérdida de tiempo a la hora de ubicarlos, así como también no habrá tanta perdida de materiales y productos debido buena ubicación, por ende se determinará la cantidad exacta de estos materiales y productos existentes en el área del almacén.

### Formato de entrada al Almacén

Este formato se elaboró con la finalidad de controlar y registrar las entradas de materiales y productos, ya que es un registro muy delicado y debe llevarse con exactitud (figura 16). El responsable de los formatos es el jefe del área del almacén por lo cual deberá llenarlo con precisión.

Formato de Salida del Almacén: La implementación de este formato establece un control óptimo que permita registrar las salidas de materiales y productos (figura 17).

Formato de Control de Existencias: El diseño de este formato servirá de ayuda para controlar y registrar los materiales y productos existentes en el almacén; de igual forma verificar la cantidad máxima y mínima de los materiales y productos que se encuentran allí para realizar el pedido correspondiente.

Nº Talonario \_\_\_\_\_

### CONTROL DE ENTRADA

Nº Correlativo (1) \_\_\_\_\_

Fecha (2)	Tipo de Material (3)	Código (4)	Descripción (5)	Cantidad (6)	Proveedor (7)

Autorizado por:  
Fecha: (8)

Despachado por  
Fecha:  
Sello: (9)

Recibido por:  
Fecha: (10)

**Figura 16.** Formato de entrada al Almacén

**Fuente:** propia

Nº Talonario \_\_\_\_\_

### CONTROL DE SALIDA

Fecha	Tipo de Material	Código	Descripción	Cant Solicitada	Cant Entregada
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

Autorizado por:  
Fecha: (8)

Despachado por  
Fecha:  
Sello: (9)

Recibido por:  
Fecha: (10)

Figura 17. Formato de salida al Almacén

### CONTROL DE EXISTENCIA

Supervisado Por: (2) \_\_\_\_\_

Fecha	Tipo de Material	Código	Descripción	Entrada	Salida	Existencia
(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)

Figura 18. Formato de control de existencia

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Con el desarrollo de esta investigación, de acuerdo a la problemática planteada, los objetivos trazados para el cumplimiento de la misma, seguido de las bases teóricas y diversas investigaciones que sustentan la problemática, y descrita la metodología a seguir, se procedió al diagnóstico de la situación actual, referidas a las debilidades existentes en la mayoría de los procedimientos relacionados al proceso de inventarios.

El origen del problema radica en la falta de identificación, clasificación, codificación y control del manejo de los materiales por la falta de implementación de formularios y formatos adecuados en la aplicación y desarrollo de inventarios continuos, compras de insumos y desincorporación de mercancía deteriorada; lo que produce que las operaciones diarias de inventarios se realicen sin soportes adecuados, lo cual genera confusión al personal que opera en el área involucrada

La falta de segregación de funciones, delimitación de responsabilidades; es decir que los procedimientos de inventarios físicos y continuos y el proceso de compra, son desarrollados por el personal no autorizado, la ausencia de procedimientos básicos correctamente definidos, por lo que se observa la desorganización en el área del almacén, ya que la mayoría de los materiales y productos eléctricos no tienen un sitio específico de almacenamiento, lo que genera desorden y congestionamiento en dicha área; todo esto trae como consecuencia pérdida de índole monetaria como robo, pérdida de tiempo al ubicar la mercancía, lo que ha ocasionado ciertas dificultades al momento de organizar, comprar de mercancía.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se pudo constatar que la mayoría de las diferencias y debilidades presentadas en la organización; es necesario que la Empresa tome los correctivos y medidas para reducir al máximo las diferencias y deficiencias en el sistema de inventario; y de esta manera lograr mayor exactitud en los registros de las mercancías y control físico de los diferentes materiales y equipos; aumentar la eficiencia en las operaciones, la productividad y mejorar el servicio prestado al cliente o usuario.

Es por ello que se ha planteado en esta investigación elaborar una propuesta de mejora que alcance optimizar las debilidades existentes en la empresa; pero resulta un poco difícil solucionar cada uno de estos problemas presentados en la organización solo con la implementación de esta propuesta; pero en virtud de las innovaciones y los cambios que forman parte del mundo globalizado; para los accionistas y dirigentes de esta empresa debe ser de importancia y mostrar un interés diario en lograr solucionar poco a poco los problemas y mantener las mejoras alcanzadas; dicha investigación pretende ser el comienzo para que la gerencia reflexión y estudie o considere los puntos aquí planteados, como punto de partida hacia el camino de la reorganización administrativa y la optimización de los recursos.

