



## UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL  
INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA VENE-FRENOS, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO,  
EDO. CARABOBO.**

Sindy Puerto

Autor (es): Genesys Ortega

C.I: 18.867.773

C.I: 18.859.594

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA VENE-FRENOS, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, EDO.  
CARABOBO.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de

**Lic. Contaduría Pública**

Autor (es): Genesys Ortega

C.I: 18.867.773

Sindy Puerto

C.I: 18.859.594

Tutor(a): Adriana Díaz

San Diego, Enero de 2013



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Adriana Díaz, portadora de la cédula de identidad N° 13.547.667, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por las ciudadanas Genesys Ortega y Sindy Puerto, portadoras de la cédula de identidad N° 18.867.773 y 18.859.594, titulado **LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA VENE-FRENOS, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, EDO. CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de **Lic. Contaduría Pública**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 31 días del mes de enero del año dos mil trece.

---

Adriana Díaz

C.I N° 13.547.667

## DEDICATORIA

Le dedico este trabajo de grado a Dios por darme la fortaleza, constancia y dedicación de seguir adelante y hacer de mí una profesional que con humildad me has enseñado lo bonito de la vida.

A mi madre (Sindy), que con sus oraciones y sus palabras de aliento me ha orientado por el camino del bien te quiero mucho madre, eres el ser más maravilloso que tengo gracias por darme la vida y por ser tan incondicional conmigo.

A mi viejita y linda abuelita eres mi todo, eres lo más lindo que dios me dio gracias por estar siempre conmigo y por tus oraciones, con tu cariño me llenas el alma te amo mucho viejita eres parte de esta meta que significa mucho para mí.

A mi papa Carlos Díaz, te quiero mucho gracias por tu apoyo incondicional.

A ti querida Jackeline López eres parte de este gran logro, eres muy incondicional siempre estas allí en los malos y buenos momentos eres muy buena concejera, y de buenos ejemplos he aprendido de ti.

A mis hermanos que de alguna manera me apoyaron, aprendo de ellos como ellos de mi los quiero mucho, y en especial a mi hermano Cesar Maya eres mi motivo.

A mi familia y amigos, que siempre estuvieron presente y me han apoyado en todo momento y nunca dudaron que lograría este triunfo.

Sindy Puerto.

### **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre (Cecilia), por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño, su apoyo incondicional y por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida.

A mi padre (Jesús) quien con sus consejos, hábitos y valores ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis hermanos (Wendy y Júnior) que siempre han estado junto a mí brindándome su apoyo cuando lo necesite.

Y toda mi familia y amigos que de alguna manera me ayudaron y me dieron su apoyo.

Genesys Ortega.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, porque solo mediante su voluntad podemos hacer cualquier cosa y alcanzar todas las metas que nos tracemos. El señor es mi pastor y nada me faltara.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y de mi carrera.

A nuestros hermanos, familia y amigos, por su compañía y apoyo en todo momento.

A nuestra tutora Adriana Díaz, por dar nos sus buenos conocimientos y guiarnos en nuestro trabajo de grado y se partícipe de este gran logro.

A la Universidad de José Antonio Páez y su Facultad de Ciencias Sociales, a su personal obrero y administrativo, que hacen posible el funcionamiento de la facultad, y cada uno de los profesores que formaron parte de mi desarrollo profesional durante mi carrera, por su ayuda y conocimientos.

Agradecida de ustedes siempre,

Genesys Ortega

Sindy Puerto.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pp.</b>
<b>APROBACIÓN DEL TUTOR</b> .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>LISTA DE CUADROS</b> .....	x
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	xi
<b>RESUMEN</b> .....	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1

### CAPÍTULOS

<b>I</b>	<b>EL PROBLEMA</b>	
	1.1 Planteamiento del Problema.....	4
	1.2 Formulación del Problema.....	6
	1.3 Objetivos.....	7
	1.4 Justificación.....	7
<b>II</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	
	2.1 Antecedentes de la Investigación.....	9
	2.2 Bases Teóricas.....	11
	2.3 Términos Básicos.....	23
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	

3.1 Tipo y diseño de investigación .....	25
3.2 Fases Metodológicas .....	26
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1 Diagnostico de la situación actual que presenta la empresa Vene-Frenos, C.A en el control interno de las cuentas por cobrar.....	30
4.1.1 Aplicación de la técnica de la observación directa.....	30
4.1.2 I Identificar los elementos que afectan la gestión administrativas en el área de cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A .....	32
4.1.3 Desarrollar lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.....	37
<b>V LA PROPUESTA</b>	
5.1 Presentación de la propuesta.....	39
5.2Justificación de la Propuesta.....	40
5.3 Metas.....	41
5.3 Factibilidad de la Propuesta.....	41
5.4 Desarrollo de la Propuesta.....	43
<b>VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1 Conclusiones.....	49
6.2 Recomendaciones.....	50
<b>REFERENCIAS</b> .....	51



## **ANEXOS**

A Cuestionario

B Guía de Observación

## LISTA DE CUADROS

CUADRO	Pp.
1 Observación directa en el área administrativa.....	31
2 Análisis Situacional FODA.....	38
3 Análisis de costos inherentes a la propuesta.....	42

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pp.
1 Existencia de un control interno en el área.....	32
2 Existencia de un sistema computarizado.....	33
3 Existencia de control de depósitos .....	33
4 Existencia de políticas y procedimiento.....	34
5 Existencia de segregación de funciones.....	34
6 Sistema de cuentas por cobrar integrado con el modulo de caja y banco .....	35
7 Control interno de cheques devueltos.....	35
8 Registro contables realizados oportunamente.....	36
9 Análisis del saldo para las cuentas por cobrar.....	36
10 Análisis de las conciliaciones bancarias.....	36



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE  
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA VENE-FRENOS, C.A. UBICADA EN SAN  
DIEGO, EDO. CARABOBO.**

Autor (es): Genesys Ortega

Sindy Puerto

Tutor(a): Adriana Díaz

Fecha: Enero 2012

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo de grado tiene como objetivo general Diseñar Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo, específicamente en el Departamento de cuentas por cobrar. El estudio es de tipo aplicado y se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra al personal administrativo y contable a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de colección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conlleven al desarrollo de la propuesta basada en el Diseño de Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar

de dicha empresa lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa.

**Descriptor:** Control Interno, Cuentas por Cobrar.

## INTRODUCCIÓN

Los cambios que se han producido en el entorno empresarial, han obligado a las empresas a desarrollar estrategias de control que permitan obtener ventajas competitivas en el desarrollo de sus operaciones y en sus resultados convirtiéndose en unas de las herramientas fundamentales de la gestión empresarial. Desde esta perspectiva, la administración de las empresas debe adoptar medidas de control para hacer mas eficiente y generar rentabilidad a la organización. Es así como el control de todas las operaciones se constituyen en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de salvaguardar los recuerdos con que cuenta, y así llevar un control eficaz y garantizar los resultados de los estados financieros.

El tiempo ha demostrado la importancia que presentan el control interno dentro el área administrativa y contable de las empresas específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, permitiéndole a la gerencia mejorar, para obtener a su vez información veraz, oportuna y totalmente confiable. De tal manera, que en los actuales momentos el control de las existencia de los registros y cualquier operación de la empresa es un aspecto necesario para el departamento de cuentas por cobrar sea exitosa para mantener y sostener la eficacia y la rentabilidad de la misma.

Sin embargo, algunas organizaciones manejadas bajo criterios familiares y de poca complejidad técnica se ha visto las pérdidas económicas y los problemas administrativos por efecto de crecimiento de la economía y la globalización de ella; es por esto que se debe mantener un control interno que permita el logro de llevar una pre-conciliación donde permita mantener el buen registro de las transacciones, no exista duplicidad de documentos

y el saldo final de dicha conciliación sea el correcto, para el momento en que se disponga una salida de dinero.

De acuerdo a lo anterior el presente trabajo de investigación se propone el Diseño de Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo, tratando como objeto de estudio el Departamento de cuentas por cobrar.

