



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL
CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA
EMPRESA SOFOS, C.A.**

Autores:

Diana Carolina, Pereira Riera

V-17.965.198

Lorena Graciela González Arrijoja

V-18.228.341

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

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL
CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA
EMPRESA SOFOS, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de

Licenciatura en Contaduría Pública

Autores:

Diana Carolina, Pereira Riera

V-17.965.198

Lorena Graciela González Arrioja

V-18.228.341

Tutor(a): José Pérez

San Diego, marzo 2021



**UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO
PAEZ FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES COORDINACION DE
PASANTIAS
Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N° 0046-7-2021

San Diego, 26 de Julio del 2021

Ciudadano

LORENA GONZALEZ C.I.

18.228.341. DIANA PERREIRA

C.I.

17.965.198.

Cumplo con informarle que, la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA EMPRESA SOFOS, C.A.”** Como requisito para optar al título de Licenciado en Contador Público.

Sin otro particular, se suscribe de usted

Atentamente.

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

**“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión
Metodológica.” “Plan Universidad en Casa.”**

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
2021

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

SEMESTRE REGULAR X

SEMESTRE EXTRAORDINARIO

ANTEPROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

DATOS PERSONALES

Autor(es)

Nombre:

Lorena González C.I.: V-18.228.341 TLF.: 0412-457.83.58

Diana Pereira C.I.: V-17.965.198 TLF.: 0412-457.83.58

DATOS ACADÉMICOS

Carrera: Contaduría Pública

Título del trabajo: PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA EMPRESA SOFOS, C.A.

Planteamiento del Problema

SOFOS se inicia con el propósito de ofrecer el mejor servicio en desarrollo de software y sistemas de gestión empresarial y brindar soporte para la implementación de sistemas ERP para Pequeñas y Medianas Empresas PyMEs, como una empresa capaz de brindar soluciones innovadoras y seguras a través de una alianza con SAP.

A lo largo de su trayectoria, los productos y servicios de SOFOS han sido certificados por SAP, en función de sus altos estándares técnicos, metodológicos y de calidad, garantizando a los clientes el acceso a prácticas profesionales de alto nivel y a una experiencia Clase Mundial.

SOFOS ha sido reconocido por SAP a través de distinciones otorgadas a lo largo de los últimos años, entre los que se destacan el premio SAP Pinnacle Award en la categoría de SME Channel Partner Latin America, obtenido por 3 años consecutivos (2008, 2009 y 2010), galardón de categoría mundial que refleja su compromiso al brindar los sistemas de gestión de SAP a la empresa latinoamericana.

SOFOS mantiene una cartera de clientes extensa, tanto a nivel nacional como internacional, por lo cual requiere un riguroso seguimiento de las cuentas por cobrar.

Se observa que la empresa SOFOS, C.A., no ha implementado un adecuado sistema de control interno en el ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar-Cobros.

No existen procedimientos por escrito que indiquen la manera de realizar y registrar las operaciones.

Se observa la existencia de facturas no cobradas en el tiempo establecido, trayendo como consecuencia poca disponibilidad de efectivo para cubrir las obligaciones

Además no existe un sistema de información que permita darle seguimiento a las deudas de los clientes y su posterior cobranza, no se cobran intereses de mora ni se le

<p>suspende el crédito al cliente cuando se atrasa en los pagos, en consecuencia aumentan los problemas de cobranzas, no existen procedimientos relacionados con el otorgamiento de créditos que permitan seleccionar a los clientes por su capacidad de pago y solvencia.</p>	
<p>Lugar donde se desarrollara el proyecto: SOFOS, C.A.</p>	
<p>Tiempo de desarrollo: Semestre regular</p>	
<p>Tutor Académico Propuesto: José Pérez</p>	
<p>APROBADO por:</p>	<p>NO APROBADO por</p>
<p>Dirección de Escuela: PROF.LEIDA PEREZ DIAZ</p>	<p>Dirección de Escuela</p>

Resumen del Anteproyecto	
Autor (es):	
Apellidos y Nombre: <u>González A. Lorena</u>	Correo electrónico: lorena.gg.arrioja@gmail.com
Apellidos y Nombre: Pereira C. Diana	Correo electrónico: dianacp26@gmail.com
Carrera: Contaduría Pública	
Título de Anteproyecto:	
PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA EMPRESA SOFOS, C.A.	
Línea de Investigación	
Gestión y Control de las Finanzas Publicas y Privadas	
Formulación del Problema	
¿Cuáles son los procedimientos de control interno necesarios para el óptimo funcionamiento del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A?	
Objetivo General:	
Proponer procedimientos de control interno en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.	
Objetivos Específicos:	
-	

