



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA  
MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA  
DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS  
EN LA EMPRESA FARMATODO C.A.**

**Autor:** Daniel Yusti

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS  
PROCESOS EN EL ÁREA DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS  
EN LA EMPRESA FARMATODO C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciado en Contaduría Pública

**Autor:** Daniel Yusti  
C.I. V-21.476.465

**Tutor:** Lic. Angie Jammoul

San Diego, Marzo del 2021



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA  
Y TRABAJO DE GRADO**



**ACTA N° 0054-3-2020**  
San Diego, 19 de Marzo de 2021

Ciudadano  
**YUSTI DANIEL**  
C.I. 21.476.465

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL AREA DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FARMATODO C.A”**, como requisito para optar al título de Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

**Dra. Patricia Díaz**  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”**  
**“Plan Universidad En Casa”**  
**“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Quienes suscriben esta Acta Angie Jammoul de Cedula de Identidad No. V-14.515.650, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por el ciudadano Daniel Yusti, titular de la cedula de identidad N° V-21.476.465, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FARMATODO C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, Marzo del año dos mil veintiuno (2021).

---

Tutor Académico

Lcda. Angie Jammoul

C.I. V-14.515.650

Cel.:0412.041.00.70

E-mail: [angiejammoul26@gmail.com](mailto:angiejammoul26@gmail.com)

## ÍNDICE GENERAL

### CONTENIDO

	pp.
<b>LISTA DE CUADROS Y FIGURAS</b> .....	vii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	viii
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	ix
<b>DEDICATORIA</b> .....	x
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	xi
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b> .....	3
1.1. Planteamiento del Problema .....	3
1.1.1. Formulación del Problema.....	5
1.2. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3. Justificación de la Investigación.....	6
<b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas .....	13
2.3. Definición de Términos Básicos.....	16
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	18
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	18
3.2. Fases Metodológicas.....	19
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.....	19
3.2.2 Fase II: Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno para el área de ingresos. ....	19
3.2.3 Fase III: Diseño de estrategias de control interno. ....	21

	pp.
<b>IV RESULTADOS</b> .....	22
4.1. Análisis de los Resultados .....	22
4.1.1. Fase I. Diagnóstico. ....	22
4.1.2 Fase II. Identificación .....	37
4.1.3. Fase III. Diseño.....	38
<b>V PROPUESTA</b> .....	39
5.1. Presentación de la Propuesta .....	39
5.2. Beneficios de la Propuesta.....	40
5.3. Objetivos de la Propuesta .....	41
5.4. Desarrollo de la Propuesta .....	41
5.5. Factibilidad de la Propuesta.....	55
<b>CONCLUSIONES</b> .....	57
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	59
<b>REFERENCIAS</b> .....	60
<b>ANEXOS</b> .....	62

**LISTA DE CUADROS Y FIGURAS**  
**CONTENIDO**

	pp.
<b>CUADRO</b>	
1. Lista de Cotejo .....	35
2.- Matriz DOFA.....	38

**LISTA DE GRÁFICOS**  
**CONTENIDO**

**GRÁFICO**

	pp.
1.- Evaluaciones extensas en el área de ingresos administrativos .....	22
2.- Evaluaciones ejecutadas por una sola persona .....	23
3.- Confiabilidad en los resultados.....	24
4.- Registro diario de los ingresos administrativos .....	25
5.- Retardos en el arqueo de caja .....	26
6.- Arqueos 1 sola vez al día.....	27
7.- Necesidad de 2 arqueos al día.....	28
8.- Capacitación del personal al ingresar al cargo.....	29
9.- Más de una persona que reciba el efectivo .....	30
10.- Capacidad de percibir el efectivo por el Asistente de Piso.....	31
11.- Rotación frecuente del cargo de Asistente de piso .....	32
12.- Riesgo de salvaguarda de activos .....	33
13.- Factibilidad de la propuesta .....	34

## LISTA DE TABLAS

### CONTENIDO

#### TABLA

	pp.
1.- Evaluaciones extensas en el área de ingresos administrativos .....	22
2.- Evaluaciones ejecutadas por una sola persona .....	23
3.- Confiabilidad en los resultados.....	24
4.- Registro diario de los ingresos administrativos .....	25
5.- Retardos en el arqueo de caja .....	26
6.- Arqueos 1 sola vez al día.....	27
7.- Necesidad de 2 arqueos al día.....	28
8.- Capacitación del personal al ingresar al cargo.....	29
9.- Más de una persona que reciba el efectivo .....	30
10.- Capacidad de percibir el efectivo por el Asistente de Piso.....	31
11.- Rotación frecuente del cargo de Asistente de piso .....	32
12.- Riesgo de salvaguarda de activos .....	33
13.- Factibilidad de la propuesta .....	34
14.- Tabla de frecuencias totales.....	65

## **DEDICATORIA**

A **Dios** Todopoderoso, por iluminarme y darme fuerzas para seguir en los momentos que más le necesite.

A mis **padres**, por haberme forjado como la persona que soy, inculcarme valores, principios y nunca dejarme vencer por los obstáculos, a confiar en mí y de que soy capaz de lograr lo que me proponga, gracias a ellos sigo de pie y luchando por mis metas.

A mis **hermanos (Danetsy y Edgardo Yusti)** por siempre brindarme su apoyo y confianza en los momentos más críticos y mantener siempre mi animo a no abandonar por lo que tanto he luchado.

A mis **amigos (José Hernández y Deisy Castaño)** por su apoyo incondicional, por siempre creer en que soy capaz de alcanzar cualquier objetivo, y siempre estar disponibles cuando más los necesitaba.

**Daniel Yusti**

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a la empresa **FARMATODO C.A** por permitir realizar este estudio y brindarme la información necesaria para la culminación de esta investigación.

A la **Universidad José Antonio Páez**, por formarme dándome la facultad de consolidarme como profesional capacitado y útil para contribuir en el desarrollo de nuestro país.

También a la profesora **Angie Jammoul** por orientarme en el desarrollo de mi trabajo de grado, por impartirme sus conocimientos para poder concluir con éxito este logro, así como a la profesora **Iscra Izquierdo**, quien me brindó sus conocimientos y asesorías para lograr el título al cual opto mediante esta investigación.

Y finalmente, a todas aquellas personas (**familiares, amigos y compañeros**) que estuvieron a lo largo de este trayecto y que finalmente lo veo materializado, por brindarme su apoyo de manera genuina.

A todos ustedes, ¡Gracias!.

**Daniel Yusti**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR  
LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE INGRESOS  
ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FARMATODO C.A**

**Autor:** Daniel Yusti

**Tutora:** Lic. Angie Jammoul

Fecha: San Diego, Marzo de 2021

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente estudio tuvo como objetivo principal proponer un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa FARMATODO C.A., con la finalidad de evaluar los procedimientos actuales, establecer controles que permitan garantizar la salvaguarda de los activos y se realice un registro continuo de la información contable. La investigación se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible, ya que se propuso una solución viable, con diseño de campo porque la información de tipo primario se obtuvo en el área de tesorería de la empresa en estudio. Las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información fueron la encuesta, con apoyo del instrumento el cuestionario, comprendido de trece (13) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas únicas si-no, y la observación directa con apoyo de una lista de cotejo, para evaluar la existencia o ausencia de variables que intervienen en el control interno del área de ingresos administrativos. La población estuvo comprendida por seis (6) personas que integran la empresa, y la muestra estuvo representada por la totalidad de la población considerándose un muestreo de tipo censal. A los resultados obtenidos se les aplicó la técnica de estadística descriptiva para identificar las fortalezas, debilidades internas, las oportunidades y amenazas del medio, que inciden en el control interno de los ingresos administrativos, los cuales serán expuestos en una matriz DOFA, para que mediante el respectivo análisis se extrajeron las estrategias que le brindaron una solución viable a la problemática existente dándole estructura a la propuesta de un sistema de control interno. Finalmente, se concluye que mediante el sistema de control interno se buscó minimizar las debilidades encontradas para lograr efectivamente salvaguardar el efectivo de caja y banco minimizar el riesgo de fraudes y realizar conciliaciones oportunas.

**Descriptor:** Sistema de Control Interno, Ingresos.

## INTRODUCCIÓN

Los ingresos son la principal fuente generadora de recursos con que cuentan las empresas para pagar sus gastos operativos y reponer sus inventarios, generados producto de las ventas, bien sea a contado, o cobro de las cuentas por cobrar, el cual debe mantener un flujo de entrada continuo para garantizar la operatividad de la misma, por lo tanto, por ser uno de los activos de mayor liquidez, son susceptibles a fraudes, es por ello, que requiere de controles efectivos para garantizar su salvaguarda, registro y emisión fiable para apoyar la toma de decisiones.

El presente estudio tuvo como objeto proponer un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa FARMATODO C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos en el área de ingresos administrativos, ya que el efectivo es una de las áreas que requiere de controles internos efectivos que le permita la salvaguarda de los activos de una empresa, por lo tanto, las evaluaciones en los controles actuales de esa área son muy extensas, lo que dificulta que se realice de manera efectiva las auditorías internas y que se lleven a cabo los procedimientos de forma adecuada, y la evaluación está siendo llevada por una sola persona y esto trae como consecuencia que los resultados no sean lo más confiable.

A tales implicaciones, el presente estudio estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

**Capítulo I, El Problema:** contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

**Capítulo II, Marco Teórico:** se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

**Capítulo III, Marco Metodológico:** se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

**Capítulo III, Marco Metodológico:** se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

**Capítulo IV:** presenta los resultados obtenidos, a través de la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos y su interpretación.

**Capítulo V:** consiste en la propuesta de diseñar un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa FARMATODO C.A.,

Finalmente, las **Conclusiones y Recomendaciones**, a las cuales llegó el autor en la presente investigación.

**Referencias:** bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo del presente trabajo de grado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Las organizaciones se caracterizan por los crecientes cambios que han venido enfrentando a nivel tecnológico, recursos humanos, como económicos y políticos, ya que afectan la manera de vivir, de trabajar y de hacer negocios. Asimismo, los cambios acelerados de las nuevas tecnologías y la era de la digitalización presente que minimiza las distancias y las fronteras a la hora de realizar negocios, todo ello, genera que evalúen los procesos y se establezcan mejoras para alcanzar sus objetivos institucionales.

Cabe resaltar, que en Venezuela, las empresas no se escapan de esta realidad, donde ya que cualquiera de ellas que desee subsistir en el mundo de violentos y acelerados cambios debe ir a la mano con la tecnología, que ya esta es y seguirá siendo un factor básico en el mundo competitivo. Por su parte, la economía actual genera cierta incertidumbre en las organizaciones, debido a que en estos tiempos exige de ellas rapidez, flexibilidad y orientación al cliente, de tal manera que estas deben aceptar los continuos cambios como desafíos o retos que son necesarios para afrontar ser cada día una organización orientada al logro de sus objetivos y metas.

Es por ello, que la gerencia desarrolla una serie de actividades encaminada a la consecución de los objetivos previstos, para ello, se desarrollan actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control. Es precisamente por ese conjunto de acciones que se hace evidente la necesidad de contar con eficientes sistemas de control interno.

En este orden de ideas, el control interno es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración, de todo tipo de organización, sin diferenciar tamaño, o actividad económica. Un adecuado sistema de control interno, existe

cuando una organización opera de conformidad con los objetivos y planes, con una utilización de recursos eficiente y eficaz, a fin de proteger sus recursos contra fraude, pérdidas, ineficiencias, así como también, para promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos, y medir la efectividad de sus operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Al respecto, que el propósito de cualquier sistema de control interno consiste en ayudar a los administradores a incrementar el éxito de una organización, ya que este es más que una herramienta utilizada para prevención de fraudes o al descubrimiento de errores y deficiencias en cualquier sistema operativo; el control interno es una ayuda importante e indispensable para que las mismas tenga éxito. Por lo tanto, la implementación de un sistema de control interno adecuado se rige por una serie de principios fundamentales, que se podrían resumir en una adecuada segregación de funciones, dualidad de personal en cada operación, acceso restringido a ciertas áreas y registros contables, con su documentación soporte y debidamente autorizados. Es de esta manera, como una organización bien constituida que debe estar bien definida en cuanto a sus funciones y departamentos para el mejor desempeño de sus actividades y operaciones.