En general, se recomienda la implementación de la Propuesta de Mejora en el Sistema de Control Interno del Inventario de la Empresa CORPOELEC, la cual responde en gran medida al alcance y la solución de las debilidades encontradas en dicha organización, en este sentido, se recomiendan algunos aspectos relevantes:

La aplicación de la propuesta de mejora, para corregir el manejo de los inventarios y el desarrollo positivo de las actividades del personal que labora en la empresa, ya que se encargan de la realización del inventario de la empresa; y así poder prestar el servicio social de acuerdo a su misión y visión.

La implementación y buen uso de los formatos de entradas, salidas y las existencias de los materiales y productos eléctricos, el cual permitirá un mejoramiento en el control del almacén, y ayudará a registrar las operaciones de manera más sencilla y clara para así contribuir a la fluidez y control de las mismas, y al mismo tiempo proporcionar información confiable.

Restringir el acceso al área del almacén de personal no autorizado o ajeno al mismo, para así de esta manera, evitar el ingreso de personal que no cumpla con los requisitos y el conocimiento y capacidad de administrar y controlar adecuadamente el inventario, basado en la experiencia e información.

Implementar nuevas políticas de seguridad dentro de la organización, que vaya desde el proceso de entrada de la mercancía a la empresa hasta la salida de la misma; por lo que se recomienda reforzar y aplicar una constante vigilancia y revisión del



almacén; este deberá ser evaluado y revisado por la gerencia para así asegurar la eficiencia de las operaciones.

Que el personal encargado del área del almacén mantenga una organización de los materiales y productos que se encuentran en dicha área, chequeando continuamente la ubicación de estos según su clasificación y codificación correspondiente.

A la gerencia que diseñe programas de actividades de supervisión dirigidos al personal que labora en toda la empresa, para así vigilar que los procedimientos de control de inventario se estén realizando adecuadamente.

Por otro lado, se recomienda el adiestramiento y entrenamiento del personal que labora día a día con los procesos de control de inventario con la finalidad que se familiaricen con los procedimientos y se les facilite las operaciones, cumpliendo siempre con el requisito de conocimiento y capacidad de administrar y controlar los inventarios.

Que la gerencia le informe a todo el personal de la organización de las funciones que deben cumplir en su área, y como debe realizarla correctamente, con el propósito de evitar la falta de delimitación de responsabilidades y que varias personas realicen las mismas funciones, congestionando y dificultando el alcance de dichas operaciones por la diversidad de funciones.

Se recomienda la creación de manuales y procedimientos en las diferentes áreas de la empresa, lo cual facilitara el flujo de información y el cumplimiento de las responsabilidades que mejoraran la organización.

Por último, es fundamental que la gerencia se mantenga en constante actualización en cuanto a alternativas de mejora y de inversión y nuevos criterios basados en administración y control de inventarios que permitan adecuar a la empresa a las necesidades y oportunidades propias, evitando las deficiencias en sus operaciones.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Alanya, E. y Osorio, S. (2018). Control Interno y Toma De Decisiones en la Municipalidad Distrital de Ascensión en el Primer Semestre el 2017, Ascensión-Perú. Trabajo de Grado. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. 109 pp.
- Alanya, E. y Osorio, S. 2018. Control Interno y Toma De Decisiones en la Municipalidad Distrital de Ascensión en el Primer Semestre el 2017, Ascensión-Perú. Trabajo de Grado. Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. 109 pp.
- Arias, F. (2006). El Proyecto de Investigación. Caracas: Episteme.
- Cepeda, G. (1997). Auditoría y Control Interno. Bogotá: McGraw-Hill.
- Condezo, E. y Cristobal, N. 2018. El Control Interno como instrumento de Gestión y su contribución para combatir la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Provincia de Pasco periodo 2018, Pasco-Perú. Trabajo de Grado. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Perú. 74 pp.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860. Caracas
- Coz, P. y Pérez, J. 2017. Control Interno para la Eficiencia Administrativa de las Empresas Tercerizadoras del Sector Eléctrico de la Región Central del País, Huancayo-Perú. Trabajo de Grado. Universidad Nacional del Centro de Perú, Perú. 122 pp.
- Cristobal, M. 2014. Importancia del control interno en las pymes. [Página web]. En: <https://www.gestiopolis.com/importanciadel-control-interno-en-las-pymes/> [Consulta: abril 1, 2022]
- Dugarte, J. 2012. Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obra civiles en los órganos de la Administración pública municipal. Tesis de Maestría. Universidad de los Andes, Venezuela. 166 pp.
- Hernández, R. Fernández C. y Baptista P. 2010. Metodología de la Investigación. Quinta Edición. Editorial Mc-Graw Hill.
- Holmes, A. 1984. Principios Básicos de Auditoria. México: I.M.C.P.
- Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Publico. 2007. Gaceta Oficial