Para el análisis de esta investigación, se revisaron las distintas fuentes de información escrita sobre el tema, se empleó la técnica de instrumento de recolección de datos, basado en la encuesta y observación directa, para el diagnóstico del problema.

Cabe destacar, que el estudio reúne características de un proyecto factible, ya que se propone una solución viable a un problema tipo práctico para satisfacer las necesidades y expectativas de Vene-Frenos, C.A en materia de control interno administrativo de las cuentas por cobrar.

Este trabajo de grado se encuentra estructurado en (06 capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I: Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, así como las razones básicas que llevaron a la investigadoras a programar el estudio descrito en la justificación.

Capítulo II: Este representa el marco teórico donde se describe los antecedentes de la investigación, seguidamente se presenta la fundamentación teórica que basa en conceptos, teoría y principios especialmente en el área administrativa, contable y cuentas por cobrar.

Capítulo III: Corresponde al marco metodológico, donde se describe el nivel el tipo de investigación, la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de información que permitirán el desarrollo de los objetivos planteados.

2

Capítulo IV: Se presenta y se analizan los resultados obtenidos, que permitieron el desarrollo de la propuesta planteada, la cual está enfocada en Diseñar Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.

Capítulo V: se encuentra la propuesta donde se le plantea a la empresa implementar lineamientos indicando la justificación de la propuesta, metas que pueden lograr la empresa y factibilidad de la misma.

Capítulo VI: Por lo tanto, se concluye y se indica recomendaciones que la Empresa Vene-Frenos, C.A debe tomar en cuenta para así lograr optimizar el control interno de las cuentas por cobrar, puesto que es la base donde se presenta debilidad encontrada por las autoras.



# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

En pleno siglo XXI las organizaciones se enfrentan cada vez más a las repercusiones de la globalización, especialmente en el ámbito tecnológico y comercial, donde el constante movimiento<sup>3</sup> de la economía y la competitividad son factores determinantes para mantenerse en el mundo empresarial. De este modo, todo proceso administrativo debe desenvolverse dentro cuatro etapas básicas, la planificación, organización, dirección y control, de todos los niveles y miembros de la entidad. Como consecuencia del auge que ha tomado el comercio a nivel mundial, nace la preocupación de la gerencia moderna, de planificarse para diseñar e implementar nuevos controles, al mismo tiempo que mejorarlos y perfeccionarlos, con el fin de incrementar la eficiencia operativa y optimizar la calidad de la información económica-financiera.

Sobre la base de las consideraciones anteriores cabe destacar que, la Planificación y el Control son inversamente proporcionales; es decir, donde hay una buena planificación el control es menos costoso y más sencillo, mientras a la inversa, una planificación insuficiente o, mal diseñada, obliga a controles más detallados y costosos. En resumidas cuentas, los gerentes deben tener claro, qué aspectos controlar y con qué frecuencia se deben evaluar su progreso, y así evitar efectos negativos como desperdicio de tiempo, energía y dinero.

En este orden de ideas, la necesidad de un sistema de control, se pone de manifiesto en la organización, a medida que esta aumenta su complejidad, y se hace más difícil el manejo del control directo de las operaciones por parte de la dirección, es por eso que las organizaciones de  iificarse para formular procesos de control que permita desenvolverse dentro del campo empresarial.

Venezuela se ha caracterizado por tener un sistema económico muy cambiante he inestable, ya que la economía vive una de sus mayores penumbras ante la imposición de controles cambiarios y leyes que impiden la obtención de divisas a través de otros medios que no sean autorizados por el Estado, es por ello, que las empresas han tenido que desarrollar sus actividades económicas, diseñando controles internos que permitan disminuir los errores y no afecte su operatividad.

Las empresas utilizan controles internos como guía de sus operaciones para evitar posibles riesgos y fraudes, ya que son lineamientos, políticas y procedimientos que protegen los activos y salvaguardan los bienes de las organizaciones, promueven la eficiencia en las operaciones y garantizan que la información financiera sea exacta y confiable.

El control interno consta de componentes que se interrelacionan entre si, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividad de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento.

La investigación está centrada en la empresa Vene-Frenos, C.A, se encarga de distribuir partes de frenos, a nivel nacional, tiene como características principales en el área de cobranzas procesar dicho pago para así poder despachar los pedidos pendientes.

Cabe destacar que los controles actuales que maneja la empresa en el departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por cobrar, poseen debilidades en cuanto a sus registros y duplicidad de documentos, esto se genera desde el momento que se registra la cobranza, la asistente administrativa recibe cobranza, luego procesa el depósito recibido junto con el recibo de cobro, esta información luego de ser procesada es llevada por un contador externo quien presta sus servicios, y luego el de un lapso de tiempo de 1 mes a 2 meses presenta la conciliación, esto trae como consecuencia que si existen duplicidad de documentos no se detecta en el momento y el saldo en la cuenta el banco no es real, y permite descontrol en las cuentas por cobrar ya que se le está rebajando una cobranza a un cliente cuando el depósito en algún momento ya fue presentado y registrado.

De tal manera se puede identificar que existe una debilidad en cuanto a los registros de cheques devueltos, lo que genera un atraso en cuanto a la identificación a quien le pertenece dicho pago, esto es muy significativo para la empresa puesto que la recuperación debe ser de inmediato.

Es por que ello que se requiere aplicar lineamientos óptimos que se adapten a los procedimientos administrativos contables para mejorar el control interno y garantice efectividad en los procesos de registros de cuentas por cobrar y a su vez tener una pre-conciliación y saber con certeza que todos los depósitos generado como ingreso para la empresa sean verificados y así detectar que no hubo duplicidad en registros, lo cual permitirá beneficiar en gran medida a todas las personas involucradas en la tarea contable para llevar a cabo una actividad transparente y de esta manera seguir implementando en todas las áreas contables los controles internos respectivos estimulando de esta manera, hacia un mejoramiento continuo la imagen de Vene-Frenos, C.A.

#### **1.1.1 Formulación del problema**

¿De qué manera se pueden optimizar los procesos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

Esta investigación se basa en definir lineamientos de mejorar y garantizar la efectividad en cuanto a los registros de cuentas por cobrar, con la finalidad de mantener un control interno en los procesos.

### **1.2.1 Objetivos general**

Proponer Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual que presenta la empresa Vene-frenos, C.A con respecto al control interno administrativo de las cuentas por cobrar.
- Identificar los elementos que afectan la gestión administrativas en el área de cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A.
- Proponer lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El surgimiento de empresarios y la aparición de pequeñas y medianas empresas, pone cada vez mas énfasis en apoyar la labor de estas, así como el reflexionar sobre aspectos que conducen a una actuación competitiva centrándose en los elementos estratégicos que pueden considerarse en la actividad empresarial.

Por otra parte, en el área administrativa el proceso de control interno referido a esta organización en particular, es un aspecto relevante, con la presente investigación se pretende controlar, verificar y optimizar los registros administrativos contables, puesto que el funcionamiento de un control interno permite mantener a la organización en dirección a ser objetivo y en el logro de su gestión, incluso disminuye problemas que ocurra a lo largo de sus operaciones y detectar a tiempo posibles errores.

Por consiguiente, con la aplicación de los controles internos ayudara al personal administrativo a determinar las prioridades formales y a planificar las mejoras, y por ende a proyectar el propio desarrollo profesional administrativo y la calidad del proceso.

A nivel académico, la Universidad José Antonio Páez como institución de Educación Superior tendrá en esta investigación la oportunidad de proyectar su prestigio académico en la medida que el presente material constituya una fuente de consulta para futuras investigaciones del tema, puesto que el control interno debe ser llevado tanto en pequeñas, medianas y grande empresas con el fin de llevar un mejor proceso tanto administrativo y contable para el logro de sus objetivos dentro de la organización.

A nivel social, el proyecto trae como beneficio el hecho de que con el crecimiento sostenido de las ventas y la recuperación de las cuentas por cobrar es viable que la empresa se expanda, lo que significa una mayor capacidad para contratar mano de obra y una reducción efectiva de la tasa de desempleo.