Cabe señalar, que una de las áreas requiere de un sistema de control interno efectivo, es el de ingresos, debido al flujo de efectivo que ésta posee y maneja, por lo tanto, es necesario que esté administrado por personal capacitado, en un departamento que controle específicamente los ingresos propios de dicha organización, para evitar malversaciones de fondos o que estos sean reportados y registrados incorrectamente, minimizando los errores, omisiones o riesgo de fraude.

De conformidad con lo señalado, se puede agregar, que el efectivo es una de las áreas que requiere de controles internos efectivos que le permita la salvaguarda de los activos de una empresa, de manera que se garantice el registro continuo de los ingresos administrativos de la entidad producto de las ventas de contado y a crédito, esta última mediante una efectiva gestión de cobranza, de manera que se logre fortalecer la liquidez financiera y dirigir los recursos a cubrir sus compromisos.

En este sentido, el presente estudio está enfocado en la empresa Farmatodo C.A., que está dedicada a prestar servicios de farmacia, autoservicio expreso, ubicada en el Municipio Baruta, C.C. Trinidad, en el Estado Miranda, la cual presenta debilidades en sus procesos en el área de ingresos administrativos, que consiste en evaluar los procedimientos llevados en las tiendas con los cuales se determina su correcto funcionamiento, ya que en esta área, los cajeros deben, diariamente, hacer entrega de los ingresos percibidos en cada caja, bien sea por puntos de ventas, en efectivo en moneda nacional y en divisas, por lo tanto, las evaluaciones en los controles actuales, referidos a el cuadre y arqueo de caja, y registros de los ingresos de esa área son muy extensos, y que las auditorias, que se realizan a todas las sucursales por la casa matriz, se efectúan en periodos muy largos, trimestrales o cuatrimestrales.

Así como también, el programa diseñado por la empresa que consta de varios puntos que permite determinar y evaluar las funciones en cada sucursal, también son extensos, y se considera que este es ortodoxo, lo cual dificulta que se realice de manera efectiva las auditorías internas y que se lleven a cabo los procedimientos de forma adecuada, en este sentido, esto trae como consecuencia que los resultados no sean los más confiables, ya que no se lleva una supervisión de las actividades de manera continua, por lo tanto, no se detectan posibles diferencias para aclararlas a tiempo, previo a la auditoría.

Asimismo, la evaluación a los controles internos preestablecidos, sobre el manejo de los ingresos administrativos, la realiza una sola persona, haciendo el proceso muy largo para poder revisar toda la información de un trimestre y cuatrimestre, y como no se revisan previamente los procesos no se garantiza que la información sea confiable, y se requiere aclarar cada diferencia que surja durante la auditoría.

Por otro lado, uno de los aspectos que se deben tomar en cuenta es el de resguardo del efectivo, cuya actividad ha sido delegada al Asistente de punto de Ventas Sénior, siendo el subgerente del departamento de ingresos el responsable del resguardo del efectivo, y sólo él debería recibir los ingresos en moneda nacional y extranjera que entregue, junto con el arqueo de caja el cajero, ya que el cargo del Asistente antes

referido, es un puesto que tiene mucha rotación, y el personal no es el más idóneo para que realice el resguardo del efectivo, debido a que no está establecido en los lineamientos internos que reciba recursos, poniendo en riesgo el mismo, ya que en oportunidades, ha surgido que personal que ocupa el cargo no reingrese al puesto y no entregue el dinero que estaba bajo su resguardo.

En consecuencia, se propone un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos, de manera que se pueda evaluar los procedimientos actuales, establecer controles que permitan garantizar la salvaguarda de los activos, se realice un registro continuo de la información contable, y se haga cumplir con los procedimientos establecidos, de manera que los reportes emitidos al momento de realizar las auditorías internas sean confiables, veraces y apoyen al proceso de toma de decisiones, elaboración de los estados financieros, y evaluar la efectividad con que el personal está realizando sus actividades, por lo tanto, dichos controles le permitirá mejorar su desempeño laboral. El no implementarse medidas de mejora podría ocasionar cuentas incobrables, así como llegar a colapsar la liquidez financiera de la empresa, incumpléndose con los acreedores, deteriorando la imagen de la empresa y afectando su operatividad.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

De acuerdo a las implicaciones señaladas, se formula la siguiente interrogante: ¿Sería el sistema de control interno adecuado para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.?

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

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Ü Diagnosticar la situación actual de los procesos en el área de ingresos

- administrativos en la empresa Farmatodo C.A.
- Û Identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno para los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.
  - Û Diseñar un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.

### **1.3 Justificación de la Investigación**

La presente investigación se justificó debido a que mediante la implementación de un sistema de control interno se busca mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.; específicamente, la sucursal ubicada en el C.C. la Trinidad, en el Municipio Baruta, del Estado Miranda, garantizar la salvaguarda de los activos, se realice un registro continuo de la información contable, y se haga cumplir con los procedimientos establecidos, de manera que los reportes emitidos al momento de realizar las auditorías internas sean confiables, veraces y apoyen al proceso de toma de decisiones.

En este sentido, las estrategias a proponer permiten mejorar el desempeño del personal en el campo laboral, para lograr efectivamente, los objetivos organizacionales, unificando criterios, y optimizando las comunicaciones interdepartamentales, y ente clientes, de forma tal que se logre efectivamente realizar el registro de los ingresos, y se genere segregación de funciones, para realizar las auditorías y evaluaciones, minimizando los riesgos de fraude, y se tenga fiabilidad en la información.

Desde el punto de vista social, investigación sirve de aporte a otras sucursales de la franquicia, y empresas que tengan problemática similar en cuanto al control de los ingresos, ya que puede adaptar el sistema de control interno de acuerdo a sus necesidades. Asimismo, sirve a aporte a otras investigaciones que se encuentren bajo las líneas de investigación control y gestión de finanzas públicas y privadas, establecidas en la Universidad José Antonio Páez, por la Facultad de Ciencias Sociales, para la escuela de Contaduría Pública, que tengan relación al control interno como

herramienta gerencial. Finalmente, sirvió al autor para ampliar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral, en la solución de conflictos mediante la implementación de controles internos y mejora de procesos para la salvaguarda de activos líquidos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se expuso el marco teórico constituye un aspecto importante dentro de la presente investigación, puesto que permitirá tener una visión más clara del problema, la representación de la “explicación” teórica para comprender la naturaleza del hecho investigado. Según Tamayo (2017:50), expresa que: “es la estructura conceptual integrada por hechos e hipótesis que debe ser compatibles entre sí en la relación con la investigación”. El propósito de situar el marco referencial es sustentar las perspectivas teóricas, se desarrollan todos aquellos aspectos en los cuales se presentan los datos destacar que el marco referencial está conformado por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y legales que fundamentan el estudio analizan y exponen teorías, investigaciones, leyes y antecedentes consideradas válidas y confiables, en dónde se organiza y conceptualiza el caso estudio.

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

De acuerdo a Sabino (2008:65), señala que: “los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente”. Al respecto, la presente investigación fue basada en estudios previos relacionados a la problemática de una necesidad de implementación de controles internos, para garantizar la salvaguarda de activos líquidos, que permitan la mejora de sus procesos, los cuales contribuyeron al desarrollo de la problemática planteada con anterioridad. Entre los estudios que fueron consultados, realizados por diferentes autores con anterioridad, se puede mencionar:

En primer lugar, Blanca y Padrino (2020), presentaron un Trabajo de Grado titulado **“Plan estratégico para mejorar el control de los ingresos y egresos de la**

**empresa MG Construcciones C.A.,”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas, con el objeto de establecer mejoras en los procesos de manejo de efectivo, tanto en hacer efectivo la recuperación de las cobranzas para obtener los ingresos que fortalezcan la liquidez financiera. El estudio tuvo una metodología de los denominados proyectos factibles, donde se aplicó una encuesta, y la observación directa.

Se concluye, con el análisis de los resultados, que el control es una herramienta de gran importancia para las organizaciones, el cual es implementado en todas las etapas del proceso administrativo, ya que permite detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios, para garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas, necesarios para alcanzar los objetivos planteados. Su relación a presente estudio, son las teorías del control interno del efectivo, de manera que se garantice el registro de los ingresos y la custodia y auditoria y evaluación de los procesos, para garantizar la salvaguarda de los mismos, y minimizar los riesgos de fraude financiero o uso indebido de los recursos.

Continuando con, Arias (2019), presentó un trabajo de grado que lleva por título **“El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la Dirección Regional Agraria Puno, Períodos 2015-2016”**, en la Universidad Nacional de Ciencias Contables y Administrativas, en Puno Perú, para optar al título profesional de Contador Público, con el propósito de analizar las incidencias del control interno en la gestión administrativa del área de tesorería. La metodología implementada fue un estudio de campo no experimental a nivel explicativo. La técnica de recolección de información aplicada fue la entrevista con apoyo de un cuestionario.

Se concluye que, el control interno debe ser aplicado a todos los niveles jerárquicos donde intervengan todo el personal involucrado en los procesos creando un ambiente de control, evaluando el riesgo en el proceso, aplicando actividades de control efectivas, manteniendo información y comunicación interdepartamental y con el entorno, y empleando una supervisión y monitoreo continuo, para garantizar que se

cumpla con los objetivos, se detecten desviaciones para corregirlas y para evaluar la efectividad del control interno, en este sentido, se relaciona al presente estudio, ya que todos estos elementos del control interno son necesarios para el manejo adecuado de los ingresos administrativos de la empresa en estudio.

Seguidamente, Ávila y Román (2019), presentaron un estudio que llevó por título **“Plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el propósito de generar ingresos continuos de efectivo y dirigirlos eficientemente al pago de sus obligaciones, proyectando los ingresos y egresos, de manera que se pueda determinar posibles situaciones de déficit o excesos de efectivos, para buscar alternativas de financiamiento o inversión, según lo amerite el caso.

La metodología implementada fue un proyecto factible, donde se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta con apoyo de un cuestionario. Se concluye, que el control interno del efectivo es indispensable, debido a que minimiza los riesgos de manipulación indebida por parte de los trabajadores de la empresa, por lo tanto, garantiza su salvaguarda y registro oportuno, así como la detección de posibles desviaciones para establecer correctivos a tiempo. Su relación al presente estudio, es que está orientado a mejorar los procesos en cuanto a la salvaguarda de los ingresos, ya que, es el activo líquido de mayor riesgo de sufrir fraudes, por lo tanto, se requiere de controles para minimizarlos y ser efectivos en su administración.

Por su parte, Arcia y Flores (2018), presentaron un estudio que titularon **“La planificación y control financiero para la toma de decisiones en las empresas manufactureras”**, en la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, en el Estado Aragua, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas, Mención Finanzas, con el objeto de describir el proceso de planificación financiera que se lleva a cabo allí, además, Identificar los mecanismos de control establecidos para la ejecución de los planes, objetivos y metas de la gerencia de finanzas de esta organización. La metodología que se implementó, fue bajo la modalidad de un proyecto

factible, con diseño de campo. La técnica de recolección de información aplicada fue la encuesta con apoyo de un cuestionario.

Se concluye que, existen oportunidades de mejoras referidas a: definición de políticas financieras; presentación de informes financieros oportunos y confiables; vinculación entre los procesos de planificación, ejecución y evaluación; sistemas y herramientas tecnológicas subutilizados; ausencia de informes de variaciones; deficiencias en cuanto a los indicadores de gestión utilizados, entre otros.