Diagnosticar la situación actual de los procedimientos de control interno del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

- Determinar las debilidades y fortalezas de los procedimientos de control interno existentes en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

- Elaborar los procedimientos de control interno necesarios para la optimización del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

San Diego Marzo 2021

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado: PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA EMPRESA SOFOS, C.A. ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

José G. Pérez

Nombre Tutor Académico

Firma:

Fecha:

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.2 Formulación del Problema	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.	4
1.4. JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	7
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos	18
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Diseño de Investigación	20
3.2 Tipo de Investigación	20
3.3 Método de Investigación	21
3.4 Población y Muestra	21
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	21
3.6 Procesamiento de la Información	22
3.7 Fases Metodológicas de la Investigación	23
CAPÍTULO IV	
RECURSOS	26
RESULTADOS	28

CAPÍTULO V

PROPUESTA	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	79



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

CARRERA: CONTADURÍA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL
CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR- COBROS, DE LA
EMPRESA SOFOS, C.A.**

Autores: Diana Carolina, Pereira Riera V-1 V-17.965.198

Lorena Graciela González Arrioja V-18.228.341

Tutor: José Pérez

Fecha: Marzo 2021

RESUMEN INFORMATIVO

La finalidad del presente trabajo es la propuesta de procedimientos de control interno en el ciclo de Ventas- Cuentas por Cobrar- Cobros bajo la teoría de control interno, caso de estudio SOFOS, C.A Según el tipo de investigación y los objetivos planteados, se trató de un estudio de tipo descriptivo enmarcado en la modalidad de proyecto factible. La muestra a estudiar está conformada por cinco (05) trabajadores que representan la totalidad de la población del ciclo de Ventas Cuentas por Cobrar – Cobros. A dicho grupo se les aplicará un cuestionario de veintitrés (23) preguntas dicotómicas y una (01) pregunta abierta para detectar las debilidades en cuanto a la

aplicación del control interno en el mencionado ciclo. Éstas posteriormente serán analizadas cualitativa y cuantitativamente.

Descriptores: Procedimientos, Control Interno, ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros.

INTRODUCCIÓN

Con el pasar del tiempo la industria se ha vuelto cada vez más demandante, lo que ha hecho que la labor de controlar sea mucho más exigente, y se ha transformado en el centro de atención de la gerencia moderna, convirtiéndose en un reto para los profesionales responsables encargados de crear, modificar y repotenciar en control interno, siendo este de gran importancia para que una empresa logre alcanzar a través de la evaluación y supervisión de la misión y visión en los que se fundamenta, los objetivos planteados por los mismos, ya que de lo contrario sería casi imposible definir las medidas que se deben adoptar para lograrlos y su grado de cumplimiento.

En tal sentido el control interno es considerado como una herramienta indispensable dentro de las actividades de una empresa, por el hecho de hacer más fácil el logro de los objetivos, y supervisar que se le esté dando una debida utilización a los recursos, invitando el despilfarro o uso ineficiente, este a su vez es llevado a cabo por las personas que integran la organización y su práctica debe abarcar todos los niveles de la organización.

Sin embargo algunas organizaciones son manejadas con criterios de poca complejidad técnica y han visto través de los años como sus pérdidas económicas y de mercado se han multiplicado, producto del crecimiento de la economía y del mundo globalizado, es por ello la importancia de la innovación profesional y la seriedad con la cual las empresas deben adoptar las medidas de control interno. En búsqueda de localización total y la eficiencia y oportunidad con que se realizan las operaciones como, recibir los insumos, productos y servicios en el tiempo esperado y con la cantidad específica requerida, trabajado siempre bajo la logística y correcta división de las labores, logrando incentivar los márgenes de calidad y que estos estén siempre por encima de los esperados por la empresa.

En la actualidad uno de los mayores problemas que presentan las pequeñas y medianas empresas (PYMES) es la falta de procedimientos permanentes que les

permitan detectar error u omisiones de manera rápida y eficiente y a su vez sea una palanca impulsadora para la elaboración de nuevos procedimientos, con el fin de paliar las debilidades e ineficiencias encontradas.

El control interno debe actuar como un agente que proporciona valor agregado a la organización y ayuda a implementar de manera eficiente procedimientos que vayan paralelos a la búsqueda de los objetivos perseguidos por la misma.

La empresa SOFOS, C.A ubicada en el Municipio Valencia del Edo. Carabobo, en la cual se desarrolla el proceso investigativo presenta problemas operativos y de logística, producto de ello, se ha generado un estudio para desarrollar soluciones factibles.