N° 37.029. Caracas.

Martínez, M. 2012. El control interno desde la perspectiva del contador. Recuperado de: [digital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/martineztrabajodeinvestigacion.p](http://digital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/martineztrabajodeinvestigacion.p) Consulta: febrero 15, 2023.

Normas Generales de Control Interno. 2016. Gaceta Oficial N° 40.581. Caracas.

Palella, S. y Martins, F. 2004. Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL

Palella, S. y Martins, F. 2012. Metodología de la Investigación.Cuantitativa. 1era Reimpresión. Caracas: FEDUPEL.

Emprendepyme. s/f. Las 8 etapas del proceso de toma de decisiones en la empresa. Recuperado de: <https://www.google.com/amp/s/emprendepyme.net/el-proceso-de-toma-de-decisiones.html>. Consulta: marzo, 2023.

Tamayo y Tamayo, M. 2007. El Proceso de Investigación Científica. 4 edición. D.F. México: Limusa Noriega Editores.

Balestrini, M. (2006). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. (4ª. ed.). Caracas. BL Consultores Asociados.

Bavaresco, A. (2006). *El Proceso Metodológico de la Investigación*. 5ta Edición.

Imprenta Internacional C.A. Maracaibo. Venezuela.

Brito, J. (2006). *Proyecto factible y proyecto especial*, Caracas: "Texto digitalizado".

Balestrini, M. (2000). *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. (3ª. ed.). Caracas. BL Consultores Asociados.

Neumann, I. y Overland, E. 2004. International Relations and Policy Planning: The Method of Perspectivist Scenario Building. *International Studies Perspectives* N°5, pp. 258 – 277.

Emprendepyme. s/f. Las 8 etapas del proceso de toma de decisiones en la empresa. [Página web]. En: <https://www.google.com/amp/s/emprendepyme.net/el-proceso-de-toma-de-decisiones.html> [Consulta: octubre 10, 2022]

Arias, E (2008). Factibilidad operativa. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/factibilidad-operativa.html>. Consultado abril de 2023.

- Benítez, F (2015). Los Procesos de Control Interno Que Optimicen La Eficiencia Operacional En Las Empresas De Mantenimiento Industrial En El Área De Sistemas Generadores De Vapor En El Estado Aragua. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2573/fbenitez.pdf?sequence=4>. Consultado en abril de 2023.
- Corvo, H (2009). Factibilidad económica: qué es y cómo se hace. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/factibilidad-economica/>. Consultado abril de 2023.
- Munive, K (2019). Mecanismos de Control Interno en el Área de Tesorería del Hospital Docente Belén, Lambayeque – 2018. Recuperado de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5569/Munive%20Guerra%20Ketty%20Alicia.pdf?sequence=1#:~:text=Seg%C3%BAAn%20Coopers%20%26%20Lybrand%2C%20definen%20el,permite%20centrarse%20en%20objetivos%20espec%C3%ADficos>. Consultado en abril de 2023.
- Emprendepyme. s/f. Las 8 etapas del proceso de toma de decisiones en la empresa. [Página web]. En: <https://www.google.com/amp/s/emprendepyme.net/el-proceso-de-toma-de-decisiones.html> [Consulta: octubre 10, 2022]
- Jiménez, E. 2013. Solución de problemas y toma de decisiones. [Página web]. En: <https://www.gestipolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones> [Consulta: octubre 10, 2022]