Su relación al presente estudio, es que los reportes emitidos con relación a los ingresos, van a permitir evaluar que se cumplan con los presupuestos, de manera que estos reportes, también alimentan la elaboración del flujo de caja, donde los controles establecidos garanticen que se ejecuten los procedimientos necesarios para la salvaguarda de este activo.

Hungría (2016), presentó un estudio que lleva por título **“El control interno en los ingresos y egresos y su incidencias en los Estados Financieros”**, para optar al título de Ingeniero en Auditoría, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, en Ecuador , con el propósito de evaluar el control interno en los ciclos claves de la empresa como lo son los ingreso y egresos, para detectar los problemas existentes y los riesgos a los que está expuesta la entidad por no contar con adecuados controles. Para ello, se desarrolló un estudio bajo la metodología de tipo cualitativo-cuantitativo, con diseño de campo no experimental, con apoyo bibliográfico y documental. La técnica de recolección de datos aplicada fue la entrevista a través de un cuestionario, la observación y el análisis de datos.

Se concluye que, la entidad posee un ineficiente control interno, ya que no cuenta con controles que sirvan de aval a los procesos en la organización por consiguiente se ha evidenciado la inexistencia de políticas y procedimientos que norme el flujo de procesos en los ingresos y egresos de la organización. Su relación al presente estudio es la carencia de procedimientos definidos y de controles internos establecidos que garanticen el manejo adecuado de los ingresos administrativos.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas, de acuerdo a Arias (2016:41), estas: “comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”, por lo tanto, permiten ampliar, sustentar y relacionar la teoría con la investigación, y de esta manera dar al planteamiento del problema una base razonable. Durante la elaboración de esta investigación se recurrió a varios autores reconocidos, los cuales sirven para establecer el producto de este trabajo de investigación. En este sentido, se presentan las siguientes consultadas.

### **2.2.1. Control Interno**

El control interno es uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecución de sus procesos más rutinarios y elementales, es aquel sistema de control que comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas por la empresa para salvaguardar sus activos, comprobar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas como tal.

Por su parte, Barajas (2008:108), explica que control interno es: “la última etapa del proceso administrativo. Su función consiste en establecer sistemas para medir y corregir las ejecuciones de los integrantes del organismo social, con el fin de asegurar que los objetivos fijados se vayan logrando”. El control interno debe considerarse como el proceso que garantiza la confiabilidad de la información revelada, ya que esta permite ejercer un control sobre las operaciones contables, administrativas y financieras que la empresa realiza.

Esta base teórica sustenta el presente estudio debido a que se requiere su establecimiento para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., para adecuado registro de las entradas y salidas, así como mantener los soportes, registros, planificación del destino del dinero, división del trabajo y autorizaciones de los desembolsos.

Un sistema de control es importante por cuanto no sólo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno puede ser agrupado en dos categorías: controles administrativos y controles contables. Meigs & Meigs (2012), define los controles administrativos como:

Medidas diseñadas para mejorar eficiencia operacional, no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Igualmente el mismo autor define a los controles contables como medidas que se relacionan directamente con la protección de los activos con la confiabilidad de la información contable (p. 183).

**Control Interno Administrativo:** se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables. Los controles internos administrativos son los métodos y procedimientos, adoptados por la organización, relacionados principalmente con los procesos de toma de decisiones que permiten incrementar los niveles de eficiencia de las operaciones y al cumplimiento de las políticas administrativas prescritas por la alta gerencia. .

### **2.2.2 Ciclo de Ingresos**

El ciclo de ingresos de una empresa, incluye todas aquellas funciones que se requieren llevar a cabo para cambiar por efectivo, con los clientes, sus productos y servicios. Estas funciones incluyen la toma de pedidos de los clientes, el embarque de los productos terminados, el uso por los clientes de los servicios que presta la empresa, mantener y cobrar las cuentas por cobrar a clientes y recibir de estos el efectivo. En virtud de que el ciclo de ingresos es el ciclo en que el control físico y el derecho de propiedad sobre los recursos se venden, la determinación del costo de ventas es una función contable que puede identificarse con el ciclo de ingresos.

### **2.2.3. Proceso de Ingresos de Efectivo**

Los controles en el proceso de ingresos del efectivo son los siguientes:

Revisión de conciliaciones bancarias, objetivo:

- Û Determinar el cumplimiento de la elaboración, revisión y debida aprobación.
- Û Identificar partidas antiguas no conciliadas.
- Û Realizar confirmaciones al 100% de las entidades bancarias con los que se tenga derechos u obligaciones, solicitar las bases de movimientos y los saldos a un corte predeterminado.
- Û Cruce de reportes de cuentas por cobrar (módulo de deudores), con reportes de ventas (contado) y reporte de cobros.
- Û Arqueos de caja sorpresivos realizados al custodio.
- Û Revisión documental de transacciones de ingreso de efectivo.

### **2.2.4 Control del Efectivo**

El efectivo es uno de los activos que más necesita mayor control, ya que el mismo hecho de manejar dinero conlleva una gran responsabilidad. La administración del efectivo es una de las actividades fundamentales en el manejo del capital de trabajo, que de acuerdo a Rodríguez (2016:112), expresa que: “la caja representa el activo más líquido que poseen las empresas”. El término efectivo o caja se refiere a todo el dinero, ya sea en caja o en la cuenta banco que posee la organización, que genera o recibe durante un periodo determinado, que se distingue por no producir ningún rendimiento y posibilita la utilización de forma inmediata del dinero en las operaciones de la empresa. El objetivo fundamental del control interno del efectivo es minimizar los saldos de efectivo ocioso, logrando un equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez.

La administración del efectivo comprende el manejo del dinero de la organización y permite obtener así, la mayor disponibilidad de efectivo y el máximo de ingresos por intereses sobre cualquier fondo que no se esté utilizando, por lo que requiere un control interno que garantice que este importante recurso no sea desviado

o utilizado para fines personales de los empleados.

El control interno en cuanto al efectivo debe proporcionar procedimientos adecuados, para proteger las entradas y salidas de dinero, y es necesario garantizar su salvaguarda, registro oportuno, distribución de acuerdo a las prioridades de pago de obligaciones, mantener soportes, emitir información confiable para apoyar el proceso de toma de decisiones. Esta supervisión deberán hacerlas personas autorizadas, que no custodien el efectivo, es decir que exista separación de funciones.

Según Rodríguez (2016:113), expresa que: “el control interno del efectivo está constituido por una serie de procedimientos bien establecidos, con el objetivo de monitorear todas las actividades de la empresa que puedan afectar el manejo de este activo”. Estos procedimientos tienen como propósito resguardar el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de los registros mediante una adecuada división del trabajo, delegación de autoridad, asignación de responsabilidades, promoción del personal al trabajo eficiente y logrando la identificación de este con las políticas de la empresa.

### **2.3 Definición de Términos Básicos**

**Cobro:** es la acción mediante la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

**Crédito:** obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.

**Eficiencia:** hacer correctamente las cosas.

**Eficacia:** es el medio que persigue satisfacer el objetivo sin importar el costo envuelto.

**Exigibilidad:** convertibilidad de los pasivos en egresos de efectivo.

**Ingreso de Efectivo:** son todos aquellos recursos en efectivo provenientes de transacciones tales como ventas al contado, cobranza, venta de equipos al contado.

**Liquidez:** capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo.

**Morosidad:** es el retraso en el pago de una deuda.

**Plazo:** fecha en la que se debe devolver un crédito o pagar una deuda.

**Responsabilidad:** obligación de responder de los actos que alguien ejecuta o que otros hacen.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se pretendió establecer el marco metodológico el cual fue aplicado en la presente investigación, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007:90), señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”, por lo tanto, la finalidad de este capítulo consistió en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

De acuerdo al tipo de investigación el estudio se desarrolló bajo la modalidad de los denominados proyectos factibles, que de acuerdo a la Universidad Santa María (2014:82), el proyecto factible: “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; debido a que brindó una solución viable al problema planteado, por lo tanto, permitió diseñar un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A.

En cuanto al estudio fue con diseño de campo, que según Sabino (2008:78): “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”, debido a que el levantamiento de información se realizó en el propio sitio de los hechos, es decir, en el departamento de administración, el cual tuvo un nivel descriptivo, Tamayo (2017:54), esta: “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la

naturaleza actual, y la composición de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre una persona, grupo o institución, se conduce o funciona en el presente”, debido a que se detallaron los procedimientos, así como, se pudo establecer las conclusiones a las cuales llegó el autor de acuerdo al análisis de los resultados encontrados.

### **3.2 Fases Metodológicas**

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.**

En esta fase, se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., para lo cual se requirió de información de tipo primario que fue suministrada por la población y muestra seleccionada. Al respecto, señala Tamayo (2017:114), indica que la población: “es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, en este sentido, la población del presente estudio estuvo constituida por seis (06) trabajadores que conforman la empresa en el área de ingresos administrativos.

Por su parte, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:207), la muestra la define como: “un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en características al que llamamos población”, es por ello, que el tipo de muestra que se utilizó fue de tipo censal, donde se tomó la totalidad de la población del estudio, y de acuerdo a Ramírez (2012:32), afirma que: “la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra”.

En cuanto a las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información fueron la encuesta, que según Arias (2016:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, apoyada del instrumento el cuestionario, definido por Tamayo (2017:122), como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones

internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el cual estuvo conformado por (trece) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, que fue aplicado a la muestra seleccionada, cuyos datos fueron analizados, de acuerdo a la técnica de la estadística descriptiva, los cuales se tabularon en tablas de frecuencia, graficaron en diagramas circulares, analizaron e interpretaron para poder desarrollar las siguientes fases.

Seguidamente, se utilizó la observación directa, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:316), expresan que: “consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”, a través de esta técnica el investigador pudo observar y recoger datos mediante su propia observación, a fin de plantear el problema real, para ello, se utilizó como instrumento de apoyo una lista de cotejo, denominada por Arias (2016:70), como: “lista de control o de verificación, en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, esto, para evaluar las existencias de variables que intervienen en el proceso de conciliaciones de los ingresos.

### **3.2.2. Fase II: Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno para los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.**

Seguidamente, en esta fase, se realizó la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno para los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., las cuales se expusieron en una matriz DOFA, definida por Francés (2016:25), como: “se puede emplear para establecer una tipología de estrategias las oportunidades se aprovechan con las fortalezas y originan estrategias ofensivas, mientras las enfrentadas junto a las debilidades generan estrategias defensivas”, para poder realizar un cruce entre ellos, y obtener las estrategias que le dieron estructura al plan de acción propuesto. Por lo tanto, se pudo minimizar las debilidades y amenazas encontradas, y potenciar las fortalezas y oportunidades que permitieron establecer los controles del efectivo.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A.**

Una vez analizado los resultados, y obtenidas la estrategias de la matriz DOFA; obtenidos de las fases anteriores, esta fase tuvo como finalidad presentar la propuesta que consistió en el diseño un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A., con el objeto de lograr establecer los procedimientos claros y lineamientos garantizar la salvaguarda de los activos, se realice un registro continuo de la información contable, y se haga cumplir con los procedimientos establecidos, de manera que los reportes emitidos al momento de realizar las auditorías internas sean confiables, veraces y apoyen al proceso de toma de decisiones.

