



**SISTEMA DE ESTRUCTURACION
INTEGRAL DE CONTROL INTERNO EN
EL CICLO DE VENTAS, CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA DUPER
LOGISTI, C.A, VALENCIA.**



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

**SISTEMA DE ESTRUCTURACION INTEGRAL DE CONTROL INTERNO
EN EL CICLO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DUPER LOGISTI, C.A, VALENCIA**

**Proyecto del trabajo de Grado para optar al título de
Lic. Contaduría Pública**

Autor (a): María M. Pestana

C.I. 16.447.283

Tutor (a): Aurora Cotiz

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



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

San Diego, Junio de 2012

ACTA DE REVISIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Trabajo de Grado Titulado: **SISTEMA DE ESTRUCTURACION INTEGRAL DE CONTROL INTERNO EN EL CICLO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DUPER LOGISTI, C.A., VALENCIA** ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

Nombre Tutor Metodológico

Firma

Fecha

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
RESUMEN	iv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	4
I EL PROBLEMA	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.1.1 Formulación del Problema	8
1.2 Objetivos de la Investigación	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos específicos	8
1.3 Justificación de la investigación	7
II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases teóricas	13
2.3 Definición de Términos Básicos	23
III MARCO METODOLÓGICO	27
3.1 Tipo y diseño de la Investigación	26
3.2 Fases Metodológicas	27
IV ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	30
4.1 Diagnostico de la situación actual en el ciclo ventas-cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti, C.A.	30
4.2 Análisis de los requerimientos del área ventas-cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti, C.A.	45
4.3 Diseño de un sistema de estructuración integral al área del ciclo de ventas-cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti, C.A	47
4.3.1 Objetivos de la Propuesta	47
4.3.1.1 Objetivos General	47
4.3.1.2 Objetivos Específicos	47
4.4 Presentación de la Propuesta	48

CONCLUSIONES

57

REFERENCIAS

59

ÍNDICES DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	Distribución de la Frecuencia ítems 1	31
2	Distribución de la Frecuencia ítems 2	32
3	Distribución de la Frecuencia ítems 3	33
4	Distribución de la Frecuencia ítems 4	35
5	Distribución de la Frecuencia ítems 5	36
6	Distribución de la Frecuencia ítems 6	37
7	Distribución de la Frecuencia ítems 7	38
8	Distribución de la Frecuencia ítems 8	39
9	Distribución de la Frecuencia ítems 9	40
10	Distribución de la Frecuencia ítems 10	41
11	Distribución de la Frecuencia ítems 11	42
12	Distribución de la Frecuencia ítems 12	43
13	Matriz DOFA	45

ÍNDICES DE GRÀFICOS

GRÀFICOS		pp.
1	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 1	31
2	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 2	32
3	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 3	33
4	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 4	35
5	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 5	36
6	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 6	37
7	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 7	38
8	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 8	39
9	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 9	40
10	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 10	41
11	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 11	42
12	Distribución de gráficas de los resultados del ítems 12	43
13	Matriz DOFA	45



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**SISTEMA DE ESTRUCTURACION INTEGRAL DE CONTROL INTERNO
EN EL CICLO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DUPER LOGISTI, C.A., VALENCIA**

San Diego, Julio del 2012

Autor: Pestana, María

Tutor: Lic. Aurora Cotiz

RESUMEN

En la actualidad las empresas requieren optimizar los procesos de ventas-cuentas por cobrar con la finalidad de controlar, coordinar y planificar todos aquellos movimientos que se realizan en la organización ó departamento específico. Se hará un estudio de campo, desarrollado bajo la modalidad de proyecto factible. De aquí se deduce la importancia que tiene la gestión de ventas. Cabe decir que por medio de esta se puede llevar un control sobre las operaciones y transacciones financieras, en especial las relacionadas con el cobro de las obligaciones pendientes por la venta de bienes y/o servicios. Es importante resaltar que la propuesta de los procesos del ciclo de ventas, cuentas por cobrar es indispensable dentro de una entidad para agilizar y mejorar la calidad de las decisiones de la gestión empresarial y contribuir a su éxito. En este sentido el objetivo de este trabajo será proponer un sistema de estructuración integral al ciclo ventas, cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti, C.A Valencia; lo cual va a permitir al control administrativo ejecutar de una manera más rápida y eficaz el proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades. La investigación se desarrollará siguiendo los lineamientos de una investigación de campo, proyecto factible con apoyo documental y bibliográfico, tomando como población a los ocho empleados de la empresa en estudio y como muestra el personal de los departamentos relacionados, almacén, ventas y cuentas por cobrar para un total de cinco empleados para la aplicación del instrumento de recolección de datos, basado en una encuesta de preguntas cerradas.

Palabras Clave: Estructuración Integral, Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar, Informe Coso.

INTRODUCCION

Toda organización indistintamente de su actividad se plantea como objetivo la utilidad económica, mediante la productividad y eficiencia de sus operaciones bajo controles internos adecuados, de esto depende que las operaciones se efectúen de manera correcta, con el propósito de que los riesgos presentes sean disminuidos ó atenuados con la adopción de medidas de control interno.

El éxito de las empresas, públicas, privadas, industriales, comerciales o de servicios; depende fundamentalmente de las ventas que realice la empresa, del mismo modo las ventas demandan conocimiento y experiencia en el área, así como habilidad, capacidad, inteligencia, empeño e ingenio por parte de los ejecutivos de la empresa para lograr negociaciones óptimas y condiciones favorables para la misma, por su parte las ventas son trascendentales para su permanencia en el mercado y su consolidación definitiva; los ingresos permiten cubrir los gastos y costos de producción ó venta del producto ó servicio, y en consecuencia las ganancias que puede presentar la organización.

Por tales razones la presente investigación se basa en una empresa pyme, donde se realizará un análisis de la empresa DUPER LOGISTI, C.A., con sede en la República Bolivariana de Venezuela. Edo. Carabobo y fué fundada en 2007 con el propósito de atender el mercado industrial, comercial e institucional de material indirecto. Al día de hoy, DUPER LOGISTI, C.A. cuenta con un catálogo de 5.000 mil productos de diferentes proveedores americanos como venezolanos y una fuerza de ventas tanto en el interior del país como a lo largo de la frontera. DUPER LOGISTI, C.A., es el líder en la distribución de suministros industriales para el mantenimiento, reparación y operaciones de cualquier empresa en el mercado venezolano, que le han permitido un desarrollo y crecimiento sostenido produciendo cambios de la empresa, necesitando así nuevas formas de funcionamiento y cambios en su sistema organizativo que le permita adaptarse a las nuevas situaciones que

provocan en la empresa actual. Esta realidad necesita de respuestas organizativas adecuadas que posibiliten la supervivencia en un mercado competitivo.

Este trabajo es una investigación de campo, proyecto factible con apoyo documental y bibliográfico, orientado a proponer una estructuración integral basado en el Informe Coso aplicado al ciclo de ventas, cuentas por cobrar en la empresa DUPER LOGISTI, C.A. Valencia, con la finalidad de fortalecer el control interno actual aplicado a las actividades efectuadas y relacionadas en el proceso de análisis de las solicitud de ventas, investigación y selección de clientes, negociaciones con los clientes, acompañamiento de pedido, control del despacho del material vendido, registro de facturas, estableciendo como parámetro la filosofía del modelo Coso, en miras de alcanzar las metas propuestas de todos los componentes que establece el informe, en primer término la eficiencia y eficacia de las operaciones, con el objetivo de obtener la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La investigación se encuentra estructurada en cinco capítulos con la finalidad de integrar los componentes pertinentes con el objeto en estudio.

El primer capítulo consta del planteamiento del problema en donde se detalla la problemática sobre la cual atraviesa la empresa, el cual fue la raíz de la investigación, además de conocer su justificación y objetivos correspondientes que permitieron alcanzar el logro de la misma.

El segundo capítulo contiene el marco teórico referencial, donde se evidencia los antecedentes de investigaciones anteriores que complementan el desarrollo del tema de investigación, haciendo referencia a los problemas existentes en el ciclo de ventas, cuentas por cobrar presentes en la empresa DUPER LOGISTI, C.A. Valencia. Por último se presentan las bases teóricas y definición de términos que sustentan la investigación objeto de estudio.

El tercer capítulo, se presenta el marco metodológico en el cual se presentara el tipo de investigación y las etapas metodológicas que se desarrollaran para alcanzar el objetivo de la investigación

El cuarto capítulo presentará los recursos que se utilizaran como son: humanos, institucionales, materiales y tiempo que permitirán el desarrollo de la propuesta planteada ya que son la base fundamental para llevar a cabo dicha investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales. En los últimos años las empresas le han dado gran importancia al poder contar con un buen sistema de control interno; esto debido a lo práctico que resulta el medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

De esta manera se debe decir que el control interno se entiende como el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas.

El denominado Informe Coso sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1.992 por COSO “Committee of Sponsoring Organizations”, define el Control Interno como:

Un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. (p.5)

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), el control interno puede ser definido como: “el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos,

procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales”

Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos.