Para finalizar, cabe destacar que la presente investigación puede ser utilizada como referencia bibliográfica para posteriores estudios sobre el tema, para esta casa de estudio, así como para otras instituciones.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

Una vez definido el planteamiento del problema y precisados sus objetivos generales y específicos que determinan los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaron el estudio. En consecuencia, del marco teórico se muestran los antecedentes y las bases de las diversas teorías o conceptos a la problemática en estudio, que orientan en sentido de la presente investigación.

La revisión de trabajos anteriores que guardan relación con los tópicos a desarrollar en este estudio, representan los antecedentes que servirán como punto de referencia para aclarar algunos conceptos y dar relevancia a los aspectos a tratar, el respecto Tamayo y Tamayo (2000), señala: “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque de la investigación”, (p.103).

León, G. (2010), de la universidad José Antonio Páez, en su trabajo especial de grado titulado. **“Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo (SICAI)”**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas determinó la necesidad de mejorar y adaptar a los nuevos cambios el

sistema de control interno y externo, ya que el mismo presentaba debilidades que permitían cometer irregularidades administrativas, tales como: pérdida de efectivo, suministros y de materiales de recursos humanos, lo cual se convirtió en un aumento de los costos y reducción de la rentabilidad.

Es por esto, que para la organización era imprescindible resolver cuanto antes las fallas que presentaban los sistemas de control, evaluación y seguimiento de todas las operaciones y actividades que realizaban los diferentes departamentos. Las cuales una vez identificados deberían cambiarse por un nuevo diseño que permitiera obtener un sistema de control contable, se basó en una investigación de carácter descriptivo, utilizando como instrumentos la observación directa y el cuestionario.

Se tomó como referencia ya que plantea un sistema que permite prevenir posibles irregularidades administrativas, los cuales llevaron a mejorar los procesos del control interno en el área administrativa, objeto de estudio y el diseño de un sistema de control que permita la optimización administrativa que engloba el área de cuentas por cobrar.

Franco y Carrillo (2009), realizaron un trabajo de grado titulado “**Sistema de Control interno en Cuentas por cobrar**”, en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de licenciados en Contaduría Pública. La investigación destaca que las empresas utilizan los controles internos como guía de sus operaciones evitando posibles fallas en sus sistemas, controles internos son lineamientos, políticas y procedimientos que protejan los activos y salvaguardar los bienes de la institución.

La investigación se relaciona ya que demuestra la importancia del control interno en el área de cuentas por cobrar. Cabe destacar, que en la empresa Vene-Frenos, C.A. tiene debilidad en sus operaciones a través de un sistema de control interno confiable y seguro. En donde especifica que una de las áreas contables que

debería de llevar un mayor control interno en las cuentas por cobrar ya que de ellas provienen los ingresos.

Seguidamente, se presenta el trabajo de Lozada y Peña (2008, el cual lleva por título; “**propuesta para mejorar el control y registro de las actividades del departamento de crédito y cobranza, de la empresa Venepal, C.A**”, realizado en la universidad nacional abierta (UNA), para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La empresa presenta deficiencia en el control de las cuentas por cobrar, por lo que se propone como objetivo general: mejorar el control y registro de las actividades del departamento de crédito y cobranzas; utilizando como técnica de recolección de información la revisión bibliográfica y la encuesta.

Una vez obtenido los resultados, los autores concluyeron que es necesaria la aplicación de la propuesta, y que daría soporte útil a la empresa, contribuyendo a mejorar los procesos del departamento de crédito y cobranzas, manteniendo así un manejo eficiente y confiable de las transacciones.

Este antecedente guarda estrecha relación con la presente investigación, ya que suministra información de cómo mejorar el control interno y registro de las cuentas por cobrar de determinada empresa, así como tener control idóneo en el manejo de las actividades a nivel de los registros de cobranzas, los cuales sirven de marco referencia establecer los Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.

## **2.2 Bases teóricas**

Para realizar la presente investigación, es indispensable recurrir a referencias bibliográficas que guarden relación con el tema en estudio, para así dar a la



investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan sustentar y abordar el problema.

### **2.2.1 Control**

La función de control surge, como un requisito obligado para comprender y contrastar el modelo de negocio y evaluar el resultado de las decisiones delegadas así como el interés y conveniencia de cada una de las actividades que componen la cartera de la empresa. El control es un proceso que consiste en supervisar las actividades y garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa” (Coulter y Robbins, 2005, p.458)

El control es de vital importancia, ya que éste establece medidas para corregir las actividades, de tal modo que se alcancen los planes exitosamente; el control se emplea para crear mejor calidad, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

De acuerdo a esto, se puede decir que el control se basa en la consecución de las siguientes actividades:

- Planear y organizar. Toda organización plantea sus objetivos de acuerdo a las metas que desee alcanzar, lo que hace necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo.
- Hacer. Es poner en práctica el cómo se planificó y organizó la consecución de los objetivos.
- Evaluar. No es más que la interpretación y comparación de la información.
- Mejora. Es la puesta en práctica de las medidas que resolverán las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema.

El control es importante porque es el vínculo final en las funciones de la gerencia, es la única forma que tienen los gerentes para saber si los objetivos

organizacionales se están cumpliendo, y si no, las razones por las que no se están logrando.

De acuerdo a Chiavenato, I. (2005), las características de la función de control son:

- Recogen información que mide el desempeño reciente dentro de la organización.
- Comparan el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos.
- De esa comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos.

#### **2.2.1.1 Tipos de control**

Existen tres tipos de control, según Terry, G. (1991):

- ***Control Preliminar:*** es el tipo de control que se ejerce antes de que lleven a cabo las operaciones. No espera los resultados para luego compararlos con los objetivos, más bien ejerce una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. En este tipo de control, se incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas de tal manera, que aseguren que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad.
- ***Control Concurrente:*** este tipo de control es el que ayuda a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas, es decir, tiene lugar durante la fase de acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, la vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran.

- **Control Retroalimentación:** se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras.

### 2.2.2 Etapas del Proceso de Control

De acuerdo con Stephen, P. (2005), las tres etapas principales del proceso de control son las siguientes:

- **Medición:** los gerentes deben estar al tanto del desempeño real de la empresa, y para ello se debe contar con la información, la cual se obtiene mediante observaciones personales, por informes estadísticos, orales o escritos. Previo de llevar a cabo las medidas tienen que determinar las unidades de medida que calculen el rendimiento y determinen la cantidad de esta unidad generada por la actividad cuyo rendimiento esta midiéndose.
- **Comparación:** después que los directores han tomado la medida de rendimiento organizacional, el siguiente paso es comparar esta medida con algún estándar de rendimiento; el cual consiste en el nivel de actividad que sirve como parámetro de evaluación del rendimiento organizacional.
- **Las Medidas Administrativas:** luego de medir el rendimiento real y compararlo con los estándares de rendimientos establecidos, se procede a tomar medidas correctivas si es necesario. Una acción correctiva es la actividad gerencial cuyo objetivo es elevar el rendimiento organizacional al nivel de los estándares de rendimiento.

### 2.2.3 Control Interno

El control interno es una herramienta para la gerencia de una organización, que le proporciona seguridad razonable, ayuda a la entidad a alcanzar sus objetivos, protegiendo sus activos, evitar posibles fraudes o pérdidas, asegurando información financiera confiable y oportuna, y velar que se cumplan las leyes y regulaciones de la empresa. Rodríguez, J. (2000) define el control interno como:

Es un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de ésta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización. (p.49)

El control interno interviene todas las actividades de la organización, ya que es un sistema contable que activa las políticas de operación en su conjunto. Por medio del control interno los gerentes delegan autoridad y asignan responsabilidades a cada uno de los departamentos de la empresa.