Para tal fin, la propuesta estuvo estructurara de la siguiente manera:

- Ü Presentación de la propuesta.
- Ü Beneficios de la propuesta.
- Ü Objetivos de la propuesta.
- Ü Desarrollo de la propuesta.
- Ü Factibilidad de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los Resultados**

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos la encuesta con apoyo de un cuestionario, los cuales permitieron diagnosticar la situación actual de los procesos ingresos administrativos de la empresa, los cuales fueron analizados y se logró identificar las debilidades existentes que generan la problemática en la empresa, los cuales se logran minimizar con las estrategias propuesta, permitiendo lograr el objetivo del presente estudio que consistió en de un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.**

En esta fase se conoció el diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de información la encuesta, con apoyo de un cuestionario como instrumento, el cual estuvo comprendido por trece (13) preguntas de tipo dicotómicas de respuestas si-no, el cual se aplicó a la muestra de seis (06) trabajadores que conforman la empresa en el área de ingresos administrativos, los cuales fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados. Seguidamente, se aplicó la lista de cotejo, donde se pudo evidenciar la presencia o ausencia de ciertas variables que intervienen en los procesos del área de ingresos administrativos y fueron presentados a continuación:

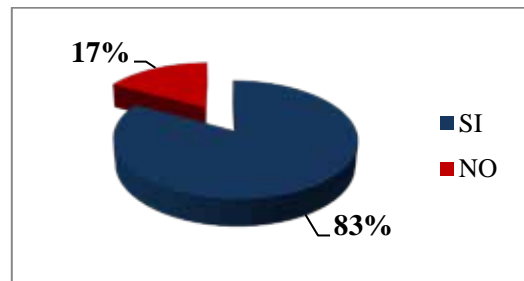
a) Análisis de los resultados de la encuesta:

1.- ¿Considera usted que las evaluaciones de control actuales en el área de ingresos administrativos son muy extensas dificultando las auditorías internas?

**Tabla 1. – Evaluaciones extensas en el área de ingresos administrativos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 1.- Evaluaciones extensas en el área de ingresos administrativos.**

Fuente: Yusti (2021)

### Análisis

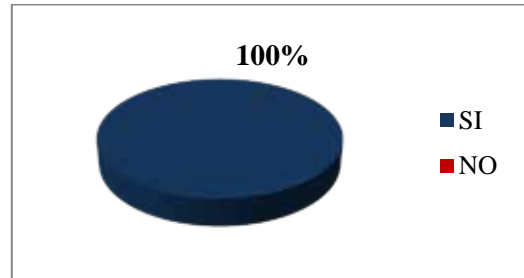
En el presente gráfico se observa que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió, que las evaluaciones de control actuales en el área de ingresos administrativos son muy extensas dificultando las auditorías internas, por su parte el diecisiete por ciento (17%) restante, respondió negativamente. Las auditorías relacionadas con el efectivo suelen ser muy exhaustivas para evitar riesgos fraude o manipulación de la información, donde se revisan mayor cantidad de partidas de manera que se evalúe que los procesos se estén cumpliendo y estén orientados a cumplir los objetivos organizacionales.

2.- ¿Tiene usted conocimiento si las evaluaciones la realiza una sola persona haciendo lento el proceso de auditoría de los ingresos administrativos?

**Tabla 2. – Evaluaciones ejecutadas por una sola persona.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 2.- Evaluaciones ejecutadas por una sola persona.**

Fuente: Yusti (2021)

### Análisis

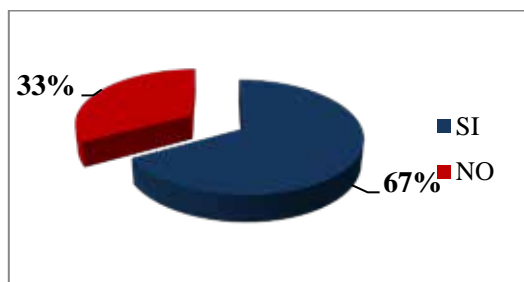
Ante esta interrogante, y de acuerdo al presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, afirmativamente, debido a que las evaluaciones la realiza una (1) sola persona haciendo lento el proceso de auditoría de los ingresos administrativos. Los procedimientos para el proceso de los ingresos administrativos debe efectuado de manera correcta, llevar su documentación soporte, los arqueos revisados, y los puntos de ventas conciliados para poder apoyar el proceso de auditoría y que este no se vuelva tan extenso debido a que es llevado por una sola persona.

3.- ¿Considera usted que son confiables los resultados de las auditorías internas del área de ingresos administrativos?

**Tabla 3. – Confiabilidad en los resultados**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 3.- Confiabilidad en los resultados. .**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

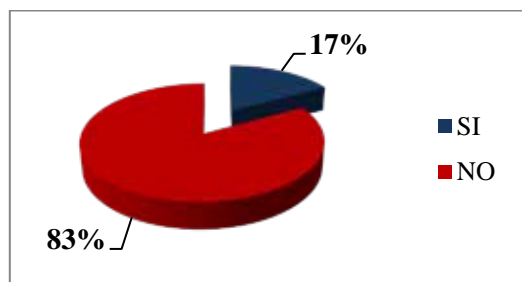
En el presente gráfico, de acuerdo a esta interrogante, se observa que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió, que son confiables los resultados de las auditorías internas del área de ingresos administrativos, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante respondió negativamente. La confiabilidad de los resultados depende de la eficiencia con que se estén llevando los procesos diarios de conciliación de las cajas y arqueos de los ingresos en efectivo y puntos de ventas, ya que las posibles falencias que se puedan estar presentando de manera acumulativa se ven reflejadas al momento de las auditorías, que es cuando se busca de manera más detallada que los procesos se estén cumpliendo dando resultados negativos de la información registrada.

4.- ¿Sabe usted si se realiza diariamente el registro de los ingresos administrativos?

**Tabla 4. – Registro diario de los ingresos administrativos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 4.- Registro diario de los ingresos administrativos.**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

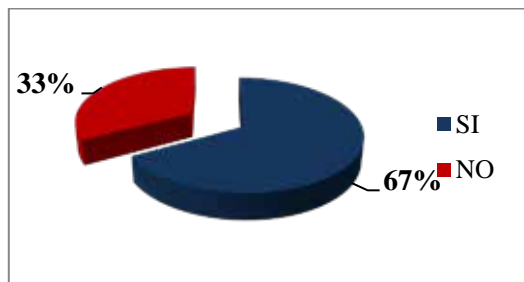
En el presente gráfico se observa que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el diecisiete por ciento (17%) restante, considera que si realiza diariamente el registro de los ingresos administrativos. Se observa que no hay una unificación de criterios sobre el cumplimiento del registro diario del efectivo, lo que genera que la información no esté actualizada para emitir reportes confiables en un momento dado.

5.- ¿Tiene usted conocimiento si el personal presenta retardos en realizar el arqueo de caja?

**Tabla 5. – Retardos en el arqueo de caja.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 5.- Retardos en el arqueo de caja.**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

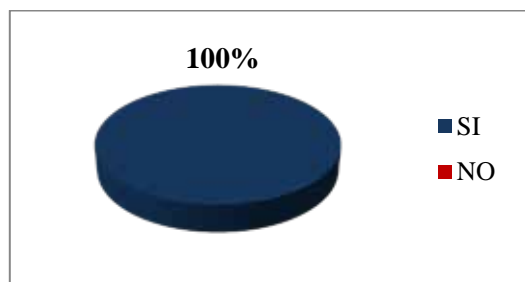
Ante esta interrogante, se observa que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió, que presenta retardos en realizar el arqueo de caja, el treinta y tres por ciento (33%) de los encuestados respondió negativamente. Los arqueos de caja deben ser efectivos al momento del cierre de caja, siempre y cuando se cumpla con los procedimientos adecuados, y se estén llevando los registros efectivamente. El no conciliar los arqueos de caja evidencia que existen debilidades en cuanto a los procesos que generan que no cuadren las cifra, y retarde más tiempo que el requerid.

6.- ¿Sabe usted si se realiza el arqueo de caja una sola vez al día?

**Tabla 6. – Arqueos 1 sola vez al día**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 6.- Arqueos 1 sola vez al día.**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

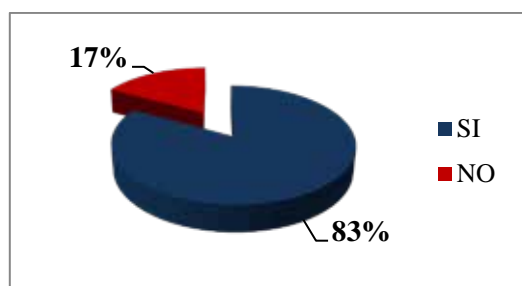
En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa que si se realiza el arqueo de caja una sola vez al día. Las franquicias de grandes cadenas de farmacias, por lo general, tienen una alta rotación de clientes, tal es el caso de la empresa FARMATODO C.A., lo que genera que no dé tiempo de realizar arqueos frecuentes para detectar posibles debilidades en sus procesos al recibir los ingresos administrativos, bien sea en divisas, moneda nacional o en puntos de venta, y al realizarse el arqueo al final del día pueda arrojar diferencias que retarde su conciliación.

7.- ¿Considera usted necesario realizar el arqueo de caja dos veces al día?

**Tabla 7. – Necesidad de 2 arqueos al día.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 7.- Necesidad de 2 arqueos al día.**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

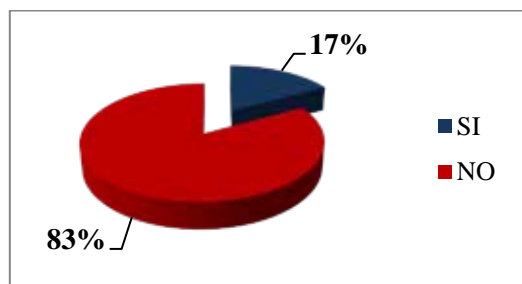
Se puede observar, que ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió, que es necesario realizar el arqueo de caja dos veces al día, por su parte, el diecisiete por ciento (17%) restante, respondió negativamente. El realizar arqueos con mayor frecuencia permiten detectar posibles diferencias a tiempo, y aclararlas al momento, para poder continuar con el proceso de cobro por las unidades de caja, esto podría generar que solo se requiera la conciliación de las últimas horas en que esté laborando, acortando el tiempo e cierre.

8.- ¿Sabe usted si el personal de caja recibe capacitación al momento de ingresar al cargo?

**Tabla 8. – Capacitación del personal al ingresar al cargo.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 8.- Capacitación del personal al ingresar al cargo.**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

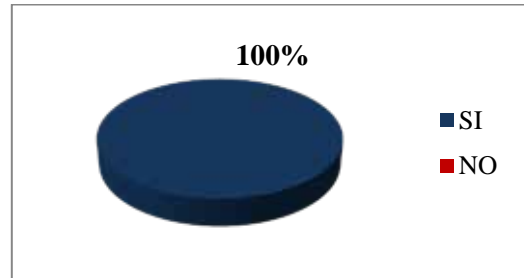
En el presente gráfico se observa que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el diecisiete por ciento (17%) restante expresó que el personal de caja si recibe capacitación al momento de ingresar al cargo. La capacitación es una herramienta que la gerencia de las empresas llevan a cabo para poder optimizar el desempeño del trabajador para que realicen sus actividades de acuerdo a los requerimientos y normativas que esta establece, sin embargo, requiere de tiempo del talento humano que brinda la capacitación y quienes la reciben, por lo general, las empresa tienen rotación frecuente del personal de caja, lo que genera que el tiempo dedicado a la capacitación se pierda, sin embargo, hay otras que prefieren dedicarle tiempo a la capacitación para optimizar el desempeño del trabajador y que se vea reflejado en el alcance los objetivos establecidos, lo cual considera que sea de mayor importancia.

9.- ¿Sabe usted si existe más de una persona que reciba el efectivo en moneda nacional y divisas en la empresa por parte de los cajeros?

**Tabla 9. – Más de una persona que reciba el efectivo.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 9.- Más de una persona que reciba el efectivo. . .**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

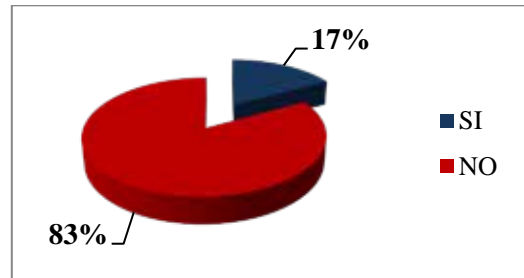
Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que existe más de una persona que reciba el efectivo en moneda nacional y divisas en la empresa por parte de los cajeros. La custodia de los ingresos deben ser llevadas por una persona para requerir las responsabilidades del proceso, ya que de llevarla dos personas, es difícil determinar quién está cometiendo errores u omisiones en el proceso de custodia.