El marco integrado de control que plantea el Informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente. Sin embargo, en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea plenamente confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre. Esta incertidumbre ó riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, es por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras con el fin de que no se rompa la cadena de control fortificando el ambiente de aplicación del mismo, cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización, recae en todas las personas que laboran dentro del proceso, con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa.

La comprensión del control interno ayuda a cualquier organización a obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas. En similitud con estas características, se plantea la siguiente definición, el

control interno “es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros”. Catacora, F. (1.997:238).

Es por ello que el control interno está directamente relacionado con las operaciones normales de una organización, pues es necesario estar seguros que la información financiera es confiable, siendo esto lo que se logra a través de un sistema de control interno bien aplicado en la entidad.

Cabe considerar que la problemática antes planteada se encuentra reflejada en la industria venezolana, tal es el caso de la empresa DUPER LOGISTI, C.A, con sede en la República Bolivariana de Venezuela. Edo. Carabobo, fue fundada en 2007 con el propósito de atender el mercado industrial, comercial e institucional de material indirecto. Al día de hoy, DUPER LOGISTI, C.A. cuenta con un catálogo de miles de productos de diferentes proveedores Americanos como venezolanos y una fuerza de ventas tanto en el interior del país como a lo largo de la frontera, DUPER LOGISTI, C.A. es el líder en la distribución de suministros industriales para el mantenimiento, reparación y operaciones de cualquier empresa en el mercado venezolano, que le han permitido un desarrollo y crecimiento sostenido produciendo cambios en el entorno empresarial, necesitando así nuevas formas de funcionamiento y cambios en su sistema organizativo que le permita adaptarse a las nuevas situaciones que provocan el nuevo entorno actual. Esta realidad necesita de respuestas organizativas adecuadas que posibiliten la supervivencia en un mercado competitivo.

DUPER LOGISTI, C.A. es una empresa que presenta ausencia de controles internos en sus procesos, teniendo como consecuencia que existan debilidades en sus operaciones, como lo es la falta de eficiencia en el registro oportuno de las operaciones financieras; sabiendo que es una pyme que no posee normas y procedimientos contables de control interno que ayuden a otorgar la completa eficiencia y eficacia del proceso. De aquí a la necesidad de aportar mejoras en el control interno, crecimiento organizacional y la efectividad de los procesos contables.

En este sentido se comprende que la causa del desarrollo de la presente propuesta es la problemática que presenta la empresa DUPER LOGISTI, C.A., debido a la ausencia de un sistema que permita controlar las actividades dentro del proceso para el área de ventas-cuentas por cobrar que mejore las operaciones administrativas y contables de la empresa, y se pueda obtener información financiera contablemente confiable.

La empresa será evaluada bajo el marco integrado de control que plantea el Informe COSO, el mismo consta de cinco componentes interrelacionados, ambiente de control; la evaluación de riesgo; la actividad de control; la información y comunicación; es primordial para conformar un sistema que posibilite la dirección, ejecución y control de las operaciones; la supervisión y monitoreo, es donde nos permite comprobar que se mantenga el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo; los cuales son pilares fundamentales para el desarrollo correcto y transparente de las operaciones de cualquier ciclo y en específico del ciclo de ventas, cuentas por cobrar.

Cabe destacar que el ciclo de ventas, cuentas por cobrar de la empresa en estudio incluye aquellas funciones que se requieren llevar a cabo, la venta de bienes, mercancías y servicios, registro de facturas, recibo de cobros y recepción de las cancelación de los clientes; donde se percibe debilidades en cuanto al manejo de la información a lo largo de todo el proceso. Como la falta de controles dentro del ciclo de ventas-cuentas por cobrar, entre otros.

En tal sentido se origina como consecuencia dificultad de negociaciones y atrasos al momento de ejecutar el servicio prestado.

En el área de cuentas por cobrar se evidencia retraso en el registro de facturas, en los cobros de clientes; lo que acarrea congestionamiento en la emisión de órdenes de cobros e incumplimiento del presupuesto establecidos ó determinados previamente para los clientes, que se traducen en inconvenientes de liquidez para la empresa por las debilidades en la gestión de cobranzas.

1.1.1 Formulación del Problema

De qué forma se puede optimizar el ciclo de ventas- cuentas por cobrar, con un Sistema de Estructuración Integral de Control Interno al mejoramiento de la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

- Proponer un sistema de estructuración integral que permita controlar las actividades dentro del proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar en DUPER LOGISTI, C.A. Valencia

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del área de Ventas, Cuentas por Cobrar en DUPER LOGISTI, C.A.

- Analizar los requerimientos del área Ventas y cuentas por Cobrar, que permita optimizar el proceso y generar mayor flujo a la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

- Diseñar un sistema de estructuración integral al área del Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A. Valencia.

1.3. Justificación de la Investigación

El sistema de control interno aparte de ser una política gerencial se constituye como una herramienta de apoyo para la directiva de cualquier empresa que busca modernizarse, cambiar y producir mejores resultados, con calidad y eficiencia. Por tal razón se hace necesario el mejoramiento del proceso de control interno actual, el cual es el punto de partida y el principal soporte para lograr un mejoramiento continuo en donde se van afianzando las fortalezas de la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

Apoyándose en estos, la investigación pretende diseñar lineamientos estratégicos que le proporcionen un valor agregado a la empresa ya que la evaluación

de control interno en el ciclo Ventas-Cuentas por Cobrar, representa un material de apoyo importante, que garantiza que todos los procedimientos se realicen de forma eficiente y eficaz; permitiendo de alguna manera cumplir con la meta, que le darán a la empresa DUPER LOGISTI, C.A. Valencia, más beneficios y reducción de costos, asegurando que todas las operaciones sigan una secuencia lógica y queden delimitadas en forma precisa, confiable y transparente, del mismo modo, la investigación contribuirá a la línea de investigación, demostrando el impacto económico que acarreará el desarrollo en la contribución de los ciclos de ventas, cuentas por Cobrar. Así mismo esta investigación tiene como propósito brindarle a la empresa DUPER LOGISTI, C.A, Valencia una serie de sugerencias, proposiciones e ideas que sean útiles para el adecuado fomento de dichos ciclos. Los resultados que de esta investigación se deriven servirán como fuente germinal para otras investigaciones, así como para procesos de consultas para todos los niveles investigativos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación:

Los trabajos de investigación exigen, sin excepción, una exploración documental de todos aquellos estudios realizados con anterioridad y que, de cierto modo, guardan una relación con el problema en estudio, en torno a esto se presentan seguidamente algunas investigaciones referenciales que tienen cierto grado de correspondencia y afinidad con la investigación.

Personemi (2008), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado titulado, el cual lleva por título **“Estrategias de control interno para mejorar el proceso de cuentas por cobrar con garantías en el Concesionario de Vehículo Fiauto Carabobo, C.A ”**, En el planteamiento del problema de esta investigación se describe un problema de control interno ente dos áreas de la mencionada empresa donde se hace mención de retrasos en el cobro de las garantías ocasionando desajustes en los procesos administrativos, por consiguiente se plantea como objetivo general diseñar estrategias de control interno que agilice el proceso de cuenta por cobrar con garantía, en el departamento administrativo y contable.

La metodología en la que se diseña la investigación se señala que es de tipo factible bajo un nivel de campo, por lo que se utilizaron como instrumentos de recolección de información una encuesta a ser aplicada al personal responsable.

En los resultados se demuestra el problema por lo que se concluye con una breve descripción de las estrategias propuestas. En cuanto a los aportes, se puede decir que esta investigación posee gran similitud con el presente estudio porque trata de un descontrol de las cuentas por cobrar, siendo su contribución al desarrollo de la misma las referencias teóricas.

Otro estudio relacionado con la teoría tomada como basamento, es la investigación realizada por Alcántara Eduardo y Franco Larry (2008), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado titulada **“Propuesta de lineamientos para el mejoramiento del Control Interno en el proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros, enmarcados en el informe COSO, con el fin de contribuir a la eficiencia de las operaciones en las pequeñas y medianas empresas. Caso: Montajes Servicios Industriales MOSEINCA, C.A.”** El cual tiene como finalidad proponer lineamientos para el mejoramiento del control interno en el proceso Ventas-cuentas por Cobrar-Cobros, en marcados en el Informe COSO con el fin de contribuir a la eficiencia de las operaciones.

En virtud a los resultados obtenidos mediante la investigación se logra concretar las diferentes fallas que se presentan en el ciclo analizado, siendo las más relevantes la segregación inadecuada de funciones, ausencia de análisis de las cuentas por cobrar antes de autorizar las ventas, no poseer documentos que soporten los compromisos entre el cliente y la empresa, inexistencia de manual de normas y procedimientos para la ejecución de actividades, así como, no tener establecidos límites de créditos con los clientes.

Las recomendaciones de esta investigación fueron implementar lineamientos enmarcados en el Informe COSO para optimizar el proceso del ciclo evaluado, elaborar políticas y procedimientos, mantener una supervisión continua sobre las operaciones, realizar conciliaciones periódicas, establecer líneas de crédito y por último aprobar y aplicar la propuesta presentada para mejorar el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros.