El estudio, titulado Control Interno: Marco de Referencia Integrado C.O.S.O. (2005), señala que el control interno:

Es un proceso, ejecutado por el consejo de director es, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 14)

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo. Es un conjunto de acciones que se integra a las actividades de

una entidad. El control interno forma parte del proceso básico gerencial de planificación, ejecución y control. Esta conceptualización del control interno es muy diferente a la percepción de algunos profesionales quienes ven el control interno como un añadido a las actividades de la entidad, o como una carga necesaria por imposiciones de reguladores o auditores externos.

- El control interno es ejecutado por personas, en un sentido amplio, es sinónimo de control gerencial de los recursos y actividades de la entidad. La gerencia es responsable del control interno aun cuando las actividades de control interno se conduzcan por todos los niveles. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio. El proceso se efectúa por medio de individuos, no solamente a partir de manuales de políticas, documentos y formas.
- El control interno proporciona seguridad razonable, no seguridad absoluta.
- El control interno está orientado a objetivos, por lo tanto, el diseño del control debe comenzar con los objetivos definidos por la gerencia. El sistema de control interno proporciona seguridad razonable para la consecución de los objetivos relacionados con la información financiera y con el cumplimiento de leyes y regulaciones. Cabe mencionar, que el control interno no puede prevenir juicios o decisiones incorrectas, o eventos externos que afecten al negocio en la consecución de sus objetivos de operación.

#### **2.2.4 Objetivos del Control Interno**

Cepeda, G. (1997) sugiere que el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno, se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

- Resguardar los activos de la compañía, en la búsqueda de una eficiente administración ante posibles riesgos que los puedan afectar (control interno contable).
- Proporcionar eficacia y eficiencia en la ejecución de funciones y actividades previstas (control interno administrativo).
- Vigilar que todas las actividades y recursos estén orientados a la correcta ejecución de los objetivos previamente establecidos en la planificación (control interno administrativo).
- Promover la evaluación oportuna en el seguimiento y supervisión de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Ofrecer información financiera-contable, oportuna, útil y confiable, que respalden la gestión de la entidad (control interno contable).
- Detectar y corregir las desviaciones que se puedan presentar en la entidad, y que puedan complicar la consecución de los objetivos planteados, identificando y aplicando las medidas necesarias para corregir y prevenir riesgos (control interno administrativo).

### **2.2.5 Principios de Control Interno**

La organización debe tener bien definidos sus objetivos, ya que, un control interno eficiente presupone necesariamente esto, para partir de ahí con la formulación de los procedimientos necesarios para el alcance de los objetivos. Si la organización no cuenta con objetivos claros y definidos, ésta queda a la deriva, enfrentándose a riesgos, sin que cuente con las medidas necesarias para identificarlos y tratarlos. En este mismo sentido, Perdomo Moreno citado por Rodríguez (2000), menciona que la

aplicación del sistema de control interno debe fundamentarse en los siguientes principios:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personal en cada operación; es decir, en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad. (p. 54)

### **2.2.6 Evaluación del Control Interno**

Cardozo (2006) menciona que:

El estudio es el examen mismo, la investigación y el análisis de control existente: la evaluación es la conclusión a que se llega, es el juicio que se forma en la mente del auditor al evaluar los resultados del control interno, si es bueno o defectuoso, es decir, si permite la consecución plena de sus objetivos o no. (p. 38).

De acuerdo a esto, se puede decir que la evaluación del control interno consiste en la revisión y análisis de los procedimientos que han sido incorporados al ambiente y estructura del control interno, así como a los sistemas que mantiene la organización para el control e información de las operaciones y sus resultados, con el fin de determinar si éstos concuerdan con los objetivos de la organización. La evaluación del control interno puede efectuarse por los siguientes métodos:

- Método descriptivo

- Método de cuestionarios
- Método gráfico

### **2.2.7 Importancia del control Interno**

El control interno es de gran importancia ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en el se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona un gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

### **2.2.8 Elementos del control interno**

Pérez (2007), opina que: “el nuevo enfoque de control interno aporta elementos que deben ser de dominio de todos los trabajadores de las organizaciones empresariales”. Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos del control interno que se relacionan entre si y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- **Ambiente de Control:** el entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad; y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que



proporciona al consejo de administración. Propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos.

- **Evaluación de riesgo:** las organizaciones, cualesquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculado entre sí e internamente coherentes. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Debido a que las condiciones económicas, industriales, legislativas y operativas continuaran cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización. Los procesos de evaluación de riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados. La evaluación de riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de la planificación de la empresa.
- **Actividades de Control:** las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayuden a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones e incluyen cosas tales como: aprobaciones autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficiencia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones.

- **Información y Comunicación:** se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada. Dichos sistemas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización.
- **Supervisión o Monitoreo:** los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la eficiencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión continuada.

Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados. Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser

adecuados y de dar a la dirección a la razonable seguridad que ofrecían antes. El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección del proceso de control. La supervisión de los controles internos pueden realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

Respecto a los cinco elementos mencionados anteriormente, se considera que Vene-Frenos, C.A, no se emplean adecuadamente, debido el proceso de cobranza no mantiene un control interno en lo relacionado a la evaluación de los riesgo puesto que tiene carácter correctivo en vez de preventivo, afectando las actividades de control en cuanto a políticas y procedimientos. En este sentido, es necesario proponer lineamientos que optimicen el proceso de cuentas por cobrar.

### **2.2.9 Diseño de Procesos**

Cualquier proceso dentro de una organización debe ser siempre diseñado con tan sólo un objetivo: máxima productividad. Generalmente, hablar de máxima productividad suele corresponderse con el uso del mínimo número de operaciones posibles y con tiempos de ejecución también mínimos, variables directamente relacionadas con la eficacia del proceso.

Según Muñoz (1999), el diseño de procesos “parte del conocimiento del fin que se desea conseguir y de la elección y ordenación de las actividades necesarias para ello” (p.227).

De acuerdo a lo anterior se puede concluir que el diseño, rediseño o innovación de un proceso, es hacerlo más eficaz y eficiente. Es conseguir que rinda en un grado superior al que tenía anteriormente, permita mejorar los costos operativos y/o

aumentar la calidad del servicio asociado, y ello gracias a una acción sistemática sobre el proceso que hará posible que los cambios sean estables.

La secuencia que puede seguirse para llevar a cabo el diseño de procesos es la siguiente:

Definido el servicio, hay que conocer todos los aspectos de su diseño y comprobar que efectivamente pueden llevarse a cabo.

- Elegir las actividades necesarias para prestar el servicio y conseguir sus objetivos.
- Comprobar que cada una de las actividades elegidas está dotada de los medios materiales y de las personas adecuadas para conseguir su objetivo parcial.
- Establecer, si corresponde, el manual de procedimientos.
- Ordenar y, en su caso, relacionar las actividades para conseguir el proceso.

Las empresas necesitan saber muy bien sus procesos de negocio y estar revisándolos periódicamente para analizar la conveniencia de un rediseño, ya sea para mantenerse en el mercado o para lograr ventajas competitivas a través de la innovación de los mismos.

### 2.3 Definición de términos básicos

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

**Control:** Proceso por el cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

**Control Interno:** Tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos o ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

**Controles administrativos:** Controles desempeñados por uno o más administradores en cualquier nivel en una organización.

**Cuentas por cobrar:** registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe programas para llevar a cabo las operaciones.

**Eficacia:** se refiere al uso de los recursos que hace la administración para cumplir las metas de la organización. (Chiavenato: 2005).

**Eficiencia:** es el grado en que los recursos organizacionales contribuyen al proceso productivo. Se mide por la proporción del total de los recursos organizacionales usados durante el proceso de producción. (Chiavenato: 2005).

**Lineamientos:** es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

**Optimización:** es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad gracias a ella todo proceso funciona mejor.

**Procedimiento:** una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operación.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En toda investigación se hace necesario que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establece entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; para lo cual se requiere delimitar por procedimiento de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar repuestas a las interrogantes objeto de esta investigación.