10.- ¿Considera usted que el Asistente de piso de Venta Sénior est  capacitado para recibir el efectivo en moneda nacional y divisas?

**Tabla 10. – Capacidad de percibir el efectivo por el Asistente de Piso.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 10.- Capacidad de percibir el efectivo por el Asistente de Piso. .**

Fuente: Yusti (2021)

### Análisis

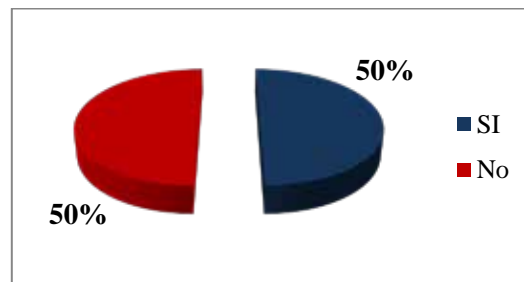
En el presente gráfico se observa que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió, que el Asistente de piso de Venta Sénior no est  capacitado para recibir el efectivo en moneda nacional y divisas. Por su parte, el diecisiete por (17%) ciento, restante expresa lo contrario. La custodia de los ingresos debe ser llevado por un personal de mayor antigüedad, como el supervisor de la tienda, ya que es un riesgo para la empresa.

11.- ¿Cree usted que el cargo de Asistente de Piso de Venta Sénior tiene una rotación muy frecuente?

**Tabla 11. – Rotación frecuente del cargo de Asistente de piso.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 11.- Rotación frecuente del cargo de Asistente de piso.**

Fuente: Yusti (2021)

### Análisis

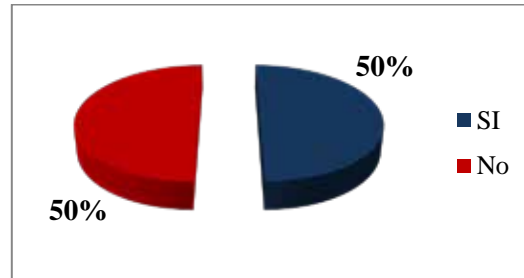
Se puede observar en el presente gráfico, que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió, que el cargo de Asistente de Piso de Venta Sénior tiene una rotación muy frecuente, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante, respondió negativamente. Al evidenciarse una rotación frecuente del personal que desempeña este cargo, es un riesgo para la empresa poder dejar en su custodia el efectivo en divisas y moneda nacional que se genera diariamente.

12.- ¿Considera usted que es un riesgo para la salvaguarda de los activos la entrega de efectivo y divisas al personal que ocupe el cargo de Asistente de Piso de Venta Sénior?

**Tabla 12. – Riesgo de salvaguarda de activos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	3	50%
NO	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 12.- Riesgo de salvaguarda de activos.**

Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

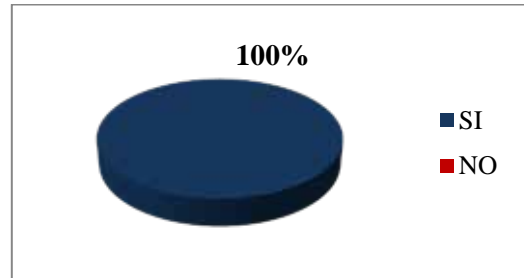
En el presente gráfico se observa que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió, afirmativamente, por su parte, el cincuenta por ciento (50%) restante, expresa que si es un riesgo para la salvaguarda de los activos la entrega de efectivo y divisas al personal que ocupe el cargo de Asistente de Piso de Venta Sénior. Se ha evidenciado, por parte del personal que la salvaguarda del efectivo, presenta un riesgo estando bajo la custodia un personal no supervisor y con poca antigüedad en la empresa.

13.- ¿Considera usted que mediante la implementación de un sistema de control interno se lograría mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.?

**Tabla 13. – Factibilidad de la propuesta.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS ABSOLUTAS	FRECUENCIAS RELATIVAS
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Fuente: Yusti (2021)



**Gráfico 13.- Factibilidad de la propuesta.**


Fuente: Yusti (2021)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió, que mediante la implementación de un sistema de control interno se lograría mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., el cual es factible, ya que se han podido detectar un conjunto de falencias de acuerdo a los ítems anteriores en relación a las diferencias y tiempo excesivo para el arqueado de caja, así como de la custodia del efectivo, las cuales pueden minimizarse al implementar un sistema de control interno, que aporte un conjunto de herramientas para la salvaguarda de los ingresos.

b) Análisis de los resultados del cuadro de la lista de cotejo.

**Cuadro 1.- Lista de Cotejo.**

		<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FARMATODO C.A.</b>	
		<b>Empresa: FARMATODO C.A.</b> <b>Departamento: Ingresos Administrativos</b> <b>Fecha: Febrero 2021</b>	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
<b>1</b>	Existencia de manuales de normas y procedimientos en las áreas de ingresos administrativos. Última actualización: <u>15</u> / <u>09</u> / <u>2016</u>	x	
<b>2</b>	Segregación de funciones y definiciones de cargos en el área de ingresos administrativos.	x	
<b>3</b>	Existencia de formato de arqueo de caja: Emitidos por el sistema: <u>x</u> Forma Impresa: <u>    </u>	x	
<b>4</b>	Definición de controles internos en el área de ingresos administrativos.		x
<b>5</b>	Existencia de un sistema administrativo para el registro de los movimientos de los ingresos por venta: Modelo: <u>    </u> <u>    </u>	x	
<b>6</b>	Existencia de formatos con número de control para el registro y soporte de las devoluciones: Emitidos por el sistema: <u>x</u> Forma Impresa: <u>    </u>	x	
<b>7</b>	Persona asignada de la salvaguarda de las divisas y moneda nacional: Cargo: <u>subgerente</u>	x	
<b>8</b>	Custodia adecuada de las divisas y moneda nacional en efectivo.		x

Fuente: Yusti (2021)

**Análisis**

Una vez aplicada la lista de cotejo en el departamento de ingresos administrativos, se presenta el siguiente análisis de los resultados obtenidos donde se evidencia que:

- ✓ Cuentan con la presencia de manuales de normas y procedimientos en el

área de ingresos administrativos, el cual fue actualizado en septiembre del año 2016. Los manuales son instrumentos que permiten brindarle una guía al personal para que unifiquen criterios sobre las actividades que se realizan en determinado cargo. Los mismos deben estar actualizados y se debe evaluar si los procedimientos han presentado cambios en la ejecución de los mismos, por la implementación de nuevas tecnologías. Además, para su efectividad deben ser difundidos al personal al ingresar al cargo, y realizar una supervisión para determinar si estos se están llevando a cabo, mediante la evaluación de desempeño e indicadores de gestión.

- ✓ Está establecida la segregación de funciones y definiciones de cargos en el área de ingresos administrativos. Esto permite evitar que el personal de caja tenga acceso a los registros de ingresos en los sistemas contables, y que manipulen las diferencias en el arqueo de caja, así como es distinta al cajero la persona que realiza la custodia del efectivo.
- ✓ Si existe un formato de arqueo de caja, el cual es emitido por el sistema, y emite información resumida sobre el efectivo generado diariamente, para facilitar el proceso de arqueo. Este es un beneficio al incorporar tecnologías a las operaciones de la empresa, en su proceso de mejora, sin embargo, el personal debe recibir la adecuada capacitación para su correcto manejo.
- ✓ No cuentan con controles internos definidos en el área de ingresos administrativos. Esto le brinda una factibilidad operativa y técnica a la propuesta, orientada a diseñar un sistema de control en el área de estudio.
- ✓ Cuentan con un sistema administrativo integrado con puntos de venta, en el cual se va generando el registro de los ingresos y las devoluciones, bien sea en efectivo, moneda nacional o extranjera y por el punto de ventas, para agilizar el proceso de arqueo y minimizar los errores de conteo el modelo es ORPOS.

- ✓ Cuentan con la existencia de formatos con número de control para el registro y soporte de las devoluciones, emitidos por el sistema, lo que permite realizar los ingresos de la mercancía y descontar el importe en el sistema.
- ✓ Existe una persona asignada para la salvaguarda de las divisas y moneda nacional, la cual es representada por en el cargo de subgerente, sin embargo se ha venido compartiendo la responsabilidad con el Asistente de piso de Venta Sénior, con el riesgo que este cargo sufre rotación frecuente.
- ✓ Siendo el efectivo uno de los activos más líquidos que pueden sufrir el riesgo de fraude o robo, requiere de una segura custodia tanto a las divisas, como a la moneda nacional en efectivo.

#### **4.1.2. Fase II: Identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno para los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.**

Seguidamente, en esta fase, se realizó la identificación de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del control interno para los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., las cuales se expusieron en una matriz DOFA, para poder realizar un cruce entre ellos, y obtener las estrategias que le dieron estructura al plan de acción propuesto. Por lo tanto, se pudo minimizar las debilidades y amenazas encontradas, y potenciar las fortalezas y oportunidades que permitieron establecer los controles del efectivo para su salvaguarda y uso adecuado.

**Cuadro 2.- Análisis Matriz DOFA**

	<p><b>DEBILIDADES (D)</b></p> <p>D1 Evaluaciones del control de ingresos administrativos son muy extensas.                  D2 La auditoría es realizada por una sola personal.                  D3 No son totalmente fiables los resultados de las auditorías.                  D4 No se realizan los registros diarios de los ingresos operativos.                  D5 Es frecuente el retardo del proceso de arqueo.                  D6 Se realiza una sola vez al día.                  D7 No se le brinda capacitación al personal al ingresar al cargo de cajero.                  D8 El asistente de piso de venta Sénior interviene en el proceso de custodia, el cual es un puesto muy rotativo y genera riesgos con la custodia del efectivo.                  D9 Manuales no actualizados.</p>	<p><b>FORTALEZAS (F)</b></p> <p>F1 El Subgerente del establecimiento es el encargado de la salvaguarda del efectivo.                  F2 Existencia de manuales no actualizados.                  F3 Uso del sistema ORPOS para el registro de ingresos.                  F4 Emisión de arqueo de caja en forma impresa a través del sistema.                  F5 Empresa con amplia trayectoria en el mercado, de una red de cadenas franquicias.                  F6 Tecnología avanzada en punto de venta electrónica.                  F7 Disposición del personal en implementar mejoras.                  F8 Deseos de la organización de optimizar sus procesos.</p>
	<p><b>OPORTUNIDADES (O)</b></p> <p>O1 Teorías de Control Interno.                  O2 Instituciones de capacitación.                  O3 Empresa con capacidad competitiva en el mercado de la salud.                  O4 Empresas flexibilizadas en periodos de pandemia.</p>	<p><b>ESTRATEGIA (DO)</b></p> <p>D2O1 Definir controles para el área de ingresos administrativos.                   D1D2D3 Capacitar al personal sobre el sistema administrativo para un efectivo arqueo.</p>
<p><b>AMENAZAS (A)</b></p> <p>A1 Semanas 7x7 de flexibilización restringe apertura de negocios y limita el libre tránsito.                  A2 Poco tránsito de la moneda nacional y devaluación excesiva, genera mayor uso de puntos de ventas o moneda internacional.                  A3 Productos de incremento de costos por motivos del a inflación.                  A4 Economía inestable y de incertidumbre.                  A5 Bajo poder adquisitivo de la población.</p>	<p><b>ESTRATEGIA (DA)</b></p> <p>D1D2D3A2A4 Fomentar la supervisión departamental.</p>	<p><b>ESTRATEGIA (FA)</b></p> <p>F1A2A3 Establecer controles de custodia de los ingresos en efectivo (moneda nacional y divisas).</p>

**Fuente:** Yusti (2021)

### Análisis

Con el cruce entre los factores internos y externos, se obtuvo las estrategias que permitieron darle estructura a la propuesta minimizando las debilidades existentes, presentada por el retardo en el arqueo de caja y los riesgos de custodia del personal no

calificado y de rotación constante representado por el Asistente de Piso de Venta Sénior, en este sentido se busca mejorar los procesos en el área de ingresos para agilizar las auditoria, y tener una mejor custodia de los ingresos, mediante la propuesta.