De igual forma se toma como referencia la investigación realizada por, Chourio Isabel, López Anderson y Sánchez Karelys, (2009), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado desarrolla una investigación titulada **“Diseño de procedimientos para mejorar el control interno del ciclo Ventas-cuentas por cobrar. Caso de estudio: DUPONT**

PERFORMANCE COATINGS VENEZUELA, C.A (Planta Valencia)”. El cual tiene como propósito diseñar procedimientos para mejorar el control interno del ciclo Ventas, cuentas por cobrar.

Así mismo dicha investigación se desarrolló a través de un proyecto factible donde proporcionarían la información necesaria para detectar las irregularidades y contribuir con la mejora continua de los procesos del ciclo; de igual forma orientarían en la investigación que se está desarrollando, debido que nos ayudara a soportar y dar información acerca del control interno y de los ciclos ya mencionados.

Por otra parte en la investigación realizada por Chacón Damaris y Toro Rosalba, (2009), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado realizaron una investigación titulada **“Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el informe COSO para el área de Ventas y cuentas por Cobrar de la Empresa Excelsior Gamas, C.A”**, en la investigación las autoras proponen un sistema de control interno basado en el Informe COSO para el área de ventas y cuentas por cobrar que contribuya en optimizar las operaciones administrativas de la empresa ya mencionada.

Las autoras plantearon estrategias a través de una investigación de carácter descriptivo que le permita resolver el problema y mejorar el flujo de información desde y hacia el área con el fin de ofrecer una atención diligente a sus clientes, de esta investigación se tomó como apoyo técnico los aspectos relacionados con el diseño de los formatos adecuados que ayuden a controlar las actividades.

Donde la misma reseña la adopción del sistema de control interno propuesto, de segregar las funciones de autorización, registro, recepción y despacho de la mercadería vendida, tomando en consideración que el mismo mejorara en el área de ventas y cuentas por cobrar, los cuales en la presente investigación aportarán valiosa información.

Seguidamente, se presenta el trabajo desarrollado por Navas Vilmar y Pérez Jim (2010), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado titulado **“Diseño de un Plan de**

Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Metalúrgica EKCO, S.A”, la investigación planteada tuvo como objetivo diseñar un plan de Auditoría Interna aplicable en el Departamento de Cuentas por Cobrar, para la optimización de los métodos y procesos contables.

En este sentido se logró concluir, que la Auditoría Interna es una herramienta de trabajo que permite a la administración identificar sus puntos débiles y fuertes por áreas funcionales; proveer a la dirección de informaciones de alta calidad que puede ser utilizada en la toma de decisiones futuras; garantizando la efectividad en la consecución de los recursos, la eficiencia en su utilización y la eficacia en su orientación.

Los resultados de esta investigación fueron crear el Departamento de Auditoría Interna, diseñar e implementar un manual de normas y procedimientos de Cuentas por Cobrar; capacitar al personal para mejorar su desempeño en el área; llevar un seguimiento de las transacciones contables para optimizar el alcance de las metas propuestas; e implantar la propuesta de un Plan de Auditoría Interna.

Con base en los principios de control interno tales como efectividad, eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimientos de las leyes y regulaciones aplicables, se nutren los principales aportes de este trabajo para la investigación desarrollada, en la empresa Duper Logisti, C.A, pero adaptándola a las tendencias que impone el informe COSO “Estructura conceptual Integrada sobre el Control Interno de Vetas, Cuentas por Cobrar.

De esta investigación se revisaron los aspectos relacionados con la formulación de aquellas teorías que justifiquen y faciliten la implementación de un procedimiento de control Interno bajo el enfoque COSO para el departamento de cuentas por cobrar a su vez los elementos que conforman los procedimientos relacionados con lo que comúnmente se denomina normativa.

Este trabajo es de gran importancia para la investigación que se está realizando, pues presenta y explica la manera de obtener el mejor provecho de los recursos con los que cuenta la empresa, en función de conseguir los resultados de calidad en la

gestión de crédito y cobranza, lo cual puede ser aplicable a la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas recopilan un conjunto de ideas de uno o varios autores indicando su punto de vista respecto al control interno, y todo lo relacionado al ciclo de ventas, cuentas por cobrar:

2.2.1 Control Interno

Según Mantilla (2005:4-7), El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración.

Los componentes son:

- *Ambiente de control.*
- *Valoración de riesgos.*
- *Actividades de control.*
- **Información y comunicación:** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.
- **Monitoreo:** Los sistemas de control deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por medio de

actividades de monitoreo ongoing, que significa estar actualmente en proceso, se está moviendo continuamente hacia adelante.

Existe sinergia e interrelación entre esos componentes, formando un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. Los sistemas de control interno están entrelazados con las actividades de operación de la entidad y existen por razones fundamentales de negocios. El control interno es más efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Construir en los controles apoya la calidad y las iniciativas de empoderamiento, evita costos innecesarios y permite respuestas rápidas a las condiciones cambiantes.

Existe una relación directa entre las tres categorías de objetivos, los cuales son: qué se esfuerza una entidad en conseguir, y los componentes, los cuales representan lo requerido para conseguir los objetivos. Todos los componentes son relevantes para cada categoría de objetivos. Cuando revisamos cualquier categoría la efectividad y eficiencia de las operaciones, por ejemplo todos los cinco componentes deben estar presentes y funcionar efectivamente para concluir que el control interno sobre las operaciones es efectivo.

Tomando en cuenta que el control interno va a servir como base o instrumento de control dentro de la empresa Duper Logisti, C.A.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2002), la define como:

El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adaptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa. (p.310)

Por su parte Estupiñan R. (2002) define el Control Interno como:

Un proceso ejecutado por la Junta Directiva ó Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo (Gerencial) y por el resto del personal, diseñada específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.21)

El control interno proporcionara a la empresa Duper Logisti, C.A delegaciones, autoridad y asignaciones de responsabilidades a cada uno de los departamentos, para así poder llevar efectividad y eficiencia de las operaciones.

2.2.2 Ventas

El concepto de venta supone que es preciso estimular a los consumidores para que compren. Para ello, las empresas que ponen en práctica este concepto, utilizan todo un arsenal de herramientas de venta y promoción para estimular más compras.

Según Philip Kotler (2003), el concepto de venta es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea como es el caso de Duper Logisti, C.A.

El concepto de venta sostiene que los consumidores y los negocios, si se les deja solos, normalmente no adquirirán una cantidad suficiente de los productos de la organización; por ello, ésta debe emprender una labor agresiva de ventas y promoción.(p.11)

2.2.2.1 Proceso de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros: Un sistema es un conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos, reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer información.

Según Catacora F, (1997:30), el sistema de ventas es el segundo sistema en el cual se basa la actividad de un negocio, lo constituye el sistema de ventas. Un sistema de ventas cubre las siguientes funciones o subsistemas:

- Facturación y cobranzas.
- Control de los canales de distribución.
- Mercadeo.

Es importante que exista en la empresa Duper Logisti, C.A un subsistema de facturación y cobranza debe tener separadas las principales funciones, es decir, la facturación segregada de los cobros. Un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar y controlar las operaciones de ventas de la organización. Un sistema de cobranzas permite controlar el proceso de cobranzas a través del registro y mantenimiento de las cuentas por cobrar así como lo indicó Catacora F, (1997:30).

Ahora bien, cuando se habla de la estacionalidad de las ventas, se refiere a lo que afirma Savere (2006):

Mientras más estable sean las ventas, mas fácil es amar un ciclo de producción (compra) y lograr un alto nivel de eficiencia, recortando el ciclo productivo y reduciendo la necesidad de capital de trabajo. En el caso contrario, conviene combinar con productos de estacionalidad contraria a fin de estabilizar el nivel de ingresos (p.5).

2.2.3 Cuentas Por Cobrar

La administración de crédito y cobranza debe ser un punto primordial para la empresa Duper Logisti, C.A esta se encuentra entre las actividades más complejas de realizar de una empresa. Esta actividad está incluida entre las muchas que se desempeña una empresa que produce artículos para la venta o servicios. “La extensión de un crédito a sus clientes en cuentas abierta, con el fin de mantener a sus clientes habituales a traer nuevos, Catacora (1998) define las cuentas por cobrar desde el punto de vista contable:

Las cuentas y efectos por cobrar están compuestos por los derechos que tiene una entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o la prestación de servicios o dinero que se ha

entregado a otras partes y sobre las cuales se tiene derecho de cobro (p.135).

Además, Higuerey (2006) define que las cuentas por cobrar desde el punto de vista administrativo:

Las cuentas por cobrar son el total de los créditos a corto plazo otorgados y aun no recuperados, y que representan un eficiente indicador de la gestión administrativa de un negocio, o en su departamento de crédito en materia de crédito y cobranza al hacerse un análisis de ellas. Un negocio se ayuda mejor a sí mismo cuando sirve a su clientela, cuando comercia no solo en vender sus productos y servicios, sino también en satisfacer los deseos y las necesidades humanas. Ningún gerente de crédito puede servir bien a su negocio, a menos que actúe en forma igual al público (p.6)

El concepto administrativo de las cuentas por cobrar destaca una importante actividad dentro de la empresa Duper Logisti, C. A, que pone en relieve la necesidad de emprender estudios profundos y ciudadano, tendientes a lograr la máxima efectividad del proceso de ventas a crédito.