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

El propósito de la investigación es un proyecto factible, se va a dar la solución a un problema, además se realizara lineamientos metodológicos que presentarán una solución viable para la problemática realizada; la cual se basa en un Diseño de lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene- Frenos, C.A.

En relación en lo antes expuesto en importante hacer una cita bibliográfica de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006), que destaca en su manual de trabajo de grado de Especialización, Maestría y tesis Doctorales que define como proyecto factible:

“la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos, sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades entres (p. 07).

De acuerdo al objetivo general de la investigación referido a la necesidad que presenta la empresa Vene- Frenos, C.A, se tomó como apoyo documental trabajos de otros investigadores que se relaciona con el tema como antecedente y se revisan fuentes bibliográficas, que han servido de apoyo para así poder profundizar el mismo. Los autores Mijares y García (2005), denomina este tipo de investigación: “El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”. (p.04)

El nivel de esta investigación es descriptiva, ya que según Tamayo y Tamayo (1998), quien afirma que la información descriptiva “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos, de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, institución o cosas que se conducen o funcionan en el presente” (p. 54).

Es por ello que el presente estudio se va emplear para describir la situación actual existente en el de Cuentas por Cobrar de la empres Vene-Frenos, C.A, ya que presenta debilidades del control interno en dicho departamento.

### **3.2 Fases Metodológicas**

### **3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa Vene-frenos, C.A con respecto al control interno administrativo de las cuentas por cobrar.**

La presente investigación, toma los datos de la realidad de estudio, es decir de la empresa Vene-Frenos, C.A, ya que en la misma no cuenta con un control interno en el departamento de cuentas por cobrar en lo relacionado a sus movimientos de cobros para ello, se partió de la aplicación de la técnica de observación directa y análisis de los movimientos o registros de cobros en el departamento de cuentas por cobrar con el objetivo de identificar la problemática existente.

En esta fase se utilizará la técnica del cuestionario que según Tamayo y Tamayo (1998), lo define como “aquel que permite dar respuesta a los problemas en términos descriptivos como la relación de las variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (p. 124).

Según Tamayo y Tamayo (1998) afirma 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 investigación”, es decir está determinada por su característica definatoria, por lo tanto en el conjunto de elemento que posea una característica se denomina población o universo. También expresa que la muestra es “cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a muestra, la cual descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población” (p. 114).



El instrumento de recolección de datos (cuestionario incluye preguntas de tipos cerrada que estará dirigida al departamento administrativo que está conformado por 8 empleados descrito a continuación: 1 gerente general, 1 gerente de operaciones, 1 coordinador de cuentas por cobrar, 1 coordinador de cuentas por pagar, 2 asistente administrativo, 1 analista de facturación y analista de ventas, quienes representaran la población y a su vez la muestra de la investigación, a quienes se le aplicara la encuesta con preguntas dicotómicas cerradas.

### **3.2.2 Fase II: Identificación los elementos que afectan la gestión administrativas en el área de cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A.**

Esta fase se orientara a verificar si dicha gestión se realiza adecuadamente determinando a su vez la fallas u omisiones actuales que trae como consecuencia duplicidad en documentos demostrando así un ingreso disponible en las cuentas bancarias no real y permitiendo de alguna manera ser mejorados, es por eso que se estudia las necesidades de este departamento para así recolectar datos para su posterior análisis con el fin de determinar dichas necesidades.

Por otra parte para identificar los elementos que afectan la gestión se cumplirá como técnica de recolección de datos; la revisión de documentos bibliográficos relacionados con el tema de estudio, así mismo se indagara sobre las políticas establecidas en la empresa para comprobar la consecución y aplicación por parte de los representantes de dicho departamento.

### **3.2.3 Fase III: Proponer Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.**

Se realizará lineamientos o procedimientos estratégicos que vayan orientados a proporcionar respuestas o soluciones a los problemas planteados que son los siguientes:

- Diseñar un formato de registro y actualización de las cobranzas, en donde se detalle los datos del cliente, fecha de pago, factura, monto a pagar y toda la información que requiera el departamento para llevar un control.
- Identificar cuando exista un cheque devuelto y hacerle seguimiento y su vez ser recuperado rápidamente.
- Realizar una pre-conciliación bancaria mensualmente donde se detecte los depósitos que aun no han sido registrados en la empresa con el objeto de identificar a quien le pertenece que serian depósitos en tránsito y así poder llevar el control de dichos registros de cuentas por cobrar.

Los lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar son de suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. Cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere dimensión contable y financiera.

Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico – contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitar el proceso de decisión que posibilite la mejora de dicha contribución.

De manera que el control interno representa un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la

correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con las fases metodológicas diseñadas. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas cobrar, para efectos de la investigación se presenta mediante la técnica del análisis, la cual según Baelestrini (2001).

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, es de reducir los datos de manera comprensible, para poder interpretarlo. (p. 169)

#### **4.1 Diagnostico de la situación actual que presenta la empresa Vene-Frenos, C.A en el control interno de las cuentas por cobrar**

##### **4.1.1 Aplicación de la técnica de la observación directa**

En la empresa Vene-Frenos, C.A se realizo una observación directa tomando en cuenta algunos aspectos que se consideran importantes para medir la gravedad del problema. Es importante destacar que el punto de análisis se basa detectar para la guía de observación directa se tomaron en cuenta siete elementos resaltantes.

A continuación se presenta la tabla informativa (ver Cuadro 1

**Cuadro N°1 Guía de observación Directa**  
**Departamento de Cuentas por Cobrar de Vene- C.A**

Elementos Evaluados		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Ambiente de Control	Entorno que estimule liderazgo basado en principios y valores, generando así el crecimiento y desarrollo del recurso humano, a través de la cultura de control (políticas y procedimientos)		X		
Personal competente y confiable	Personal con líneas bien definidas de autoridad y responsabilidad, capacidad, motivado y comprometido.		X		
Adecuada segregación de funciones	Delegación de autoridades y funciones de crédito y cobranza, facturación, requisición de los insumos, contabilización de las cuentas por cobrar, entre otras.			X	
Evaluación de los riesgos	Identificación de los riesgos para el logro de los objetivos de la empresa, a través de la importancia de los riesgos y sus efectos, la probabilidad de ocurrencia y el establecimiento de controles necesarios.			X	
Actividades de control	Políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de los objetivos, dichas actividades pueden ser preventivas, detectivas o correctivas (aprobaciones y autorizaciones, verificación, salvaguarda de los activos)			X	

Información y comunicación	Es necesario disponer de información adecuada u oportuna, y comunicarla para que el personal conozca los objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autorizaciones.				X
Monitoreo	Monitorearse el proceso total, para verificar la vigencia, calidad, y efectividad del sistema de control interno en el departamento.			X	

#### 4.1.2 I Identificar los elementos que afectan la gestión administrativas en el área de cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A.

En esta fase se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al control interno de las cuentas cobrar a través de los resultados aplicación a través de un cuestionario aplicado en la empresa Vene-frenos específicamente en el área administrativa, el mismo proporciono una visión general sobre el problema que viene confrontando el departamento de cuentas por cobrar a nivel administrativo contable en cuanto al control interno, logrando así apreciar algunas de las causas que lo originan, las mismas se utilizaron como base para sugerir medidas correctivas para su pronta y efectiva solución. Los resultados serán presentados en primer lugar la pregunta, en segundo lugar las gráficas y en tercer lugar el análisis respectivo de la información suministrada.

1. ¿Existe en la organización un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar?

SI: 0

NO: 100%

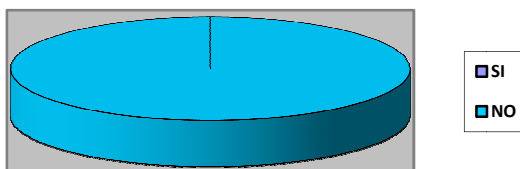


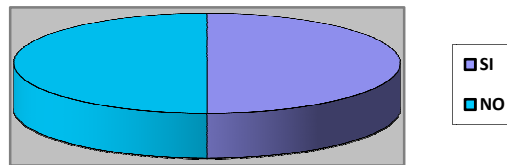
Grafico N°1: Existencia de un control interno en el área

**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** Se observa que el 100% de los encuestados coincide que en la empresa no existe un sistema de control interno establecido para el desarrollo de sus operaciones. Con los resultados obtenidos se evidencio que el personal involucrado en el área no sigue ningún lineamiento específico al realizar sus actividades, lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.