#### **4.1.3. Fase III: Diseño de un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A.**

Una vez analizado los resultados, y obtenidas la estrategias de la matriz DOFA; obtenidos de las fases anteriores, esta fase tuvo como finalidad presentar la propuesta que consistió en el diseño un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A., con el objeto de lograr establecer los procedimientos claros y lineamientos garantizar la salvaguarda de los activos, se realice un registro continuo de la información contable, y se haga cumplir con los procedimientos establecidos, de manera que los reportes emitidos al momento de realizar las auditorías internas sean confiables, veraces y apoyen al proceso de toma de decisiones.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1. Presentación de la Propuesta**

Las empresas dedicadas a generar renta, requieren de procesos óptimos para generar los ingresos que permitirán cubrir sus gastos operativos y reponer sus inventarios, por lo tanto, el flujo de efectivo debe ser continuo y suficiente para garantizar su operatividad, mantenerse en el mercado y ser competitivas. Por lo tanto, sus ingresos deben estar protegidos, por ser el activo corriente más líquido susceptible a robos, fraudes o manipulación indebida, que a afectaría la liquidez financiera de la empresa.

En este sentido, el control interno es una de las herramientas que se han venido implementando en las empresas modernas, con la finalidad de resguardar o proteger sus activos que son los recursos que posee para seguir funcionando y estos controles deben estar vinculados directamente con los objetivos y metas de la empresa. El control interno se considera efectivo en la medida que la autoridad a la que apoya cuente con una seguridad razonable en la información, acerca del avance en el logro de sus objetivos metas y en el empleo de criterios de economía y eficiencia, la confiabilidad y validez de los informes y estados financieros, el cumplimiento de la legislación y normativas vigentes, incluyendo las políticas y procedimientos emanados de la propia empresa. Y con el objetivo de lograr que sea efectivo se fueron introduciendo nuevos componentes para conseguir que el control interno sea un proceso y funcione como un sistema.

En este sentido, un sistema de control interno, busca integrar sus elementos, es decir crear un ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, comunicación e información y supervisión o monitoreo. Estos componentes integran en el proceso de gestión y operan en distintos niveles de efectividad y eficiencia,

dentro de la organización, de manera que se genere la salvaguarda de los activos, se mantenga el registro continuo de las operaciones y se emita información confiable para apoyar los procesos de toma de decisiones, así como detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios para garantizar que se cumplan con los objetivos organizacionales.

Bajo este contexto, el presente estudio estuvo orientado en la empresa Farmatodo, C.A., ubicada en el Municipio Baruta, en el C.C. Trinidad, cuya problemática se genera en el departamento de ingresos administrativos, para lo cual se realizó un diagnóstico con la finalidad de detectar donde se están generando las falencias que afectan sus operaciones en esa área, mediante el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas seleccionadas, con los cuales se pudo extraer ciertas debilidades que afectan sus procesos en el área de estudio, entre las cuales se destaca el retardo de las auditorías, las cuales son efectuadas bimensuales, pero se vuelven muy largas, ya que son ejecutadas por un solo auditor que se traslada en el distrito capital, y que ha arrojado resultados poco confiables, debido a la falta de supervisión sobre los registros de los ingresos, los cuales no son efectuados diariamente.

Por otro lado, el proceso de arque se ejecuta con retardo, ya que se hace muy difícil realizar los arqueos de manera efectiva, generando retrasos hasta más de dos horas para poder cerrar operaciones diarias. Cabe resaltar, que los arqueos son generados por el sistema administrativo implementado en las cajas registradoras, el cual el cajero debe ingresar los importes del ventas, el efectivo en moneda nacional y en divisas, para dicha conciliación, la cual por lo generar genera discrepancia en el proceso. Aunado a ello, el arqueo se realiza solo una vez al día.

Cabe resaltar, que el personal no recibe capacitación al ingresar al cargo, y aunque cuentan con manuales en el departamento de ingresos administrativos, estos no están actualizados, por lo tanto, no es efectivo el desempeño del personal en las actividades de facturación en caja, de los productos adquiridos por los clientes. Por otro lado, no se considera efectiva la custodia del efectivo en moneda nacional y divisas que

son entregados al departamento de ingresos administrativos, ya que aunque existen un encargado que es el Subgerente, también se le ha delegado la función al Asistente de piso de ventas, el cual ha sido considerado como la persona menos idónea para tal responsabilidad, ya que ese ha sido un cargo que ha venido presentando frecuente rotación y el personal que emigra del cargo no entrega los recursos que se les fue entregado, generando pérdidas financieras para la empresa.

Para minimizar estas debilidades se propone, diseñar un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A., con el fin de salvaguardar sus activos, mantener registros continuos, emitir reportes confiables, y disminuir el tiempo de ejecución de las auditorías internas, optimizando el desempeño del departamento en estudio.

## **5.2. Beneficios de la Propuesta**

Los beneficios que brinda la propuesta a la empresa Farmatodo C.A., ubicada en el Municipio Baruta, es que se le proporcionará al personal un conjunto de herramientas de control para que optimicen su desempeño, ya que es el talento humano el que hace a la empresas efectivas y por ende competitivas para poder alcanzar los objetivos organizacionales, salvaguardando sus recursos financieros, ya que estos son necesarios para cubrir sus gastos operativos y reponer sus inventarios para brindarle a su clientela los productos que estos demandan, logrando así crear una fidelidad que le permita alcanzar el posicionamiento esperado en el mercado de la salud en el cual impera.

Asimismo, la propuesta permitirá que las auditorías sean efectuadas en menor tiempo, sean más frecuentes, los reportes confiables, y se salvaguarde efectivamente sus ingresos administrativos. Para ellos, se diseñó un sistema de control que permita coordinar los elementos del control eficientemente creando un ambiente de control en todos los niveles organizacionales, implementando estrategias de control de los ingresos y sus registros, realizar evaluaciones de riesgo sobre la custodia del efectivo, mantener la comunicación e información efectiva, con reportes confiables y fomentar la supervisión y monitoreo frecuente, involucrando al subgerente del departamento de

ingresos administrativos, todo en función de lograr un adecuado proceso recepción, arqueo, registro y custodia del efectivo, cuya efectividad sea evaluada en las auditorías internas desde la oficina principal.

### **5.3. Objetivos de la Propuesta**

#### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- ✓ Definir controles para el departamento de ingresos administrativos
- ✓ Establecer controles de custodia de los ingresos en efectivo (moneda nacional y divisas).
- ✓ Fomentar la supervisión departamental.
- ✓ Capacitar al personal sobre el sistema administrativo para un efectivo arqueo de caja.

### **5.4. Desarrollo de la propuesta**



Fuente: Yusti (2021)

La presente propuesta consiste en diseñar un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A., de forma tal que se minimicen las debilidades encontradas durante la fase del diagnóstico, mediante el análisis de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas las cuales evidenciaron que la empresa, presenta debilidades en cuanto a la custodia de sus ingresos, así como arqueos poco efectivos y que generan retardo en sus cierres, además, los registros de los ingresos son efectuados con retardos, en cuanto a las

auditorías internas, son efectuadas por una sola persona, se vuelven muy largas, y los resultados son poco efectivos, deteriorando la imagen y confiabilidad del departamento de ingresos administrativos de esta entidad.

A tales implicaciones, y para minimizar las debilidades encontradas se propone diseñar un sistema de control interno donde se logre generar un ambiente de control donde participen todos los integrantes de la empresa, relacionados al departamento de ingresos administrativos, para implementar actividades de control, donde se mantenga un registro continuo y efectivo de las operaciones, y ejecución rápida y exacta de los arqueos de caja; de manera que se emitan reportes confiables orientados a la comunicación e información, integrar al subgerente del departamento en estudio, para fomentar el monitoreo y supervisión, y efectuar la evaluación de riesgo que tiene la custodia del efectivo. En este sentido se diseñaron los siguientes objetivos.

#### **5.4.1 Objetivo I.- Definición de controles para el departamento de ingresos administrativos**

Este objetivo tiene consistencia en la definición de controles para el departamento de ingresos administrativos, el cual se encarga de los ingresos producto de las ventas que son percibidos por los cajeros bien sea por medios electrónicos a través de puntos de ventas y en efectivo en moneda nacional y en divisas. El sistema que utiliza la empresa permite realizar los arqueos de caja de manera que se requiere ingresar el cierre del punto de venta, el efectivo en moneda nacional y divisas, y este realizar el arqueo automáticamente, sin embargo cuando este no logra cuadrar con lo facturado genera errores, y es allí donde el cajero debe dedicar tiempo hasta realizar la respectiva conciliación.

Una vez cerrada la caja y conciliada es que el cajero le entrega el efectivo y los reportes del arqueo al supervisor, actualmente, este le ha delegado tal función al Asistente de Punto de Venta Sénior, lo que no se considera conveniente, ya que este personal no tiene la suficiente antigüedad en el cargo para asumir ese tipo de funciones. En ocasiones el personal ocupante de ese cargo no ha vuelto a reincorporarse a la

empresa, incumpliendo la entrega del efectivo.

Por otro lado, se obtuvo que no se lleve un registro de los ingresos diariamente, quedando información por registrar de manera posterior lo que es un riesgo, ya que se trata de efectivo, que sean dineros líquidos que podrían ser manipulados indebidamente. Cabe señalar que en la empresa, se realizan auditorías internas con frecuencias muy largas por más de dos o tres meses y que son ejecutadas por una sola persona, tales auditorías se vuelven muy extensas, ya que se generan muchos errores en asientos, falta de documentación soporte, importes registrados por cantidades erróneas u omisiones en los registros de los libros, sobre ingresos presentes en los estados de cuenta.

Bajo este contexto se propone un sistema de control para garantizar que las operaciones de la empresa sean efectivas entre las cuales se exponen los siguientes.

### **1.1. Ambiente de Control Interno**

Este elemento es la base de los demás componentes de control al proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera cómo: se estructuran las actividades del negocio, se asigna la autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla la gente, se comparten y comunican valores y creencias y el personal toma conciencia de la importancia del control.

Entre los factores más importantes del ambiente de control figuran: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y de responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos. En ese sentido, la empresa requiere divulgar adecuadamente el Manual de la Organización, dando a conocer a todos los miembros de la organización su misión, visión, objetivos, valores éticos y las políticas generales de calidad, recursos humanos y administración, incorporando en el mismo, de manera explícita y bien documentada:

- ✓ Las políticas de control interno y del manejo del efectivo, su ingreso administrativo.
- ✓ La definición de una estructura organizativa que establezca claramente los

niveles de autoridad y responsabilidades con el control interno, el manejo de los ingresos administrativos.