Finalmente, Higuerey (2006) elabora una definición de las cuentas por cobrar desde la perspectiva financiera:

Desde el punto de vista financiero, las cuentas por cobrar constituyen fondos comprometidos. Esto significa una ampliación de los mismos forma directa del efectivo que debería percibir de las ventas al crédito concedido para facilitar las ventas y mejorar los beneficios. Esto a su vez afecta el flujo de caja de una empresa, en vista de los efectos que tienen las políticas financieras (p.17).

Como podemos observar las cuentas por cobrar son derechos formales (soportados con facturas y documentos), a favor de la empresa que regularmente se originan por ventas a crédito de sus productos o servicios a sus clientes, y en ocasiones, por compromisos adquiridos con otros entes (trabajadores, gobierno, proveedores), todo esto, cobrables al finalizar el plazo del crédito, en dinero u otros conceptos similares.

Ya en el exigible, podemos agrupar en primer lugar, las llamadas cuentas por cobrar comerciales, donde van los créditos comerciales a favor de la empresa, originados por la venta de mercancías o servicios que constituyen la actividad principal de la empresa.

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, generalmente se convierten en efectivo en un periodo de menos de un año, son el total de los créditos a corto plazo, por consiguiente, la empresa Duper Logisti, C.A no lleva un buen manejo de estas partidas las cuales deberían ser reflejadas en el balance general, dentro del activo circulante, sub-clasificadas en el exigible, justo después de las partidas del efectivo.

2.2.4 Administración de cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes en una cuenta abierta. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito.

Las cuentas por cobrar y el inventario están íntimamente relacionados, ya que para los fabricantes la cantidad adecuada de inventario de artículos terminados se convierte realmente en una cuenta por cobrar en el momento de realizar una venta a crédito.

Las cuentas por cobrar y el inventario son los activos circulantes más comunes que mantienen las empresas. Para un fabricante común representan más del 80% de sus activos circulantes y para las corporaciones industriales casi un 40% de sus activos totales.

El administrador de la empresa Duper Logisti, C.A tiene a ejercer un control directo sobre las cuentas por cobrar y debe vigilar y asesorar en cuestiones referentes al inventario un activo que tiene a estar bajo control directo del departamento de producción o manufactura.

2.2.4.1 Políticas de crédito

Las políticas de crédito de una empresa establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa Duper Logisti, C.A no solo debe ocuparse de establecer las normas de crédito, sino en aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. Además la empresa debe de impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y los métodos de análisis de dicha información. Cada uno de estos aspectos de la política crediticia es importante para la administración eficaz de las cuentas por cobrar. Una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política, no producirá nunca resultados óptimos.

2.2.4.2 Normas de Crédito

Las normas de crédito de una empresa definen los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente. Aspectos como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodos de pago.

2.2.5 INFORME COSO

El denominado “Informe COSO” sobre el control interno, publicado en EE.UU, en 1.992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo de la Treadway Commission, National Commission on Fraudulent Financial Reporting creó en Estados Unidos en 1.985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS). La redacción del informe fue encomendada a Coopers & Lybrand España.

Se trataba entonces de materializar un objetivo fundamental: definir un nuevo marco conceptual del Control Interno, capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que venían siendo utilizados sobre este tema, logrando así que, a nivel de

las organizaciones públicas ó privadas, de la Auditoría Interna ó Externa, o de los niveles académicos ó administrativos, se cuenta con un marco conceptual común, una visión integradora que satisfaga las demandas generalizadas de los sectores involucrados.

La Coopers & Lybrand España (2002), en el prólogo de la versión en español del Informe COSO, traducida con la colaboración del Instituto de Auditores Externos de España (IAI), señala que:

Por la amplitud de los conceptos empleados y por la superación de las viejas definiciones restrictivas y mecanicistas, esta nueva definición integradora se ha convertido en una herramienta eficaz para satisfacer las necesidades de un gobierno corporativo de las empresas.

Esto ha determinado que el estudio haya tenido gran aceptación y difusión en los medios financieros y en los consejos de administración de las organizaciones, resaltando la necesidad que los administradores y altos directivos presten atención al Control Interno, tal como COSO lo define, enfatizando la necesidad de los Comité de Auditoría y de una calificada auditoría interna y externa, recalcando la necesidad de que el control interno forme parte de los diferentes procesos y no de mecanismos burocráticos.

2.2.5.1 Componentes del Informe COSO

El marco integrado de control que plantea el Informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

- *Ambiente de control*
- *Evaluación de riesgos*
- *Actividades de control*

- *Información y comunicación:* Los sistemas de información están representados por el conjunto de recursos de una organización, diseñado para proporcionar información con la finalidad de lograr los objetivos del negocio.
- *Monitoreo:* Los sistemas de control interno requieren supervisión.

Debido a esto es fundamental que la empresa DUPER LOGISTI, C.A en el área de cuentas por cobrar conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones y responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en coordinación con los demás, hacia el mejor logro de las metas, es decir, la empresa DUPER LOGISTI, C.A. debe tener un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones. 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 frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

2.3. Definición de Términos Básicos

Actividades: Conjunto de operaciones o tareas de una entidad o persona.

Análisis de Documentos: Consiste en comprobar que los documentos recibidos sean realmente para procesar o para su sustitución.

Análisis de Vencimiento: Estado de cuenta donde se detallan los clientes con sus compromisos de pago.

Analista: Es la persona encargada de verificar y procesar los cobros recibidos.

Calendario de Cobro: Esquema que representa las fechas de vencimiento de los cobros correspondientes a las fechas límite de pago de los tributos y servicios, el

calendario de cobro de la Institución, que brinda información sobre las fechas de vencimiento de los periodos de pago correspondientes a cada concepto de cobro.

Clientes Especiales: Son aquellos que por su trayectoria y tiempo en la organización gozan de descuentos y servicios especiales.

Cobranzas: Cobro de la factura fiscal emitida al cliente.

Cobranzas Extemporánea: Son todas aquellas facturas canceladas fuera de su plazo de pago.

Comprobante de Diario: Resumen del registro contable de las operaciones realizadas en el módulo de cuentas por cobrar.

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. Por lo tanto se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

Demanda: Se define como la cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos a los diferentes precios del mercado por un consumidor o por el conjunto de consumidores, en un momento determinado.

Devolución: Notificación por parte del cliente distribuidor de aquellos productos que presentan defectos de calidad, errores en la facturación y/o identificación del material

Estructura Organizacional: Forma que adopta la empresa para llevar a cabo todas sus funciones.

Gestión de Cobranza: Consiste en contactar a los clientes que estén dentro del plazo tope de vencimiento o con saldos vencidos para solicitar el pago de dichas obligaciones e identificar las causas del incumplimiento del pago.

Manuales: Son por excelencia los documentos organizativos y herramientas gerenciales utilizados para comunicar y documentar los procedimientos contables y

no contables. Consisten en la organización lógica y ordenada de todos los procedimientos identificados, bajo el esquema de una especie de libro actualizable.

Norma: Detalla la forma como debe llevarse a cabo un procedimiento.

Normas y Procedimientos: Pautas que emite la gerencia para el buen funcionamiento de todas las operaciones realizadas.

Política Contable: Regula toda la actividad contable referente a los registros, tratamiento y presentación resumida de las transacciones financieras.

Procedimientos Contables: Son todos los procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros contables.

Responsable/Acción: Técnica para describir procedimientos en un manual que consiste en separar las personas que efectúan la acción, de la acción propiamente dicha.

Sistema Contable: Es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras.

Vendedor: Es aquella persona que tiene encomendada la venta de los productos o servicios de una compañía. Según el sector o la cultura de la compañía, puede recibir diferentes nombres: agente comercial, representante, ejecutivo de ventas, etc

Venta: La venta es un proceso organizado orientado a potenciar la relación vendedor/cliente con el fin persuadirle para obtener los productos de la empresa.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Una vez planteado los objetivos y las bases teóricas de la presente investigación, la siguiente fase la constituyó el diseño del marco metodológico, el cual de acuerdo a los expuesto por Hurtado y Toro (2001:41), es la médula de una investigación ya que, es allí donde se indica que va a seguirse en la misma, para lograr los objetivos propuestos.