2. ¿Existe un sistema computarizado que permita llevar el registro y control eficiente de las cuentas por cobrar?

**SI:** 50%  
**NO:** 50%



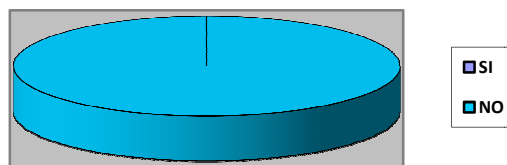
**Gráfico N°2:** Existencia de un sistema computarizado

**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** El 50% respondió de manera positiva ya que existe un sistema para cuentas por cobrar que puede adoptar los requerimientos de registro. Sin embargo, el otro 50% respondió negativamente, ya que el sistema computarizado no incluye el módulo de caja y banco donde tenga control eficiente de dichos registros.

3. ¿La organización posee control de los depósitos ingresados en el sistema?

**SI:** 0  
**NO:** 100%



**Gráfico N°3:** Existencia de control de depósitos

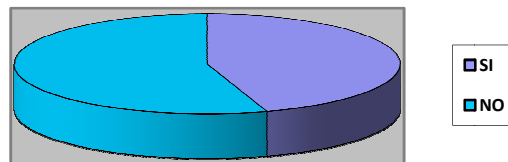
**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** Se observa que el 100% de los encuestados considera que la empresa no posee actualmente unas políticas y lineamientos para el control de depósitos ingresados al sistema. Según dicha información se pudo determinar una debilidad en el control interno ya que dichas políticas no se encuentran bien definidas.

4. ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno del proceso de cuentas por cobrar?

SI: 45%

NO: 55%



**Grafico N°4:** Existencia de políticas y procedimiento

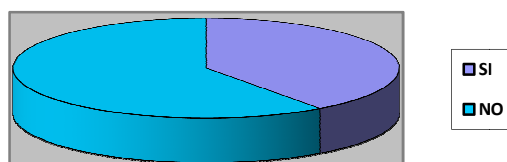
**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** El 45%, de los empleados confirmaron que sólo conocen la parte administrativa, el otro 55% respondió que no conocen ni han recibido adiestramiento acerca de normas y procedimientos relacionados con el proceso en la parte contable. De este resultado surge la necesidad de diseñar en forma coordinada y supervisada un sistema de control interno en el departamento estudiado, para así salvaguardar los intereses de la empresa y asegurar que las transacciones del área se realicen de manera eficiente y oportuna.

5. ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro en el departamento de finanzas en cuanto a las cuentas por cobrar?

SI: 40%

NO: 60%



**Grafico N°5:** Existencia de segregación de funciones

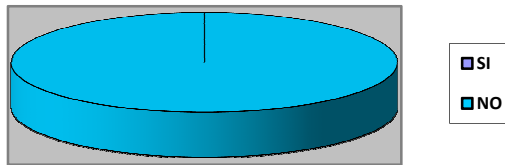
**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** Este ítem muestra que el 60% de los encuestados considera que la segregación de funciones en el departamento no se encuentra bien definida puesto que hay funciones contables que den ser llevadas por otro usuario, mientras que el 40% la considera adecuada.

6. ¿El sistema utilizado es el área de cuentas por cobrar esta integrado con el sistema caja y banco?

**SI:** 0

**NO:** 100%



**Gráfico N°6:** Sistema de cuentas por cobrar integrado con el modulo de caja y banco

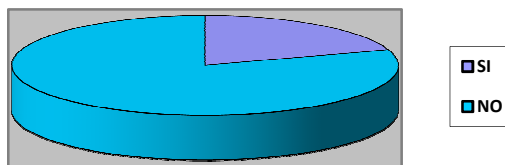
**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** El 100% respondió negativamente, ya que los registros no están integrados con un sistema de caja y banco, puesto que no existe el modulo de caja y banco ya que el control de las cuentas por cobrar no presenta una efectividad en cuanto a los registros realizados en el sistema.

7. ¿Existe algún control interno para llevar a cabo el registro e identificación de los cheques devueltos?

**SI:** 20%

**NO:** 80%



**Gráfico N°7:** Control interno de cheques devueltos

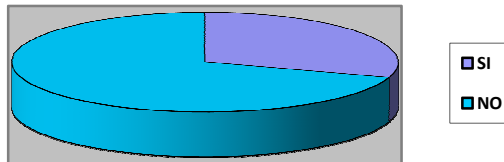
**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta



**Análisis:** Se observa que el 80% de los encuestados considera que la empresa no posee actualmente un control para identificar a quien corresponde los cheques devueltos además que es un proceso que es llevado manualmente por cliente en un programa de Microsoft Excel, mientras que el 20% dice que si existe. Según dicha información se pudo determinar, que presenta debilidad puesto que dichos pagos no son recuperados de inmediato.

8. ¿Los registros contables de los servicios prestados por contador externo son presentados oportunamente?

**SI:** 30%  
**NO:** 70%



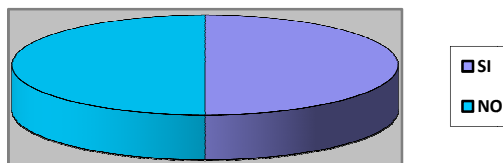
**Grafico N°8:** Registro contables realizados oportunamente

**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** El 70% de los encuestados responde de manera negativa ya que la información es presentada con meses después, debido a esto se originan retrasos en la consolidación de la información lo que impide la corrección oportuna y toma de decisiones.

9. ¿Frecuentemente se realizan análisis del saldo para las cuentas por cobrar?

**SI:** 50%  
**NO:** 50%

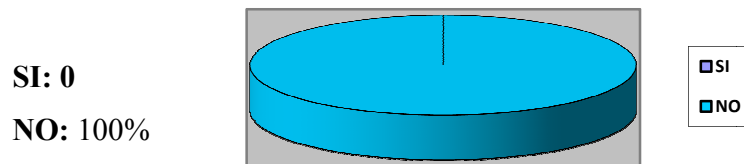


**Grafico N°9:** Análisis del saldo para las cuentas por cobrar

**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** El 50% de los encuestados indica que la empresa no realiza análisis de los saldos de las cuentas por cobrar frecuentemente, mientras que el otro 50% afirma que si se realizan dichos análisis. Esto implica una debilidad de control a nivel contable, ya que la empresa debe revisar sus estados de saldos de las cuentas por cobrar para así determinar el status de los clientes.

10. ¿Se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?



**Grafico N°10:** Análisis de las conciliaciones bancarias

**Fuentes:** Datos obtenidos de la encuesta

**Análisis:** El 100% de los encuestados refleja que la empresa no posee actualmente dentro de sus operaciones un sistema que permita la verificación y análisis de las conciliaciones bancarias que permita optimizar los procesos contables y que disminuya la duplicidad de los registros.

#### **4.1.3 Desarrollar lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.**

Luego de la información tomada y recolectada a través de la encuesta y la observación directa se realizó un exhaustivo diseño y análisis representado en debilidades, oportunidades, fortaleza y amenazas:

**Cuadro N° 2** Análisis Situacional FODA

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Se encuentra un personal de experiencia en el área.	Recargo de responsabilidad en lo empleados.
Crecimiento constante por partes de la empresa.	Falta de revisión mensual de los depósitos realizados.
Ya están establecidos la visión, misión y objetivos de la empresa, interés de la organización por la participación y motivación del personal.	Deficiencia en el control interno.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Agilización de procesos de cobro.	Problemas de duplicidad de depósitos bancarios.
Supervisión en las áreas de conciliación bancaria.	Problema de disponibilidad bancaria o liquidez.
División de funciones.	Incumplimiento con los elementos del control interno.