- ✓ Normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales, que puedan poner en riesgo los ingresos administrativos.
- ✓ La definición de códigos de conducta y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles.
- ✓ La definición de los canales de comunicación que permita divulgar a toda la organización a través de los medios apropiados: las políticas oficiales y los códigos de conducta. Por otro lado, se requiere del establecimiento de políticas y normas para el manejo del efectivo, tales como:
  1. Las actividades de custodia del efectivo debe ser independiente de los cajeros y personal asistente del punto de ventas Sénior, ya que este personal, suele a tener rotación muy frecuente en el cargo, y su antigüedad en la empresa es muy corta para asignarles responsabilidades de este nivel.
  2. Las actividades de los registros de los ingresos y las conciliaciones bancarias deben ser ajenas al personal de caja.
  3. Las arqueos de caja deben efectuarse diariamente, en dos cortes, en los días de poco tránsito de clientes, y para los días de mayor tránsito, se deberá realizar tres arqueos, para minimizar el riesgo de que se encuentre mucho efectivo en la caja, que pueda llamar la atención a la delincuencia común y poner en riesgo la integridad de los clientes y trabajadores. Asimismo, para poder detectar cualquier error u omisión y poder aclararlo en menor tiempo, para que el cierre al final del día sea más rápido que en la actualidad.
  4. El efectivo del arqueo de caja debe entregarse únicamente al subgerente, para que sea resguardado en la caja fuerte.
  5. Todos los ingresos deben ser entregados al departamento de ingresos administrativos para su respectivo registro y contabilización. Se deberá emitir un recibo de la caja registradora con la conciliación del mismo, se

deberá cerrar el punto de venta para que el importe correspondiente pueda ser cargado a la cuenta el siguiente día hábil.

6. Se deberá hacer un arqueo diario de la caja y los ingresos depositados en moneda nacional en efectivo, el día hábil siguiente.
- 7.- Todos los registros deben ser chequeados y validados con la documentación soporte, corregir errores y omisiones, y verificar al día siguiente, mediante los movimientos bancarios de la banca electrónica, que el ingreso por el punto de venta haya sido abonado en cuenta por los importes correctos.

Asimismo, los procedimientos deberán establecer de manera detallada la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse, debiendo indicar el nombre del proceso, una breve descripción del mismo, el diagrama de flujo de las actividades, los responsables, las relaciones y el nivel de autoridad. Aunado a ello, el manual de normas y procedimientos debe actualizarse y difundirse a todo el personal para que se optimice el desempeño de los mismos, reforzados por un programa de capacitación y actualización de información. Por otro lado, se debe reforzar los conocimientos de acuerdo a las necesidades de adiestramiento los cajeros operarios de las cajas registradoras para su óptimo desempeño, y que se minimicen los errores que se detectan al momento del arqueo de caja.

**1.2 Evaluación del riesgo:** se deben definir procedimientos que establezcan actividades que permitan identificar, evaluar y responder a los riesgos de negocios que enfrenta la organización; tomando en cuenta las amenazas contra los objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones, identificando los riesgos relevantes para estimar su importancia y poder seleccionar las medidas para enfrentarlos.

Al respecto, uno de los aspectos que se deben tomar en cuenta es el de resguardo del efectivo, cuya actividad había sido delegada al Asistente de punto de Ventas Sénior, recordando, que las actividades pueden delegarse más no las responsabilidades, en este

sentido, el subgerente del departamento de ingresos es el responsable del resguardo del efectivo, y sólo él puede recibir los ingresos en moneda nacional y extranjera que entregue, junto con el arqueo de caja el cajero, el cual será verificada la información del arqueo, contado el efectivo, y verificado el cierre del punto de venta, para darle ingreso a la caja fuerte de la empresa.

Se verificará la validez de la moneda en divisas, para evitar que se entreguen billetes falsos, mediante las máquinas pertinentes y tanto al momento que el cajero reciba el pago, como cuando el gerente reciba el arqueo de caja. Los billetes entregados por cada cajero serán escaneados y archivados en una carpeta indicando la fecha y cajero que lo ha entregado, se realizará el archivo en forma digital.

Para evitar el exceso de efectivo en las cajas se realizarán dos arqueos diarios, minimizando las diferencias que se presentan y pudiéndolas aclarar a tiempo.

**1.3 Actividades de control:** las actividades de control están conformadas por políticas y procedimientos que permiten verificar que se cumplen los lineamientos de la dirección, permitiendo a la empresa emprender acciones que respondan a los riesgos de la organización. Generalmente se relacionan con la auditoría de estados financieros, sin embargo para efectos del control interno de los ingresos administrativo, se proponen las siguientes acciones:

- ✓ Establecer segregación de funciones: las cuales deben ser adecuadas en cuanto a autorización, custodia y registro que permita mantener controladas las operaciones de la entidad.
- ✓ Evaluar el desempeño: consiste en revisar el desempeño real de la organización comparado con los presupuestos y pronósticos o con el desempeño de períodos anteriores; haciendo evaluaciones globales del mismo, por lo que se requiere establecer procedimientos que permitan a la gerencia revisar las desviaciones del desempeño esperado e investigar sus causas, para luego introducir las medidas correctivas apropiadas,

- implementando cambios de estrategias y de planes de ser necesarios. Asimismo, se debe evaluar el desempeño del responsable de la custodia del efectivo para evitar el uso indebido de los fondos de caja.
- ✓ Controlar el procesamiento de la información: se deben establecer procedimientos que permitan verificar el oportuno registro y procesamiento de las transacciones. Esto incluye definir claramente la autorización legítima de todos los tipos de transacciones. Realizar emisiones de reportes al momento de realizar los registros de los ingresos para poder cotejar la información registrada con la documentación soportes.
  - ✓ Controles físicos: se refieren a los que dan seguridad física respecto a los registros y otros activos y comprenden actividades que permiten mantener siempre un adecuado control sobre documentos pre-numerados que no se emitan, además de sobre otros diarios y mayores. Además, del efectivo que es resguardo en la caja fuerte.
  - ✓ División de obligaciones: es fundamental para un adecuado control interno que ningún departamento o individuo se encargue de todos los aspectos de una transacción de principio a fin. En el caso del manejo de los ingresos administrativos, ninguna persona debería realizar más de una de las funciones, como registrar las transacciones y ser responsable de la custodia los activos. De allí que, se propone el establecimiento de procedimientos claramente definidos y documentados, para una efectiva segregación de las funciones relacionadas con los ingresos administrativos, estableciendo adecuadamente los niveles de autoridad y las responsabilidades.
  - ✓ Sobre este aspecto se propone realizar auditorías semanales sobre los registros y conciliaciones de los cierres del punto de ventas, la generación del efectivo, la emisión de los comprobantes de ingresos relacionado al efectivo en moneda nacional que son llevados al banco, así como de moneda extranjera, y que los depósitos hayan ingresado el mismo día que fueron enviados al banco.

- ✓ De esta manera se espera que al momento de que se realicen las auditorías internas el personal tenga toda la información pertinente debidamente registrada y soportada con la documentación correspondiente, de manera que se minimice el tiempo que el auditor tarda en efectuar el proceso de auditoría y emitir los papeles de trabajo. Todo ello, brindará un mayor aporte agregado a la empresa y mejorará su imagen ante los directivos.
- ✓ Establecer niveles de autorización debidamente documentado para la generación y registro de operaciones que proporcionen un adecuado control contable sobre el manejo del efectivo.
- ✓ Crear controles para el manejo del efectivo, como lo es ejecutar un arqueo sorpresivo del efectivo que se encuentra en la caja fuerte, conciliaciones bancarias, para asegurar la existencias física del activo.

**1.4. Monitoreo de los controles:** es un proceso que consiste en establecer actividades que permitan evaluar la calidad de las medidas de control interno en el tiempo, vigilando si funcionan como se preveía o si se requieren modificaciones. Estas actividades pueden efectuarse permanentemente, como la supervisión y administración, un seguimiento continuo de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de los supervisores. También, pueden hacerse evaluaciones individuales, en forma no sistemática, considerando la disminución del tiempo en realizar las conciliaciones. Entre ellos, puede evaluarse la frecuencia con que un cajero, reporta errores en el cuadro de los arqueos de caja.

**Lineamientos Normativos:** se recomienda establecer normas claramente definidas para el manejo del efectivo tales como:

**Ingresos Administrativos:**

1. Se deben llenar completamente las facturas en su formato, identificando claramente: Nombre del Cliente, Rif, domicilio fiscal, descripción del producto adquirido, monto en bolívares desglosando el IVA, monto total de la

- factura, número de factura.
2. Las facturas serán emitidas por la caja registradora, debidamente prenumerados en orden correlativo y en cumplimiento con las leyes establecidas.
  3. En los casos facturas a personas jurídicas, deberán ser verificadas que estén debidamente registradas en el portal del SENIAT.
  4. Se deberá revisar los billetes en moneda nacional y extranjera con la máquina de verificación para validar la veracidad del billete.
  5. Diariamente, dos veces al día deberán realizarse los arqueos de caja, y se cerrará el punto, para minimizar las diferencias y poder realizar el segundo arqueo en menor tiempo.
  5. Deberán emitirse mensualmente los estados de cuentas, y realizarse una conciliación bancaria integral.
  6. En caso de existir devoluciones de clientes, deben ir debidamente autorizadas por la Gerencia.

### **1.5. Información y Comunicación**

Los sistemas de información contable permiten a las entidades identificar, registrar, procesar, reportar sobre las transacciones y de esta manera emplear métodos más confiables que garanticen la consecución de los objetivos, se proponer:

- ✓ Disponer de un personal que posea experiencia comprobada de procesar la información oportuna, identificando el periodo de ocurrencia de las operaciones de ingresos administrativos, presentando así la información financiera en forma adecuada.
- ✓ Utilizar un clasificador de cuentas que sea claro y preciso para identificar las transacciones de los procedimientos relacionados con los ingresos administrativos obteniendo información financiera que le permita a la gerencia clasificar, analizar, resumir los resultados generados.

- ✓ Realizar revisiones de los movimientos bancarios diarios, para verificar que los ingresos administrativos de los depósitos hayan sido en la fecha en que se enviaron al banco, por los montos correspondientes, que se abonen los cortes de cierre de puntos de venta.
- ✓ Emitir reportes de las conciliaciones bancarias semanales y cotejar todos los registros para poder emitir reportes confiables al momento de la auditoría.

#### **5.4.2 Objetivo II.- Establecimiento de controles de custodia de los ingresos en efectivo (moneda nacional y divisas).**

Este objetivo consiste en el establecimiento de controles de custodia de los ingresos en efectivo, el cual se quiere resaltar para minimizar las debilidades actuales, y tratar con gran detenimiento de manera que se salvaguarde este activo eficientemente. Para ello, se propone:

- ✓ El cajero deberá verificar que los billetes en moneda nacional y divisas no sean falsos, pasándolos por la máquina verificadora en varias oportunidades para que el lector pueda identificar claramente la banda magnética.
- ✓ No se aceptarán aquellos billetes que estén en condiciones de deterioro, dañados, manchados, rotos o deteriorados.
- ✓ Se deberá hacer dos conteos del efectivo recibido para evitar errores en el ingreso.
- ✓ Se realizará dos cortes de arqueo de caja para retirar el excedente de efectivo y minimizar los riesgos de pérdidas significativas en caso de cometerse robos por parte de delincuentes que arremetan contra la empresa y la seguridad de sus empleados y clientes.
- ✓ Se entregará el efectivo al subgerente para su custodia, junto al arqueo de caja, quien validará la información y llenará un formato del importe en billetes entregado por el cajero, además escaneará los billetes en moneda extranjera y guardará en un archivo indicando la fecha, el número de arqueo, la cantidad recibida, y la cantidad de billetes y denominación. Para controlar el número

de serial.

- ✓ El gerente de la entidad, realizará arquezos sorpresivos al sub-gerente para verificar que las cantidades registradas estén debidamente custodiadas en la caja de seguridad de la empresa.

#### **5.4.3 Objetivo III.- Fomento de la supervisión departamental.**

Este objetivo consiste en fomentar la supervisión en el departamento de ingresos administrativos, de manera que se haga seguimiento de los registros, y de las conciliaciones para evitar errores u omisiones que puedan afectar la veracidad de la información financiera, además lograr que al momento de realizarse la auditoría interna se logre evitar al mínimo los errores u omisiones en los registros contables. Para ello, se establecen los siguientes controles:

- ✓ El sub-gerente, deberá realizar arquezos sorpresivos al personal de caja, en días diferentes, para que realice el cierre del arqueo de caja un solo operador, de manera que se pueda evaluar que están haciendo los registros adecuadamente, y que se encuentre en caja los ingresos en efectivo correctamente.
- ✓ Hacer seguimiento al personal que presente sistemáticamente diferencias en el arqueo de caja, para detectar los riesgos de fraude.
- ✓ El subgerente deberá realizar conciliaciones sorpresivas para evaluar la eficiencia de los registros y detectar posibles errores en el cierre de puntos de ventas.
- ✓ El gerente supervisará que se estén realizando los registros diariamente, y que no queden partidas pendientes por registrar, y de ser necesario que sean efectuadas a más tardar al siguiente día hábil, asimismo verificar que toda la documentación haya sido archivada correspondientemente, respetando orden correlativo y número de control.