La presente investigación, está enmarcado en la propuesta de una estructuración integral al Control Interno en el Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia. Para ello, es necesario desarrollar aspectos relativos diseño, tipo y nivel de investigación, detallar el conjunto de métodos, técnicas e instrumentos que se emplearon en el proceso de recolección de datos requeridos en la investigación, con la finalidad de cumplir con el propósito general de la investigación.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Con respecto al tipo de la investigación, es resaltar que la misma está enmarcada con los lineamientos de un Proyecto Factible; debido a que se dirige a diseñar un modelo de presupuesto operacional que permita la solución de un problema de una organización; en este caso, ejercer una planificación y un control eficiente en el manejo de los recursos financieros de la empresa, según lo expuesto por La Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2005):

Es el análisis sistemático de describirlo interpretarlo y entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas o efectos o predecir su ocurrencia haciendo uso de métodos característicos de

cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p. 41)

Asimismo, Perdomo (1996) afirma que “La recolección de la información en los diseños de campo se hace a través de la entrevista, el cuestionario, escala, muestreo, observación en sus distintas modalidades, diarios de campo, ya que los datos a recolectar se encuentran en la realidad misma del objeto de estudio” (p. 125).

Al mismo tiempo la producción del conocimiento que se desea alcanzar, servirá para transformar la realidad presente, cambiando así la calidad de vida de la sociedad, ya que por estar dentro del contexto de las ciencias sociales generará cambios de valores de manera significativas, gracias a los objetivos y metas que se plantean en el proyecto. La factibilidad se da por cuanto se está haciendo una propuesta de lineamientos estratégicos que promuevan una propuesta de una estructuración integral al Control Interno en el Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia. Esta investigación es de campo ya que se realiza un análisis sistemático del problema, con el propósito de describirlo, entender su naturaleza, explicar sus causas y efectos, y determinar la posible solución ante el problema planteado; así, los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad, por lo que las investigaciones parten de datos originales o primarios.

Arias (2006) define que el diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado (p.26). Dado que este trabajo será proyecto factible, su diseño estará basado en la combinación de una investigación documental con una investigación de campo. Respecto al diseño documental, Arias (2006) explica que en el diseño documental se emplea datos secundarios provenientes de fuentes bibliográficas, con los cuales se elabora el marco teórico (p.34). Entonces, se denomina como tal, al proceso basado en la búsqueda, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y

registrados por otros investigadores en fuentes impresas, audiovisuales y electrónicas, con el propósito de adoptar nuevos conocimientos al proceso de investigación.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnostico de la situación actual del área de Ventas-Cuentas por Cobrar en Duper Logisti, C.A.

Para establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual en el área de ventas-cuentas por cobrar la empresa DUPER LOGISTI, CA., se tomara los datos de la realidad de estudio, es decir, ya que 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 partirá de la aplicación de técnica de observación simple no participante, que es la que se realiza cuando el investigador observa de manera neutral, sin involucrarse en el medio o realidad en la que se realiza el estudio; y estructurada, pues además de llevarse a cabo en correspondencia con unos objetivos, utiliza unas guías diseñadas previamente, en la que se especifican los elementos que serán observados.

Asimismo, Arias (2006) define la observación de la siguiente forma: “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho fenómeno, o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación establecidos”. (p.69)

También se utilizara la encuesta la cual se les realizara a las ocho (8) personas que laboran en departamento administrativo.

El Arias (2006) Explica que es “una estrategia cuyo propósito es obtener información acerca de un grupo o muestra de individuos, en relación con la opinión de estos sobre un tema específicos” (p.11). Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

Según Balestrini (2001), define la población como: “un universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. (p. 122). Para el caso de estudio se tomó como población el número de empleados que forma parte de la organización.

La muestra es no probabilística, y se seleccionaron a todos los miembros de la población, según Samperi (2003) “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 306). Lo cual para este estudio fue representado por el 100% de los trabajadores para darle mayor validez a la investigación. La muestra del objeto de investigación ha sido la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia, Estado Carabobo.

Fase II: Analizar los requerimientos del área Ventas y cuentas por Cobrar, que permita optimizar el proceso y generar mayor flujo a la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. A fin de cumplir con esta fase metodológica, se realizará un análisis de los resultados emitidos a través de la técnica e instrumentos de recolección de datos seleccionada; los cuales serán desglosados en factores externos (oportunidades y amenazas) y factores internos (fortalezas y debilidades).

En esta fase se utilizara 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 variable, 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” (p.114), es decir está determinada por su característica definitoria, por lo tanto en el conjunto de elemento que posee 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 define la población”(p.38).

El instrumento de recolección de datos (cuestionario incluye preguntas de tipo cerradas) que está dirigida al departamento de administración que está conformado por 8 empleados descrito a continuación: 1 gerente administrativo, 1 asistente administrativo, 3 analista de facturación de ventas, quienes representan la población y a su vez la muestra de la investigación, a quienes se le aplicara la encuesta con preguntas cerradas.

Fase III: Diseño de un sistema de estructuración integral al área del Ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A. Valencia.

Se procederá a diseñar la propuesta de un sistema estratégico integral para optimizar el ciclo de ventas-cuentas por cobrar, a los clientes de la empresa Duper Logisti, C.A., por medio de asignaciones de responsabilidades a cada uno de los departamento al igual que delegaciones, con el fin de mejorar la efectividad en el proceso de ventas-cuentas por cobrar.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS Y PROPUESTA

4.1 Análisis de los resultados.

Este capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada, con la finalidad de diagnosticar la situación actual del departamento ventas-cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti, C.A. Al respecto se le suministró al personal que labora en esta organización un cuestionario constituido por doce (12) preguntas de respuestas cerradas y dicotómicas (SI-NO).

Es importante resaltar que, los resultados obtenidos de esta encuesta fueron totalizados de acuerdo a las opciones de respuestas, para luego ser tabulados en un diagrama de frecuencias que sirvió de base para su representación en diagramas circulares. De esta manera Martínez (2010) expresa que

Los gráficos circulares muestran el tamaño de los elementos de una serie de datos, en proporción a la suma de los elementos. Los puntos de datos de un gráfico circular se muestran como porcentajes del total del gráfico circular.(s.p.)

Así, una vez representados los datos en diagramas circulares, se procede al análisis de los resultados, el cual se realizará comparando la realidad de la empresa con el basamento teórico de la investigación. Por esto Leal (2008) señala que el análisis de resultados es “entrelazar los datos y resultados que se encontraron en la investigación con los datos o información de la base teórica y los antecedentes” (s.p).

Ítem N°1 ¿En la empresa existe un departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 1. Distribución de frecuencia ítem 1

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0 %
NO	8	100 %
TOTAL	8	100 %

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 1. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 1

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que no existe un departamento de Cuentas por Cobrar, debido a que es una pequeña empresa que actualmente está en crecimiento, originando como consecuencia la necesidad de crear departamentos separados y así lograr una perfecta distribución organizacional y segregación de funciones, persiguiendo la búsqueda del éxito organizacional.

Ítem N°2 ¿Conoce usted los procesos básicos del área ventas-cuentas por cobrar?

Cuadro 2. Distribución de frecuencia ítem 2

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 2. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 2

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que no conoce los procesos básicos del área de cuentas por cobrar, debido a que no existe un área de cuentas por cobrar por ser una empresa pequeña, pero como esta en crecimiento es necesario crear esta área, con el fin de que la organización este en capacidad de continuar su crecimiento.

Ítem N°3 ¿Existe en la empresa actualmente flujo gramas que especifiquen detalladamente el proceso de cuentas por cobrar?

Cuadro 3. Distribución de frecuencia ítem 3

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 3. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 3

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% coincide en que actualmente en la empresa no existe flujo gramas que especifiquen detalladamente el proceso cuentas por cobrar, esto consecuencia de que la organización es pequeña y actualmente se encuentra en crecimiento, y es que aquí donde se da la necesidad de crear un sistema donde se

detalle el proceso de cuentas por cobrar, siendo de gran utilidad para el personal que labora en el área, debido a que trabajará bajo un sistema de estructuración a seguir, teniendo una mayor comprensión del proceso de cuentas por cobrar si es presentado de manera gráfica y evitando que se realicen procesos de manera incorrecta, creando nuevas estrategias que beneficien el crecimiento sostenido de la organización y la eficiencia y eficacia en las actividades realizadas en la organización

Ítem N°4 ¿Existen separaciones de funciones en el área de cuentas por cobrar?

Cuadro 4. Distribución de frecuencia ítem 4

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 4. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 4

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que no hay separación de funciones en el área de cuentas por cobrar, debido a que si no está creado por completo un departamento de cuentas por cobrar, no puede existir la correcta segregación de funciones, es por ello que con el crecimiento de las organizaciones se deben crear ambos departamentos así como segregar muy bien las funciones, para que la organización tenga una buena estructuración organizacional.

Ítem N°5 ¿En el departamento de cuentas por cobrar se encuentran definidas las funciones referentes a su cargo?

Cuadro 5. Distribución de frecuencia ítem 5

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 5. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 5

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% está en completo acuerdo con que en el departamento de cuentas por cobrar no se encuentran definidas las funciones referentes a su cargo, es por ello que la creación de un sistema de estructuración integral sería útil debido a que se especificarán cada una de las funciones a ejecutar en el área de cuentas por cobrar.

Ítem N°6 ¿Existe alguna normas o procedimientos para el área de cuentas por cobrar?