## **ANEXOS**

### **CARTA DE ACEPTACIÒN DEL TUTOR**

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Yo, **Geila Rosa González Sequera**, cédula de identidad N°: **8.671.283** docente de la UNELLEZ San Carlos, Adscrito (a) al Programa Ciencias Sociales, hago constar que he leído el **Proyecto de Trabajo de Aplicación (PTA)**, según los siguientes datos:

Título del PTA	Autor (es), C.I.
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO APLICADAS AL ÁREA ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCIÓN DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-COJEDES	Angélica Rivas. C.I: 25.752.452 Yoselys Flores. C.I: 29.921.333 Evelyn Prieto C.I: 20.953.690

Para optar al título de Lic. Contaduría pública y acepto asesorar a los estudiantes en calidad de tutor durante el periodo de desarrollo del trabajo de aplicación hasta su presentación y evaluación respectiva.

En la ciudad de San Carlos, a los 06 días del mes de marzo del año 2023



Firma digital de Aceptación del tutor  
Condición:  Contratado /  Ordinario  
Dedicación:  TCV /  TC /  DE  
Categoría:  Ins /  Ast /  Agr /  Aso /  Tit  
Grado de Instrucción: MSc. Gerencia General  
Teléfono: 04127768220  
Correo: geila.gonzalez20@gmail.com

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

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 ECONÓMICAS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA



Estimado Profesor:  
MSc. Andrés Salazar

---

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 INTERNO APLICADAS AL AREA ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-COJEDES**

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.

Angélica Rivas

Yoselys Flores

Evelyn Prieto

#### **Objetivos de la Investigación.**

##### **Objetivo general.**

Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes

##### **Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.

**Tabla 1. Operacionalización de las Variables**

<b>Tabla #1. Operacionalización de las variables.</b>					
<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos- Cojedes					
<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de San Carlos-Cojedes.  Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes.	Control Interno	"Conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan con ciertos atributos identificables que tiene relación entre si, y que funcionan para lograr objetivos común.  Catacora (2014)	Control	Normas y Procedimientos	1
				Seguimiento y Control	2
				Registro Presupuestario	3
				Manejo Presupuestario	4
				Leyes	5
				Etapas	6
				Medio de Apoyo	7
				Incertidumbre	8
Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes	Estrategias	"La estrategia de una organización consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección y qué pretende para lograr los objetivos financieros y estratégicos y luchar por la misión de la organización. Esto a la larga nos va a ayudar a cómo lograr nuestros objetivos y cómo luchar por la misión de la organización" (Thompson y Strickland, p. 10, 1999)	Administración	Análisis de la Problemática	9
				Herramientas Financieras	10
				Sistematización de procesos	11
				Desarrollo de Alternativas	12
				Evaluación	13
				Selección e implementación	14
				Retroalimentación	15



**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 ECONÓMICAS  
LICENCIATURA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES Y TRABAJADORES AL ÀREA DE  
DISTRIBUCIÓN DE CORPOELEC DE SAN CARLO-COJEDES**

**INSTRUCCIONES**

- 1.- Lea detenidamente todos los ítems antes de seleccionarlos.
- 2.- Siga el orden establecido.
- 3.- No deje algunos ítems sin responder.
- 4.- Marque 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. ¿Conoce usted si existe el área administrativa un manual de normas y procedimientos sobre el control interno administrativo?		
2. ¿Considera necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?		
3. ¿Conoce usted si en el área administrativa se lleva un registro presupuestario?		
4. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa del manejo presupuestario?		
5. ¿Conoce si la organización cumple con las leyes existentes sobre el control interno?		
6. ¿Tiene conocimiento si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?		
7. ¿Cree usted que la gerencia considera al control interno como medio de apoyo en la dirección de la empresa?		
8. ¿Conoce usted si las estrategias de control interno permiten tomar decisiones que ayuden a mitigar la incertidumbre?		
9. ¿Existirá una Sistematización del proceso de control interno?		
10. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica análisis de problemas durante la toma de decisiones?		
11. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica criterios de decisión para jerarquizar las limitaciones organizacionales?		
12. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al desarrollar la técnica desarrollo de alternativas para la construcción de posibles escenarios en la toma de decisiones?		
13. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en la técnica selección e implementación de alternativas como proceso en la toma de decisiones?		
14. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno a la evaluación de los resultados de la toma de decisiones?		
15. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en el proceso de retroalimentación de la toma de decisiones?		