#### **5.4.4 Objetivo IV.- Capacitación al personal sobre el sistema administrativo para un efectivo arqueo.**

Este objetivo consiste en proponer la capacitación al personal sobre el sistema administrativo para un efectivo arqueo de caja. Para ello, se dictará un taller de manejo del sistema administrativo, el módulo de arqueo de caja. La duración será de ocho (8) horas, el facilitador será el técnico del proveedor del sistema administrativo. De manera, que el personal pueda optimizar su desempeño en la ejecución de las operaciones de manejo del efectivo percibido en la caja, y se minimicen los errores al momento del arqueo.

Se deberá realizar un levantamiento de los procedimientos del departamento de ingresos administrativos, para actualizar los manuales de normas y procedimiento, así como efectuar su difusión al personal en todos sus niveles, de esta manera cada uno podrá unificar criterios en la ejecución de las actividades, de acuerdo a los requerimientos de su cargo.

### **5.5. Factibilidad de la Propuesta**

Todo proyecto requiere de un estudio de factibilidad para su aplicación, por lo tanto la presente propuesta se evaluó de acuerdo a la capacidad técnica, operativa y económica, de manera que se pueda implementar el sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., de manera que se logre salvaguardar sus recursos.

#### **5.5.1 Factibilidad Técnica**

Desde el punto de vista técnico la empresa cuenta con un personal capacitado y calificado, por poseer una educación promedia universitaria y experiencia en el área objeto de estudio.

#### **5.5.2 Factibilidad Operativa**

Desde el punto de vista operativo la empresa cuenta con los recursos tangibles que se necesitan para implementar la propuesta presentada, además cuenta con el

personal calificado para desarrollar las estrategias que componen el sistema de control interno propuesto, no requiriendo cambios en la estructura organizativa de la empresa, ni el empleo de nuevo personal.

### **5.5.3 Factibilidad Económica**

La empresa posee los recursos económicos necesarios que hace factible la implementación de la propuesta, ya que la inversión no es significativa, debido a que solo se requieren recursos para la difusión del sistema de control interno.

## CONCLUSIONES

Siendo el control una herramienta de gran importancia para las organizaciones, el cual es implementado en todas las etapas del proceso administrativo, ya que permite detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos necesarios, para garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas, lograr realizar el registro oportuno de las operaciones, emitir información financiera que apoye el proceso de toma de decisiones, así como elaborar los estados financieros, además, permite que el personal optimice su desempeño laboral en pro del logro de los objetivos organizacionales.

Asimismo, la empresa debe evaluar si sus procedimientos están dirigidos al logro de sus objetivos, y estos a su vez alineados a la misión y visión de la empresa, para que sus procesos sean diseñados de manera que la empresa sea efectiva, implementando un sistema de control que le brinde una ventaja ante sus competidores, y pueda mantenerse en el mercado en el cual incursiona.

En este contexto, en el presente estudio se realizó un diagnóstico sobre la situación que presenta la empresa Farmatodo C.A., en relación a los procesos de los ingresos administrativo, a través de las técnicas de recolección de datos aplicadas, cuyos resultados fueron analizados y permitieron detectar ciertas debilidades que han generado la problemática expuesta, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- ✓ No cuentan con manuales de normas y procedimientos actualizados, por lo tanto, el personal no cuenta con una guía para unificar criterios sobre el tratamiento que debe realizarse en los procesos de ingresos administrativos.
- ✓ Las evaluaciones de control en el área de ingresos administrativos son muy extensas, dificultando la auditoría interna, además, las evaluaciones son llevadas a cabo por una sola persona, y los resultados han sido poco confiables por generar errores u omisiones en los registros.

- ✓ No existe una supervisión continua sobre los registros de ingresos, los mismos no son llevados diariamente, lo que genera que la información no sea confiable, y que se corre el riesgo de dejarse de registrar ciertas operaciones que puedan aprovecharse para hacer mal uso del efectivo.
- ✓ La custodia del efectivo es compartida entre el subgerente y el asistente del punto de ventas Sénior, lo que es un riesgo dar tanto responsabilidad a un cargo que ha reflejado rotación continua.
- ✓ El personal de caja no recibe capacitación al momento de ingresar al cargo, lo que puede inferir en los resultados de retardos en los arqueos diarios, donde el personal dura mucho tiempo en poder conciliar la caja.

Se puede concluir, que se logró el objetivo principal de la presente investigación, ya que se pudo proponer un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., para salvaguardar sus recursos en efectivo, así como optimizar los resultados de los registros de manera que se puedan emitir reportes confiables y minimicen el tiempo en que se ejecutan las auditorías internas.

## **RECOMENDACIONES**

Debido a la importancia control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A., mediante la implementación del sistema propuesto, se establecen las siguientes recomendaciones:

- ✓ Implementar el sistema de control propuesto para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos, así como optimizar el desempeño del personal de las áreas involucradas.
- ✓ Tomar en consideración los resultados obtenidos en el presente estudio, los cuales le permitirán a la gerencia analizar las debilidades de los procesos observadas, con respecto a la gestión de registros oportunos de los ingresos efectuados, así como mejorar la gestión de custodia que garantice que el ingreso sea manejado indebidamente, así como mejorar la imagen de la empresa frente a los auditores, al minimizar al máximo los errores u omisiones.
- ✓ Actualizar y difundir un manual de normas y procedimientos en las áreas involucradas que sirva de guía de acción para el personal de manera que optimicen su desempeño y se traduzca en el logro de las metas y objetivos propuestos.
- ✓ Comunicar a todo el personal involucrado sobre el sistema de control propuesto, a través de charlas y capacitación, en función de mejorar los procedimientos que se llevan a cabo en cada área.
- ✓ Mantener una supervisión y seguimiento de las actividades realizadas en el departamento de ingresos administrativos, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de arqueo de caja y custodia del efectivo, así como el suministro de información financiera y contable.

## REFERENCIAS

- Arcia, Deyanira y Flores, Maydelen (2018). **La planificación y control financiero para la toma de decisiones en las empresas manufactureras**. Universidad de Carabobo. Campus La Morita. Estado Aragua. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Madelaine (2019). **El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área de tesorería en la Dirección Regional Agraria Puno, Periodos 2015-2016**. Universidad Nacional de Ciencias Contables y Administrativas. Puno-Perú: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidias (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Ávila, Linosky y Román, Fernando (2019). **Plan de acción para mejorar el control del efectivo de la empresa Inversiones Moda Baly C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Barajas, José (2008). **Procesos Administrativos**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.
- Blanca, Francisco y Padrino, María (2020). **Plan estratégico para mejorar el control de los ingresos y egresos de la empresa MG Construcciones C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Hungría Joffre (2016) **El control interno en los ingresos y egresos y su incidencias en los Estados Financieros**. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México D.F. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.

- Meigs Walter & Meigs, Robert (2012). **Principio de Administración** 4ª Edición. México: Editorial Diana.
- Ramírez, Tulio, (2012), **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. 2ª Edición. Caracas: Editorial Panapo.
- Rodríguez, Joaquín (2016). **Control Interno. Un efectivo sistema para la empresa**. 1ª Edición. México: Editorial Trillas.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**.

**ANEXO A**  
**Cuestionario**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor

Supervisor de área e Ingresos Administrativos

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de efectuar el diseño de un sistema de control interno para mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos la empresa Farmatodo C.A.,


En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de investigación universitario. Por lo tanto, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

**Anexo A  
Encuesta**

		<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FARMATODO C.A.</b>	
		<b>ALTERNATIVA</b>	
<b>ÍTEM</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	¿Considera usted que las evaluaciones de control actuales en el área de ingresos administrativos son muy extensas dificultando las auditorías internas?		
<b>2</b>	¿Tiene usted conocimiento si las evaluaciones la realiza una sola persona haciendo lento el proceso de auditoría de los ingresos administrativos?		
<b>3</b>	¿Considera usted que es confiable los resultados de las auditorías internas del área de ingresos administrativos?		
<b>4</b>	¿Sabe usted si se realiza diariamente el registro de los ingresos administrativos?		
<b>5</b>	¿Tiene usted conocimiento si el personal presenta retardos en realizar el arqueo de caja?		
<b>6</b>	¿Sabe usted si se realiza el arqueo de caja una sola vez al día?		
<b>7</b>	¿Considera usted necesario realizar el arqueo de caja dos veces al día?		
<b>8</b>	¿Sabe usted si el personal de caja recibe capacitación al momento de ingresar al cargo?		
<b>9</b>	¿Sabe usted si existe más de una personal que reciba el efectivo en moneda nacional y divisas en la empresa por parte de los cajeros?		
<b>10</b>	¿Considera usted que el Asistente de piso de Venta Sénior está capacitado para recibir el efectivo en moneda nacional y divisas?		
<b>11</b>	¿Cree usted que el cargo de Asistente de Piso de Venta Sénior tiene una rotación muy frecuente?		
<b>12</b>	¿Considera usted que es un riesgo para la salvaguarda de los activos la entrega de efectivo y divisas al personal que ocupe el cargo de Asistente de Piso de Venta Sénior?		
<b>13</b>	¿Considera usted que mediante la implementación de un sistema de control interno se lograría mejorar los procesos en el área de ingresos administrativos en la empresa Farmatodo C.A.?		

Fuente: Yusti (2021)

**ANEXO B**  
**Tabla de Frecuencia**

**Anexo B**  
**Tabla 16.- Tabla de Frecuencia**




PREGUNTA ÍTEM	FRECUENCIA ABSOLUTA ALTERNATIVA		FRECUENCIA RELATIVA ALTERNATIVA	
	SI	NO	SI	NO
1	5	1	83%	17%
2	6	0	100%	0%
3	4	2	67%	33%
4	1	5	17%	83%
5	4	2	67%	33%
6	2	4	33%	67%
7	5	1	83%	17%
8	1	5	17%	83%
9	6	0	100%	0%
10	1	5	17%	83%
11	3	3	50%	50%
12	3	3	50%	50%
13	6	0	100%	0%

Fuente: Yusti (2021)

**ANEXO C**  
**Lista de Cotejo**

**Anexo C**  
**Cuadro 1.- Lista de Cotejo.**

		<b>SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE INGRESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA FARMATODO C.A.</b>	
		<b>Empresa:</b> <b>Departamento:</b> <b>Fecha:</b>	
ÍTEM	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
<b>1</b>	Existencia de manuales de normas y procedimientos en las áreas de ingresos administrativos. Última actualización: ___/___/___		
<b>2</b>	Segregación de funciones y definiciones de cargos en el área de ingresos administrativos.		
<b>3</b>	Existencia de formato de arqueo de caja: Emitidos por el sistema: ___ Forma Impresa: ___		
<b>4</b>	Definición de controles internos en el área de ingresos administrativos.		
<b>5</b>	Existencia de un sistema administrativo para el registro de los movimientos de los ingresos por venta: Modelo: _____		
<b>6</b>	Existencia de formatos con número de control para el registro y soporte de las devoluciones: Emitidos por el sistema: ___ Forma Impresa: ___		
<b>7</b>	Persona asignada de la salvaguarda de las divisas y moneda nacional: Cargo: _____		
<b>8</b>	Custodia adecuada de las divisas y moneda nacional en efectivo.		

Fuente: Yusti (2021)