Cuadro 6. Distribución de frecuencia ítem 6

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 6. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 6

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que no existe actualmente alguna norma o procedimiento en el área de cuentas por cobrar, siendo éste un motivo por el cual se debe realizar un sistema de estructuración que sea capaz de mejorar los procedimientos en el área de cuentas por cobrar.

Ítem N°7 ¿Las actividades de cuentas por cobrar se realizan con las debidas aprobaciones?

Cuadro 7. Distribución de frecuencia ítem 7

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 7. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 7

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% coincide en que las actividades realizadas por cuentas por cobrar no se hacen con las debidas aprobaciones, siendo esto una falla en el control interno de la organización, lo que nos indica que se debe dar instrucciones al personal de todas los procedimientos que existen y que se deben realizar en cada una de las áreas de la organización.

Ítem N°8 ¿Los servicios de los clientes son previamente verificados y probados por el departamento de crédito y cobranza?

Cuadro 8. Distribución de frecuencia ítem 8

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 8. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 8

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% se pudo establecer que hay una deficiencia en la organización, puesto que la aprobación de los servicios no son comunicados al departamento de crédito y cobranza, creando esto una falla en el control interno de la organización que puede ser solventada si se le notifica todos los procedimientos y normas que tiene cada trabajador a través de un sistema de estructuración integral.

Ítem N°09 ¿Existen políticas definidas en la empresa referidas a los límites de vencimientos de las ventas a crédito?

Cuadro 09 Distribución de frecuencia ítem 09

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 09. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 09

Análisis:

De los resultados obtenidos el 37% de la muestra encuestada dice que actualmente sí existen políticas en la empresa que están referidas a los límites de vencimientos de las ventas a crédito, mientras que el 63% dice que no hay políticas en la empresa que están referidas a los límites de vencimientos de las ventas a crédito, por lo tanto se deben dejar estipuladas las diferentes políticas que existen dentro de la organización.

Ítem N°10 ¿Se lleva un análisis del vencimiento por cliente a fin de realizar la gestión de la cobranza?

Cuadro 10. Distribución de frecuencia ítem 10

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 10. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 10

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% afirmó que no se realiza un análisis del vencimiento por cliente a fin de realizar la gestión de cobranza, este aspecto es muy importante ya que se debe evaluar cada cliente por separado y realizar la gestión de cobranza de la forma más eficaz con el fin de evitar que los clientes tengan morosidad y se debe buscar la forma de hacer seguimiento para lograr el cobro de la factura antes del vencimiento y para eso se necesita segregación de funciones.

Ítem N°11 ¿Se realizan conciliaciones del mayor con el auxiliar de cuentas por cobrar?

Cuadro 11. Distribución de frecuencia ítem 11

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)



Gráfico 11. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 11

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que no se concilian los saldos de los libros auxiliares con el libro mayor, este punto es muy importante, ya que la empresa debe realizar las comparaciones necesarias entre los libros auxiliares y libro mayor para mantener al día los saldos reales de dichos libros, con lo que se evita diferencias en saldos productos de errores u omisiones.

Ítem N°12 ¿Cree usted que con proponer un sistema de estructuración integral que permita controlar las actividades dentro del proceso de ventas-cuentas por cobrar mejorara el ciclo?

Cuadro 12. Distribución de frecuencia ítem 12

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SÍ	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Pestana (2012)

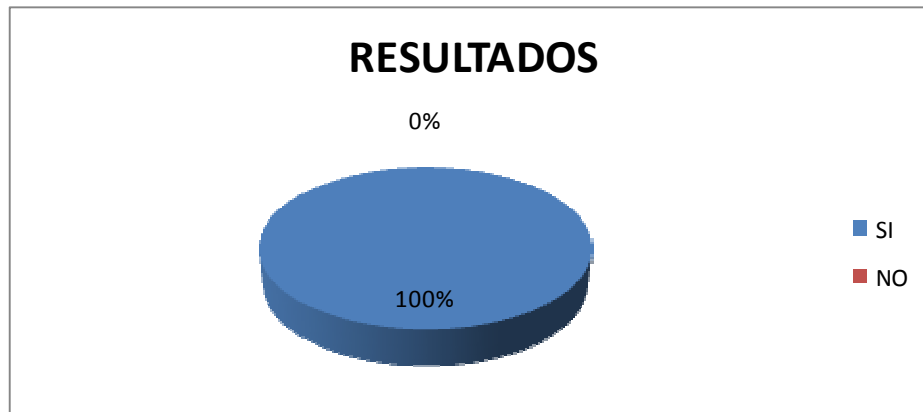


Gráfico 12. Distribución de gráfica de los resultados del ítem 12

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% respondió que si consideró la implementación de un diseño de estructuración, pueda mejorar las funciones de ventas-cuentas por cobrar porque permitirá a la empresa tener una mayor efectividad en dicho departamento, señalando que es indispensable la creación e implementación de un sistema de estructuración integral que presente de manera clara la descripción

de los procedimientos, adecuada segregación de funciones, evitando así la omisión de procedimientos, duplicación de tareas, información incorrecta, entre otros.

4.2 Analizar los requerimientos del área Ventas-cuentas por Cobrar, que permita optimizar el proceso y generar mayor flujo a la empresa Duper Logisti, C.A.

Para realizar este plan de trabajo, se identificarán las fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del departamento de Cuentas por cobrar, en base a los resultados obtenidos por los instrumentos de recolección de datos aplicados. Luego se analiza cada aspecto en función de realizar una matriz DOFA donde surgirán las estrategias que servirá como instrumento para la elaboración de un Sistema de estructuración integral de control interno en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti, C.A , tal como se muestran en el cuadro N° 14

Cuadro N° 14 Matriz DOFA

FACTORES INTERNO	FACTORES EXTERNO
<p>Fortaleza</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se encuentra con un sistema automatizado de las cuentas por cobrar. 2. Disponibilidad de contar con las instalaciones necesarias para llevar a cabo la actividad. 3. Con cinco (5) años en el mercado cuenta con una consolidada cartera de clientes. 	<p>Oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Agilización de procesos de cobros. 2. Mejora del proceso de cobranzas y registro de cuentas por cobrar. 3. Información contable confiable de las cuentas por cobrar. 4. Rentabilidad del flujo de las cuentas por cobrar. 5. División de funciones.
<p>Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No todo el personal conoce el ciclo de ventas-cuentas por cobrar. 2. Carencia de personal capacitado para el área cuentas por cobrar. 3. Carencia de segregación de funciones. 4. Desconocimiento del proceso de cobro y del registro. 	<p>Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoria por parte de entidades gubernamentales del sector público. 2. Problema de liquidez. 3. Incumplimiento de las obligaciones. 4. Descapitalización de la empresa. 5. Insatisfacción del trabajador. 6. Insatisfacción de la clientela.

Fuente: Pestana (2012)

Los resultados arrojados por la encuesta y presentados anteriormente, permitieron delimitar las debilidades y fortalezas del proceso de ventas-cuentas por cobrar, información que se analiza de forma general de la siguiente manera:

Como fortaleza se pudo evaluar, según análisis específicos de cada respuesta a los ítems planteados, dispone de las instalaciones necesarias para llevar a cabo la instalación del departamento de cuentas por cobrar, también posee de un buen sistema administrativo.

Sin embargo en las debilidades se puede señalar a manera general, la falta de conocimiento del ciclo de ventas-cuentas por cobrar por el personal elegido y la carencia de segregación de funciones en dicho departamento, el departamento de administración no dispone de un departamento de crédito y cobranza que pueda controlar los cobros. Por lo consiguiente, no se llevan un buen manejo de las cuentas por cobrar de la empresa.

Otro aspecto a considerar importante a lo antes planteado es que debemos recalcar que los procesos fundamentales se encuentran vulnerables, existe la necesidad de mejorar el proceso que se lleva a cabo en el departamento de administración y ventas.

El desconocimiento del proceso de crédito y cobranza, lo cual trae como consecuencia que existan un saldo errado de las cuentas por cobrar, aumentando las dificultades y las amenazas financiera cuando no se llevan acciones legales para intentar su cobro.

4.3 Diseño de un sistema de estructuración integral al área del ciclo de ventas-cuentas por cobrar de la empresa Duper Logisti C.A., en Valencia, Edo. Carabobo.

De acuerdo con lo estipulado en los objetivos planteados en la presente investigación, se detalla a continuación la propuesta concerniente al manejo y control del ciclo-ventas cuentas por cobrar, la cual al ser aplicada correctamente optimizara el cobro adecuado y oportuno de las facturas.

4.4 LA PROPUESTA

4.4.1 Objetivos de la propuesta

4.4.1.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Estructuración Integral de Control Interno para el Área de Ventas-Cuentas por Cobrar que mejore las operaciones administrativas y contables de la empresa Duper Logisti, C.A

4.4.1.2 Objetivos específicos

- Evaluar los procesos actuales del Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

- Describir Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A.

- Diseñar un sistema de estructuración del control interno del Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A, Valencia.