**Fuente:** Ortega y Puerto 2013.

Con respecto a lo antes mencionado debemos recalcar que los procesos fundamentales se encuentran vulnerables, existe la necesidad de mejorar el proceso

que se lleva a cabo en el área de cuentas por cobrar, en vista de la duplicidad de documentos que se vienen presentando en la empresa. Las debilidades que muestra el área de cuentas por cobrar se vienen desarrollando por no poseer un control interno de dichos registros, estableciendo optimización de los procesos de cuentas por cobrar se disminuirían los errores humanos, los procedimientos lentos y engorrosos y posible retrabajo.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA VENE-FRENOS, C.A. UBICADA EN SAN DIEGO, EDO. CARABOBO.**

##### **5.1 Presentación de la propuesta**

Las empresas están en constante cambios con el fin de afinar su funcionalidad, lo cual conlleva hacer ciertas modificaciones en sus procedimientos. La implementación de lineamientos es de gran importancia, puesto que permite asegurar y verificar que se cumplan con los procesos establecidos, para el adecuado desarrollo de las operaciones. Por consiguiente los lineamientos comprenden procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa.

Del mismo modo como la Empresa Vene-Frenos, C.A., existen organizaciones que tienen objetivos y metas que cumplir y alcanzar, por ello las mismas deben seguir procedimientos y procesos, con estos lineamientos se busca también hacer sentir la satisfacción de realizar una mejor gestión en el control interno de las cuentas por cobrar y de cierta manera desarrollar un trabajo de calidad que permita el logro de los objetivos de la empresa, para ello se proponen Lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.

En este contexto, los lineamientos descritos además de facilitar las operaciones permitirán conocer cuáles serán los compromisos de cada persona del área de cuentas por cobrar, a la vez de demostrar la secuencia y el orden de cómo debe realizarse el trabajo. Una vez implementado los lineamientos en la empresa, se comienza un proceso de cambios positivos logrando brindar un mejor nivel de competitividad a la organización, rapidez en los procesos más importante que la disponibilidad bancaria sea la real. De acuerdo a las operaciones y registro que se realicen en la empresa se obtendrán cambios significativos en cuanto al registro y operaciones que se realicen en el área de cuentas por cobrar, es decir, al realizar conciliaciones mensuales se disminuirá el riesgo que actualmente está presentado con la duplicidad de registros.

## **5.2 Justificación de la propuesta**

El objetivo de toda empresa es alcanzar una posición de liderazgo que garantice su supervivencia, logrando cumplir las metas para el cual fue diseñada, es por eso que la obtención de este fin se logra con la eficiencia, solidez de los procesos y funciones del departamento. Estos procesos tendrán su máxima expresión cuando alcance la efectividad de sus funciones, por lo que se hace necesario que el control interno se convierta en el eje central de dichos procesos de gestión.

Es así por lo que muchas organizaciones se ven obligadas, antes las nuevas características del entorno a mantenerse en constante cambios, por tal motivo para que exista un control interno, se deben implementar lineamientos que optimicen el buen funcionamiento de las actividades, esto no solo mejorara la efectividad organizacional, sino que además unen los procesos para lograr la satisfacción tanto de los empleados como los dueños.

En consecuencia, se expone una propuesta posible, que son lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Vene- Frenos, C.A., para que logren la uniformidad en los procedimientos de trabajo y mejoren el desempeño de las actividades de la empresa, fortaleciendo con esto los controles internos y encaminar la empresa en dirección adecuada en cuanto a la operatividad de las funciones de la empresa.

### **5.3 Metas**

La presente propuesta tiene como meta contribuir con la aplicación de un proceso eficaz, eficiente y óptimo de control interno en el departamento de las cuentas por cobrar en el sentido de ofrecer procedimientos enfocados a la consecución de dicha meta, lo cual como ya se mencionó, ayudara a hacer más efectivo y productivo el control de las cuentas por cobrar, además de hacer que disminuyan los riesgos de duplicidad de documentos. De gran relevancia e importancia son los procesos de control que tiene que existir en las empresas, ya que garantizan la eficiencia y eficacia de las mismas.

### **5.4 Factibilidad de la propuesta**

A continuación se presenta el análisis de factibilidad de esta propuesta tanto en el aspecto técnico, económico y operativo para observar la viabilidad de lineamientos orientada a optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A.

**Factibilidad Técnica:** se cuenta con las herramientas necesarias para su implementación, dado a que al área de cuentas por cobrar es fácil establecer lineamientos de control interno puesto que la empresa está en constante cambio y se adapta de forma rápida, facilitando comodidad y equipos tecnológicos para que de esta misma manera se dé inicio a las propuestas de control interno para las

actividades que brindaran mayor efectividad en las actividades y mostrar el disponible bancario real a los encargados de dicha empresa.

**Factibilidad Operativa:** la presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta su opinión para la elaboración de la misma. En cuanto a los participantes, los resultados del estudio diagnóstico, evidenciaron que hay una gran expectativa hacia la participación, existirá asignación de responsabilidades a los mismos en actividades que generen control de las mismas.

**Factibilidad Económica:** esta propuesta requiere de una gran erogación significativa de dinero para su implementación dado a que los gastos en que deberá incurrirse en mejorar el sistema que es llevado en la empresa Vene-Frenos, C.A con la finalidad de proporcionar la información adecuada, y brindar que los registros mantenga un control interno, y el reporte generado periódicamente cuando sea conciliado cumpla con los saldos reales tanto en las cuentas por cobrar como el disponible en banco y cursos de manejo de programas de Excel, controles internos.

**Cuadro 3.** Análisis de costos inherentes a la propuesta

<b>COSTOS MEJORAS DEL SISTEMA</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>
Honorarios del Programador (cada hora 150 bsf x 4 hras diarias)= 600 bsf x 20 días al mes= 12.000bsf x 4 meses=	1	48.000
Programa	1	3.000
Computador	1	6.500
Escritorio	1	1.500
<b>TOTAL</b>		<b>59.000</b>
<b>COSTOS DE CURSO DE CAPACITACIÓN</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Total</b>

Personal administrativo, Curso de Excel avanzado aplicando estrategias de control internos en el área financieras.	1	2.500
--	---	-------

<b>TOTAL COSTOS DERIVADOS DE LA PROPUESTA</b>	<b>Bsf. 61.500</b>
---	--------------------

**Fuente:** Ortega y Puerto 2013.

### **5.5 Desarrollo de la Propuesta**

En atención a lo expuesto, cabe resaltar que los aspectos antes señalados permiten corroborar la factibilidad de proponer lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar, dado que las mismas responden a las necesidades actuales y potenciales de la empresa.



**Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.**





**Asunto: Misión, visión y valores.**

### **Misión**

Consolidar el modelo de servicio, calidad y variedad en nuestros productos, que ofrezca soluciones dinámicas ajustadas a los requerimientos y deseos de nuestros clientes.

### **Visión**

Ser reconocidos como la empresa de distribución de sistemas de frenos preferida por los actuales y futuros clientes, gracias a su compromiso, dedicación,



**Asunto: Objetivo de la propuesta**

**Objetivo General**

Proponer Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.

**Objetivos Específicos**

- Desarrollar estrategias de control interno en base a los requerimientos para

## CAPITULO V



**Asunto:** Objetivo N°1. Desarrollar estrategias de control interno en base a los requerimientos para el registro de las cobranzas.

- Diseñar un formato de registro y actualización de las cobranzas, en donde se detalle los datos del cliente, fecha de pago, factura, monto a pagar y toda la información que requiera el departamento para llevar un control.
- Identificar la cuentas por cobrar, mediante una revisión periódica de las cuentas que sobre pasen el periodo contable.
- Verificar lo documentos recibidos, que cumpla con las políticas establecidas por el departamento administrativo.