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

LICENCIATURA EN:

\_\_X\_\_ CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Nombres y Apellidos:** Andrés E. Salazar G.    **C.I:** 8.741.456

**Profesión:** Lcdo. Contaduría Pública    **Grado de Instrucción:** MSc. Educ. Universitaria

**Lugar de Trabajo:** Programa Ciencias Sociales y Económicas    **Fecha:** 20/03/2023

**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	

**Observaciones:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma:



**SEGUNDA VALIDACIÓN**

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 ECONÓMICAS  
LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA



Estimado (a)

**Mariangela Arguello Alvarez**

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 INTERNO APLICADAS AL AREA ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-COJEDES**

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.

Angélica Rivas

Yoselys Flores

Evelyn Prieto

**Objetivos de la Investigación.**

**Objetivo general.**

Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes

**Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.

**Tabla 1. Operacionalización de las Variables**

Tabla #1. Operacionalización de las variables.					
<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos- Cojedes					
Objetivo Específicos	VARIABLES	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de San Carlos-Cojedes.  Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes.  Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes	Control Interno	"Conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan con ciertos atributos identificables que tiene relación entre si, y que funcionan para lograr objetivos común.  Catacora (2014)	Control	Normas y Procedimientos	1
				Seguimiento y Control	2
				Registro Presupuestario	3
				Manejo Presupuestario	4
				Leyes	5
				Etapas	6
				Medio de Apoyo	7
				Incertidumbre	8
	Estrategias	""La estrategia de una organización consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección y qué pretende para lograr los objetivos financieros y estratégicos y luchar por la misión de la organización. Esto a la larga nos va a ayudar a cómo lograr nuestros objetivos y cómo luchar por la misión de la organización" (Thompson y Strickland, p. 10, 1999)	Administración	Análisis de la Problemática	9
				Herramientas Financieras	10
				Sistematización de procesos	11
				Desarrollo de Alternativas	12
				Evaluación	13
				Selección e implementación	14
				Retroalimentación	15

**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 AL ÀREA DE  
DISTRIBUCIÓN DE CORPOELEC DE SAN CARLO-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. ¿Conoce usted si existe el área administrativa un manual de normas y procedimientos sobre el control interno administrativo?		
2. ¿Considera necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?		
3. ¿Conoce usted si en el área administrativa se lleva un registro presupuestario?		
4. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa del manejo presupuestario?		
5. ¿Conoce si la organización cumple con las leyes existentes sobre el control interno?		
6. ¿Tiene conocimiento si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?		
7. ¿Cree usted que la gerencia considera al control interno como medio de apoyo en la dirección de la empresa?		
8. ¿Conoce usted si las estrategias de control interno permiten tomar decisiones que ayuden a mitigar la incertidumbre?		
9. ¿Existirá una Sistematización del proceso de control interno?		
10. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica análisis de problemas durante la toma de decisiones?		
11. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica criterios de decisión para jerarquizar las limitaciones organizacionales?		
12. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al desarrollar la técnica desarrollo de alternativas para la construcción de posibles escenarios en la toma de decisiones?		
13. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en la técnica selección e implementación de alternativas		

como proceso en la toma de decisiones?		
14. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno a la evaluación de los resultados de la toma de decisiones?		
15. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en el proceso de retroalimentación de la toma de decisiones?		



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

LICENCIATURA EN:

--X--CONTADURÍA PÚBLICA / ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Mariangela Arguello Alvarez C.I: V-25.954.727

Profesión: Lcdo. Contaduría Pública Grado de Instrucción: Universitario

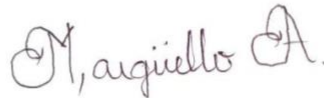
Lugar de Trabajo: Unellez- Vipi Fecha: 20/03/2023

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	

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma:



**TERCERA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

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)  
YARIT NAVARRO

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 INTERNO APLICADAS AL AREA ADMINISTRATIVA DE DISTRIBUCION DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-COJEDES**

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.