4.4.2 Presentación de la propuesta

Esta propuesta se apoya en el estudio de dos factores; el real o resultado de trabajo de campo y en el conocimiento teórico acerca del control interno a partir del Informe Coso, además de los conceptos de control interno de diferentes autores especialista en el área.

En la presente investigación se desarrolla la propuesta de un Sistema de Estructuración Integral de Control Interno en el Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar se fundamentan a nivel teórico en el Informe Coso, este modelo presenta un enfoque al control interno para la administración de los riesgos de la organización de una forma eficiente.

Desde el punto de vista práctico se apoya en la observación detallada y rigurosa realizada a las diferentes actividades involucradas en el Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de DUPER LOGISTI, C.A Valencia; así como también del diagnóstico de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento, donde se evidencia la situación actual en la organización, lo que permite emprender el desarrollo de alternativas que favorezcan de manera positiva la operatividad de la situación señalada.

4.4.3 Descripción de estrategias seleccionadas de acuerdo a la factibilidad de su ejecución.

Es importante conocer la posibilidad de implementación de cada uno de los factores ó aspectos que comprende en el Sistema de Estructuración Integral de Control Interno en el Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia, antes de presentar las propuestas derivadas de la investigación. Proponer un modelo ideal o de referencia del control interno para la organización, donde pueda evaluar la calidad de sus propios sistemas de Control Interno, contribuyendo a la organización a conseguir sus objetivos de rentabilidad, rendimiento y minimice las pérdidas de recursos; para disponer de información fiable

y a tiempo; tomando en cuenta la necesidad de desarrollar la misma y ponerla en práctica, la utilidad a nivel disciplinario y conductual, además de la relación costo-beneficio que puede generar su aplicación.

Por lo tanto la siguiente propuesta se torna de importancia significativa en DUPER LOGISTI, C.A Valencia, pues se consolida en el cumplimiento del Informe COSO, control interno y los procedimientos de gestión existentes en la organización.

Considerando los elementos señalados en el Sistema de Estructuración Integral de Control Interno al Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A, se presenta como factible, porque permite optimizar los mecanismos de control interno en el área; esta propuesta se respalda de los procedimientos existentes en la organización y la disponibilidad económica para asumir los gastos ó costos que exijan su instauración.

4.4.4 Factibilidad Económica

De igual forma se produce una relación de costo-beneficio de gran utilidad, debido a que el valor económico que implica desarrollar la siguiente propuesta, no comprende erogaciones de dinero elevadas; por el contrario se caracteriza por ser una mejora con una inversión financiera irrelevante; que trae consigo una disminución de costos originada de la corrección de las debilidades detectadas en el proceso.

4.4.5 Estructuración de la Propuesta

Basado en los componentes y subcomponentes del Informe Coso, se propone un Sistema de Estructuración Integral de Control Interno al Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia con el propósito de lograr los objetivos planteados en la organización.

Para ello se formulan diversos planteamientos que contribuyen a fortalecer las debilidades encontradas durante el estudio y análisis de la situación actual de la

organización; es primordial señalar que en DUPER LOGISTI, C.A. existen procedimientos y políticas para cada una de las actividades; sin embargo se ubican actitudes y situaciones que destacan ineficiencias en el control interno de la organización.

Por lo que se tomaron como aspectos fundamentales, las debilidades encontradas en el análisis de los resultados del instrumento aplicado y observación directa de los departamentos de ventas y administración, que permiten identificar oportunidades orientadas a satisfacer las necesidades, misión y visión de la organización.

En este sentido, la propuesta está estructurada con los lineamientos que se consideran esenciales para la ejecución de las actividades de venta, cuentas por cobrar DUPER LOGISTI, C.A Valencia, abordando y aplicando de acuerdo al Informe Coso los cinco componentes interrelacionados que reaccionan dinámicamente a las condiciones cambiantes de la organización.

El ambiente de control es la base para todo sistema de control interno, en tanto se debe agudizar y fortalecer la ética, la cual no consiste solo en el cumplimiento de las leyes, sino en el compromiso de desempeño de valores y la capacidad de ponerlos en práctica, por lo tanto se debe velar por la transmisión de valores y reglas de comportamiento ético a cada uno de los empleados relacionados en las operaciones estudiadas; pues se encuentran implicados directamente en la elaboración de requerimientos de diversos bienes ó servicios, negociaciones directas con clientes.

Referente al personal que integra cada uno de los departamentos en estudio se propone un proceso de capacitación continua por medio de cursos, auto aprendizaje u otros; la cual debe empezar desde la inducción del personal en la organización para impulsar su crecimiento tanto a nivel personal como operacional y académico. La capacitación personal hace referencia al desenvolvimiento y actitud ante los clientes internos y externos, pues estas actividades acarrear contacto directo con diversas unidades necesarias para el desarrollo del ciclo; mientras que la capacitación operacional y académica se refiere al desarrollo correcto de sus actividades, mediante

la consolidación de la información utilizada tradicionalmente y nuevos conocimientos, actualizaciones de sistemas, adiestramientos, seminarios sobre leyes y/o normas de innovación, entre otros, que contribuyen a un desempeño eficiente de sus operaciones con el objetivo de disminuir la ocurrencia de errores. La organización ha determinado su visión, misión y objetivos, tomando en consideración los riesgos inherentes a su consecución; sin embargo es necesario verificar los posibles riesgos internos que existen en los departamentos de ventas, cuentas por cobrar debido al desconocimiento señalado en puntos anteriores para el funcionamiento de las operaciones de manera óptima; en este sentido se generan oportunidades ó espacios que permiten la posibilidad de irregularidades, actos poco éticos y hasta fraudes, que afecten los objetivos de cumplimiento, operacionales y financieros de la organización.

De igual forma, se debe verificar el proceso de información y comunicación utilizado en los departamentos de ventas-cuentas por cobrar; y realizar modificaciones al mismo, donde la información sea identificada, capturada, procesada y comunicada al personal responsable en forma y dentro del tiempo indicado, para permitir cumplir sus responsabilidades, colaborando con la oportuna información operacional y financiera competente a la gestión del ciclo en estudio.

En este sentido se debe confeccionar la calidad de la información, para que esta actúe como medio efectivo de relevancia, oportunidad, actualización, exactitud y accesibilidad hacia cada uno de las personas implícitas en el proceso, que sobrelleva a una comunicación donde la información se transmita a nivel interno y externo oportunamente para ofrecer soluciones expeditas y efectivas a cualquier problema ó inconveniente fruto de las actividades de ventas-cuentas por cobrar. A su vez se plantea identificar los controles débiles, insuficientes ó necesarios dentro del ciclo de Ventas, Cuentas por cobrar para promover el cumplimiento de las metas organizacionales; mediante la realización de actividades de monitoreo esporádicas de manera independiente por parte de la gerencias involucradas como apoyo al conocimiento y corrección de cualquier falla presente en las actividades, adicional a

las auditorías externas que se realizan anualmente, y de las actividades de supervisión diario a los distintos niveles departamentales.

La combinación de estas tres formas de supervisión y monitoreo permiten lograr los objetivos de control y considerar adecuadamente los riesgos; consiguiendo a su vez la participación de los encargados de las funciones, los supervisores directos y la gerencia responsable; para entender las distintos componentes y elementos que integran el ciclo analizado, ya que de ello depende la calidad y profundidad de las evaluaciones.

Bajo estos criterios se construye un Sistema de Estructuración Integral de Control Interno al Ciclo de Ventas-cuentas por Cobrar en DUPER LOGISTI, C.A Valencia para contribuir al cumplimiento de los Procedimientos de Gestión, Código de Conducta del Negocio, Enfoque Coso; que sirvan de apoyo a la misión y visión de la organización, mediante la concientización, conocimiento e integración de los empleados vinculados al proceso en estudio.

4.4.6 Exposición de los recursos humanos, técnicos y económicos que requieren las estrategias para su ejecución.

Las estrategias presentadas con anterioridad, requieren que la empresa Duper Logisti, C.A, aporte el recurso humano (responsables de su puesta en marcha), inducción del personal (cursos, charlas) y económicos (salarios) para su ejecución en el área de Cuentas por Cobrar.

4.4.6.1 Recursos Humanos:

En los planes estratégicos presentados en la presente investigación se necesita un Coordinador de Ventas, quien se encargará del área del departamento de venta, y de clasificar los pedidos por zonas, tendrá a su cargo un Jefe de Ventas, quién dirigirá el proceso de Facturación, un grupo de asistentes (el cual variará dependiendo de la

facturación), un Departamento de Crédito y Cobranza, quien se encargará de la recepción de las facturas, Notas De Crédito y débito, organización, clasificación, distribución de los cobros, dentro de la empresa, un Departamento de Recursos Humanos quien se encargara de contratar el personal requerido para los departamentos requeridos, ventas, crédito y cobranza y despacho.

También requerirá de un Asistente de Archivo y emisión de garantías, una Secretaria para la realización de actividades de operativas regulares de oficina. En el caso de adiestramiento se requiere, de Profesiones especializados en el ramo con habilidades para dar inducción o capacitación en el área de ventas y crédito y cobranza, y el manejo de tecnología utilizada, para dar a conocer los equipos y sistemas actualizados en el área.