**Asunto:** Objetivo N°2. Realizar conciliaciones de todos los bancos que posee la empresa.

- Solicitar al departamento de caja los estados de cuentas de todos los bancos y los ingresos producto de ventas al contado.
- Conciliar los estados de cuenta vs el reporte de cobranzas generado por día.
- Verificar los depósitos registrados y los que aun están pendiente.
- Llevar un control y un registro de los cheques devuelto, con la finalidad de detectar aquellos clientes que frecuentemente generan dichos cheques



**Asunto:** Objetivo N°3. Capacitar al personal que labora en el departamento de Administración.

- El departamento de administración dentro de sus atribuciones y competencia, deberá realizar cursos de capacitación que le permita al personal estar actualizado con las normas, procedimientos contables y computarizados, que le permita optimizar el control interno de las cuentas por cobrar.
- Especificar las funciones administrativas de cada uno de los que conforma el departamento de finanzas.
- Establecer metas que desea lograr el departamento de cuentas por cobrar e

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

Todos los objetivos planteados en la presente investigación se lograron desarrollar, en primer lugar se aplicó una observación directa con la finalidad de diagnosticar la situación actual en las cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A., donde se pudo evidenciar aspectos positivos como la disponibilidad oportuna de los asistentes administrativos del departamento, así mismo se observaron aspectos deficientes como por ejemplo la evaluación de riesgo y actividades de control que son relacionados con el mal registro o duplicidad de documentos, detallando que la información en sistema no es la correcta.

Así mismo se aplicó una encuesta con el fin de identificar operaciones y funciones que afecten la realización oportuna de los registros en el sistema, donde se pudo constatar de acuerdo con los resultados obtenidos con las repuestas de los encuestados debilidades tales como: la deficiencia de segregación de funciones, mal registro de operaciones, duplicidad de documentos, disponibles bancarios erróneo para el momento de la conciliación.

Por último, en el ámbito organizacional no pasa desapercibido el hecho de que las mismas necesitan establecer mejoras para aumentar la eficiencia y solidez de sus operaciones y actividades, con la finalidad de obtener un beneficio, logrando así satisfacer las necesidades colectivas, es por ello que se propuso unos lineamientos que optimicen el control interno.

Al término de esta investigación se puede concluir que se cumplieron con los objetivos planteados al inicio y al final de la misma.

## **6.2 Recomendaciones**

Las autoras de la presente propuesta plantean las siguientes recomendaciones.

Implantar de manera inmediata los lineamientos que optimicen el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A., Con esto se reducirán las deficiencias y mejorar el desempeño en la organización. A través de la realización periódica de las conciliaciones bancarias, donde se identifique cada depósito del cliente y así eliminar la constante duplicidad de documentos.

Mantener un seguimiento de los depósitos en tránsito para disminuir los depósitos que están pendientes por registrar, con el fin de llevar un control y asegurar un adecuado funcionamiento de los lineamientos.

Es necesario que el sistema que tiene Vene-Frenos, C.A esté integrado con cuentas por cobrar y bancos, con la finalidad de imprimir el reporte y hacer el seguimiento correspondiente. Y de esta manera aplicar un control preventivo con el registro de las operaciones, donde el sistema me identifique cuando un deposito esta registrado o no y que adicionalmente permita emitir reportes de la disponibilidad en banco exacto, y poder realizar reportes de cheque devueltos y así identificarlos.

Dar a conocer los procesos a todo el personal de la organización a donde se lleve a cabo la propuesta.

Promover los objetivos organizacionales para infundir el trabajo en equipo.

Realizar un seguimiento de la propuesta, de manera tal que se pueda verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo del inventario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ambrosio y Gamboa. (2010). **Propuesta de Rediseño de los Procesos de Control interno de los cuentas por cobrar de la Empresa Tecni-Ruedas de Valencia.** Trabajo de Licenciatura no publicado. Universidad de Carabobo. FACES. Bárbula. Venezuela.
- Arias, Fideas G. (2006). **El Proyecto de Investigación – Introducción a la Metodología Científica.** 5ta Ed. Editorial Episteme. Venezuela.
- Arrieche y Miranda (2008). **Diseño de una estrategia para optimizar el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Eleoccidente, C.A. Carabobo.** Trabajo especial de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.
- Barrios, J (2007). **Sistema de información financiera para la toma de decisiones y el control de la alcaldía de barinas,** Instituto Universitario de Tecnología Juan Pablo Pérez Alfonzo. Valencia – Edo. Carabobo.
- Berrios, L. (2011). **Propuesta de un sistema de control interno que permita la optimización del flujo de los procesos administrativos y contables de la**



- empresa Plasven, C.A.** Trabajo especial de grado de la Universidad Jose Antonio Páez. Valencia - Venezuela.
- Díaz y Lamas (2005). **Propuesta de procedimientos contables administrativos en el Departamento de finanzas sección cuentas por cobrar dirigidos a optimizar el proceso contable de la empresa Moore de Venezuela, S.A.** Trabajo especial de grado de la Universidad de Carabobo. Valencia – Venezuela.
- León, J. (2004). **Propuesta para el diseño de un sistema de control administrativo (SICAI).** Trabajo especial de grado de la Universidad Jose Antonio Páez. Valencia - Venezuela.
- Márquez, L. (2011). **Propuesta para el diseño de un sistema de información contable que optimice el proceso financiero de la empresa Transporte Monra, C.A.** Trabajo especial de grado de la Universidad Jose Antonio Páez. Valencia - Venezuela.
- Sabino, (1992), **El proceso de la investigación.** Editorial el Cid, Caracas, Venezuela.
- Tamayo, M. (1998), **El proceso de la Investigación.** Segunda edición editorial, Limusa, S.A. de C.V. México.
- Terry, George R. (1991). **Principios de Administración.** CECSA. México.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Zapata, Oscar A. (2005). **La Aventura del Pensamiento Crítico – Herramientas para elaborar Tesis e Investigaciones Socioeducativas.** Editorial Pax. México.

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### A. Guía de observación Directa

Elementos Evaluados		Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Ambiente de Control	Entorno que estimule liderazgo basado en principios y valores, generando así el crecimiento y desarrollo del recurso humano, a través de la cultura de control (políticas y procedimientos)				
Personal competente y confiable	Personal con líneas bien definidas de autoridad y responsabilidad, capacidad, motivado y comprometido.				

Adecuada segregación de funciones	Delegación de autoridades y funciones de crédito y cobranza, facturación, requisición de los insumos, contabilización de las cuentas por cobrar, entre otras.				
Evaluación de los riesgos	Identificación de los riesgos para el logro de los objetivos de la empresa, a través de la importancia de los riesgos y sus efectos, la probabilidad de ocurrencia y el establecimiento de controles necesarios.				
Actividades de control	Políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los objetivos, dichas actividades pueden ser preventivas, detectivas o correctivas (aprobaciones y autorizaciones, verificación, salvaguarda de los activos)				
Información y comunicación	Es necesario disponer de información adecuada u oportuna, y comunicarla para que el personal conozca los objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autorizaciones.				
Monitoreo	Monitorearse el proceso total, para verificar la vigencia, calidad, y efectividad del sistema de control interno en el departamento.				

### ANEXO B

N°	ITEM	SI	NO
1	¿Existe en la organización un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar?		
2	¿Existe un sistema computarizado que permita llevar el registro y control eficiente de las cuentas por cobrar?		

3	¿La organización posee control de los depósitos ingresados en el sistema?		
4	¿Conoce usted, sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno del proceso de cuentas por cobrar?		
5	¿Existe una adecuada segregación de funciones entre la aprobación y registro, en el departamento de finanzas en cuanto a las cuentas por cobrar?		
6	¿El sistema utilizado en el área de cuentas por cobrar está integrado con el sistema caja y banco?		
7	¿Existe algún control interno para llevar a cabo el registro e identificación de los cheques devueltos?		
8	¿Los registros contables de los servicios prestados por contador externo son presentados oportunamente?		
9	¿Frecuentemente se realizan análisis del saldo para las cuentas por cobrar?		
10	¿Se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?		

**B. Cuestionario**