Angélica Rivas

Yoselys Flores

Evelyn Prieto

**Objetivos de la Investigación.**

**Objetivo general.**

Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes

**Objetivos específicos.**

- Diagnosticar la situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.
- Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución CORPOELEC de San Carlos-Cojedes.

**Tabla 1. Operacionalización de las Variables**

Tabla #1. Operacionalización de las variables.					
<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución de CORPOELEC de San Carlos- Cojedes					
Objetivo Específicos	Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems
<p>Diagnosticarla situación actual referente al control interno aplicada al área administrativa de Distribución de San Carlos-Cojedes.</p> <p>Determinar las debilidades y fortalezas presentes en el control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes.</p> <p>Diseñar un plan de estrategias de control interno aplicadas al área administrativa de Distribución San Carlos-Cojedes</p>	Control Interno	<p>"Conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan con ciertos atributos identificables que tiene relación entre si, y que funcionan para lograr objetivos común.</p> <p>Catacora (2014)</p>	Control	Normas y Procedimientos	1
				Seguimiento y Control	2
				Registro Presupuestario	3
				Manejo Presupuestario	4
				Leyes	5
				Etapas	6
				Medio de Apoyo	7
				Incertidumbre	8
	Estrategias	<p>""La estrategia de una organización consiste en las acciones combinadas que ha emprendido la dirección y qué pretende para lograr los objetivos financieros y estratégicos y luchar por la misión de la organización. Esto a la larga nos va a ayudar a cómo lograr nuestros objetivos y cómo luchar por la misión de la organización" (Thompson y Strickland, p. 10, 1999)</p>	Administración	Análisis de la Problemática	9
				Herramientas Financieras	10
				Sistematización de procesos	11
				Desarrollo de Alternativas	12
				Evaluación	13
				Selección e implementación	14
				Retroalimentación	15

**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 ECONÓMICAS  
LICENCIATURA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS GERENTES Y TRABAJADORES AL AREA DE  
DISTRIBUCIÓN DE CORPOELEC DE SAN CARLOS-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. ¿Conoce usted si existe el área administrativa un manual de normas y procedimientos sobre el control interno administrativo?		
2. ¿Considera necesario hacer seguimiento y control a las actividades que se ejecutan en el área administrativa?		
3. ¿Conoce usted si en el área administrativa se lleva un registro presupuestario?		
4. ¿Tiene conocimiento sobre la normativa del manejo presupuestario?		
5. ¿Conoce si la organización cumple con las leyes existentes sobre el control interno?		
6. ¿Tiene conocimiento si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?		
7. ¿Cree usted que la gerencia considera al control interno como medio de apoyo en la dirección de la empresa?		
8. ¿Conoce usted si las estrategias de control interno permiten tomar decisiones que ayuden a mitigar la incertidumbre?		
9. ¿Existirá una Sistematización del proceso de control interno?		
10. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica análisis de problemas durante la toma de decisiones?		
11. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al emplear la técnica criterios de decisión para jerarquizar las limitaciones organizacionales?		
12. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno al desarrollar la técnica desarrollo de alternativas para la construcción de posibles escenarios en la toma de decisiones?		
13. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en la técnica selección e implementación de alternativas como proceso en la toma de decisiones?		
14. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno a la evaluación de los resultados de la toma de decisiones?		
15. ¿Conoce usted si el área administrativa toma en consideración el control interno en el proceso de retroalimentación de la toma de decisiones?		

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

LICENCIATURA EN:

\_\_X\_\_ CONTADURÍA PÚBLICA / \_ADMINISTRACIÓN

FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**Nombres y Apellidos: C.I: Yarith Navarro. 11962078**

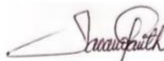
**Profesión: Grado de Instrucción: Socióloga/MSc. Gerencia/ Dra en Ambiente y Desarrollo**

**Lugar de Trabajo: Fecha: UNELLEZ**

**Nombre del Instrumento: CUESTIONARIO**

ITEM #	REDACCIÓN			RELACIÓN <b>CON OBJETIVOS</b>	
	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	

**Observaciones: INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACIÓN**



Firma: \_\_\_\_\_