4.4.6.2 Recursos Técnicos:

Tomando en consideración lo relatado en la propuesta, se puede afirmar que su puesta en marcha requiere de un equipo de computación actualizado, conectado a sistemas de banda ancha o internet, de manera que puedan las empresas puedan enviarse las facturas y los comprobantes de pago para así poder agilizar el trámite de cobro.

4.4.6.3 Recursos Económicos:

Como se ha mencionado con anterioridad, que la empresa cuenta con pocos recursos humanos, sólo queda por afirmar la necesidad de invertir más en la capacitación que considere la empresa en estudio llevar a cabo.

CAPITULO V

CONCLUSIÓN

En virtud de los resultados obtenidos mediante la investigación y una vez realizados los respectivos análisis en cuanto a la problemática planteada, en sus bases teóricas relacionadas con el proceso de control interno basado en el Informe COSO, se concluye que el control interno en el Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia, no posee un efectivo sistema de control interno que regule los procedimientos que se desempeñan en el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, por consiguiente, el personal no tiene identificadas de forma correcta las actividades a seguir durante el desempeño de sus funciones, por ejemplo, no existe un seguimiento para aquellos clientes que tienen facturas vencidas y por vencerse, es decir gestión de cobranza no se realiza de manera oportuna.

Siguiendo con la temática, se estudió la situación actual de la empresa específicamente en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar, con la finalidad de determinar las diferentes fallas que esta presenta, siendo las más relevantes la falta de segregación de funciones, ausencia de análisis de las cuentas por cobrar, no poseer documentos que soporten los compromisos entre el cliente y la empresa, inexistencia de manual de normas y procedimientos para la ejecución de las actividades.

Aunado a lo anterior y examinando las oportunidades de mejora de la empresa en estudio en referencia a los componentes del Informe COSO y basándose en el instrumento aplicado, se puede decir, que en cuanto al ambiente control, presenta un entorno no propicio, caracterizado por la ausencia de políticas y procedimientos, las cuales no proporcionan una buena disciplina y estructura en la organización, trayendo como consecuencia que existan acciones que impliquen riesgos que impidan o entorpezcan el cumplimiento de los objetivos de la organización. Asimismo no existe una apropiada asignación de responsabilidad y delegación de autoridad.

Se puede describir, que la segregación de funciones es el factor fundamental de control interno, sin embargo en la organización investigada el personal que interviene

en el ciclo ventas-cuentas por cobrar, no tienen definidas de manera específica sus funciones, es decir, es permitido que una sola persona realice varias funciones al mismo tiempo, derivando así el riesgo de que exista confabulación e irregularidades a conveniencia para ocultar hechos fraudulentos.

Además, se evidencia debilidad en la fluidez de la información, transmitida a la gerencia, empleados y usuarios, en general información financiera oportuna, para así manifestar o prevenir posibles riesgos y oportunidades de mejora que se le presenten a la entidad, por esta y otras razones halladas se puede decir que la organización no posee un manejo apropiado de los elementos que conforman los sistemas de información y comunicación.

De igual forma, se puede decir, que en cualquier sistema de control debe existir la supervisión y monitoreo para detectar deficiencias de las actividades de control; es por ello que la investigación no escapa de analizar este componente, pudiendo concretarse, que existe deficiencia en la supervisión ya que esta no se realiza periódicamente afectando de esta manera la efectividad y cumplimiento de las operaciones en el ciclo, representado una debilidad importante ya que no se realiza seguimiento de los logros de los objetivos, ni se detectan las posibles fallas intencionales o no que puedan suscitarse, aumentando de gran manera los riesgos.

Por todo lo anteriormente expuesto, se hace énfasis en la Propuesta de sistema de estructuración integrado de Control Interno al ciclo para la empresa en estudio, con el propósito de realizar un Sistema de Estructuración Integral al control interno en el Ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia, se sugiere el reforzamiento y optimización de los controles internos en los procedimientos del Informe COSO, de esta manera alcance los objetivos y garantice la minimización de los riesgos de la empresa.

RECOMENDACIONES

Después de haber investigado a través del apoyo documental y bibliográfico se procedió aplicar los instrumentos de recolección de datos y analizados los resultados obtenidos, los investigadores se permiten afirmar que los objetivos de la investigación fueron alcanzados al final de la propuesta. Establecer un Sistema de estructuración integral al Control Interno en el Ciclo de Ventas-Cuentas por cobrar de la empresa DUPER LOGISTI, C.A Valencia, la cual está orientada al cumplimiento de los componentes, enmarcados en el Informe COSO, con el fin de contribuir a la eficiencia de las operaciones de la empresa, permitiendo alcanzar los mejores resultados y beneficios para la misma. A continuación se establecen las recomendaciones de la propuesta:

- Implementar los lineamientos expuestos enmarcados en el Informe COSO, para optimizar el proceso de control interno en el ciclo de ventas, cuentas cobrar.
- Elaborar políticas y procedimientos, basado en la propuesta, es decir, mediante el Informe COSO, para cada una de las áreas que conforman la empresa, específicamente en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar.
- Se recomienda mantener una supervisión continua sobre el sistema de control interno, ya que la intervención de dichos controles le ofrece a la empresa mayor confiabilidad de los procedimientos de control contable y administrativo. Además, que le permite asegurarse de que si se producen errores, estos serán detectados con mayor facilidad y oportunamente.
- Realizar esporádicamente entrenamiento y capacitación a todo el personal de la entidad involucrado en los proceso de la misma, con el propósito de poseer un personal preparado a fin de obtener los niveles esperados de integridad, comportamiento ético y competencia para así lograr la efectividad del control interno en la organización.

- Fortalecer el empleo de sistemas para el procesamiento de toda la información financiera, los cuales permitan llevar el registro oportuno de las operaciones en la organización, a la vez de suministrar información veraz y pertinente cuando esta sea requerida para la toma de decisiones.
- Emitir listados mensuales sobre el resumen del proceso ventas-cuentas por cobrar que faciliten revisiones futuras.
- Educar al personal de cada una de las áreas, sobre la importancia del cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- Realizar reuniones periódicas con el personal, con el fin de comunicar las debilidades encontradas en el monitoreo y de esta manera surjan propuestas para mejorar las fallas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara Eduardo y Franco Larry (2008), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado titulada **“Propuesta de lineamientos para el mejoramiento del Control Interno en el proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros, enmarcados en el informe COSO, con el fin de contribuir a la eficiencia de las operaciones en las pequeñas y medianas empresas. Caso: Montajes Servicios Industriales MOSEINCA, C.A.”**

Arias, F. (2006) El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica. Quinta Edición. Espíteme, Caracas, Venezuela.

Catacora Carpio, Fernando, (1997). **“Declaración de principios de contabilidad N° 0”**.COMITE INTERNACIONAL DE PRÁCTICAS DE AUDITORIA (2000). **“Normas Internacionales de Auditoria”**. Bosques de las Lomas –México. Quinta Edición, Traductor.

Chacón Damaris y Toro Rosalba, (2009), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado realizaron una investigación titulada **“Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el informe COSO para el área de Ventas y cuentas por Cobrar de la Empresa Excélsior Gamas, C.A”**.

Chourio Isabel, López Anderson y Sánchez Karelys, (2009), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado desarrolla una investigación titulada **“Diseño de procedimientos para mejorar el control interno del ciclo Ventas-cuentas por cobrar. Caso de estudio: DUPONT PERFORMANCE COATINGS VENEZUELA, C.A (Planta Valencia)”**.

Estupiñan, R. (2002) Control Interno y Fraudes. Editorial Ecoe. Bogotá. Colombia.
Federación de Contadores Públicos de Venezuela (1999). Los Principios de Contabilidad y las Normas y Procedimientos de Auditoria de Aceptación General en Venezuela y Otras Publicaciones Técnicas. Caracas, Fondo Editorial del Contador Público Venezolano, Cuarta Edición.

Federación de colegio de contadores Públicos de Venezuela. (2002).Declaración de Normas de Auditoria (2002).

Hurtado, H. y Toro, J. (2001) Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio. Editorial Consultores Asociados, 4ta Edición. Venezuela.

Personemi (2008), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado titulado, el cual lleva por título **“Estrategias de control interno para mejorar el proceso de cuentas por cobrar con garantías en el Concesionario de Vehículo Fiauto Carabobo, C.A”**

Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations) ,1992.EE.UU, Treadway Comision, National commission On Fraudulent Financial Reporting.

Navas Vilmar y Pérez Jim (2010), para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, en su trabajo de grado **titulado “Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Metalúrgica EKCO, S.A”**.

Perdomo, H (2006) Metodología de la Investigación. México Editorial McGraw-Hill.
Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2005) Manuel de Trabajos de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales. Caracas

Samperi, C. (2003). “El Diseño de Investigación”. El proceso de Investigación. Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo, M. (1998) El Proceso de la Investigación científica, Fundamentos de investigación con manual de Evaluación. México: Limusa Grupo Noriega Editores Tercera Edición.