El citado escenario se desarrolla en (4) capítulos:

Capítulo I, se establece el planteamiento del problema donde se describen las debilidades y consecuencias de estos, además se incluye formulación, objetivos y justificación de la investigación.

Capítulo II, corresponde al marco teórico donde se hace referencia a los distintos autores citados tomados para la elaboración de este caso de estudio, las bases teóricas consultadas referentes a procedimientos de contabilidad y auditoría y la definición de términos básicos.

Capítulo III, marco metodológico, donde se describe la manera en que fue llevado a cabo el proceso de investigación, las fases metodológicas, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos a través de la recolección, procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo IV, compuesto por los diversos recursos necesarios para el desarrollo de la investigación y las referencias electrónicas y bibliográficas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

SOFOS se inicia con el propósito de ofrecer el mejor servicio en desarrollo de software y sistemas de gestión empresarial y brindar soporte para la implementación de sistemas ERP para Pequeñas y Medianas Empresas PyMEs, como una empresa capaz de brindar soluciones innovadoras y seguras a través de una alianza con SAP.

A lo largo de su trayectoria, los productos y servicios de SOFOS han sido certificados por SAP, en función de sus altos estándares técnicos, metodológicos y de calidad, garantizando a los clientes el acceso a prácticas profesionales de alto nivel y a una experiencia Clase Mundial.

SOFOS ha sido reconocido por SAP a través de distinciones otorgadas a lo largo de los últimos años, entre los que se destacan el premio SAP Pinnacle Award en la categoría de SME Channel Partner Latin America, obtenido por 3 años consecutivos (2008, 2009 y 2010), galardón de categoría mundial que refleja su compromiso al brindar los sistemas de gestión de SAP a la empresa latinoamericana.

SOFOS mantiene una cartera de clientes extensa, tanto a nivel nacional como internacional, por lo cual requiere un riguroso seguimiento de las cuentas por cobrar.

Se observa que la empresa SOFOS, C.A., no ha implementado un adecuado sistema de control interno en el ciclo de Ventas, Cuentas por Cobrar-Cobros.

No existen procedimientos por escrito que indiquen la manera de realizar y registrar las operaciones.

Se observa la existencia de facturas no cobradas en el tiempo establecido, trayendo como consecuencia poca disponibilidad de efectivo para cubrir las obligaciones

Además no existe un sistema de información que permita darle seguimiento a las deudas de los clientes y su posterior cobranza, no se cobran intereses de mora ni se le suspende el crédito al cliente cuando se atrasa en los pagos, en consecuencia aumentan los problemas de cobranzas, no existen procedimientos relacionados con el otorgamiento de créditos que permitan seleccionar a los clientes por su capacidad de pago y solvencia.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Es por lo anteriormente planteado que surge la siguiente pregunta:

¿Cuáles son los procedimientos de control interno necesarios para el óptimo funcionamiento del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General:

Proponer procedimientos de control interno en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos de control interno del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

- Determinar las debilidades y fortalezas de los procedimientos de control interno existentes en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

- Elaborar los procedimientos de control interno necesarios para la optimización del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Los procedimientos son un componente del sistema de control interno de cualquier empresa, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral, contiene toda la información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones que se realizan en la misma. Por lo tanto, para la empresa es importante contar con los mismos; ya que podrá poseer un instrumento de trabajo, y herramientas adecuadas para el correcto manejo de la información, segregación de funciones y responsabilidades de cada uno de los componentes de la misma.

Si bien es cierto, las ventas son transacciones mercantiles que representan la entrega o sesión de un bien o servicio a cambio de recibir efectivo, promesa de pago o equivalente en dinero o por cualquier combinación de estos, se registra y se consigna en función de la cantidad en efectivo o equivalente monetaria de pago.

Las cuentas por cobrar constituyen un activo corriente de gran importancia para la elaboración de los estados financieros y consecución de los resultados de los mismos, además la aplicación de controles en el departamento de cobranzas garantiza la disponibilidad de efectivo, ya que lo acertado en la cobrabilidad de sus ventas a créditos dependerá en gran medida de la inversión de la organización, sus objetivos y el cumplimiento de sus estrategias empresariales.

Al mismo tiempo la solución de esta problemática puede brindar apoyo en el crecimiento de esta empresa lo que traería consigo mayores aportes para el Estado;

debido a que mientras mayores sean los ingresos en las empresas mayores serán los impuestos que estas tengan que pagar, lo que propiciaría no solo un enriquecimiento personal sino también un aporte a la sociedad quienes son los beneficiarios directos de los impuestos que recauda el gobierno central y gobiernos municipales.

Es importante destacar que con los procedimientos se busca optimizar las operaciones del ciclo de Venta-Cuentas por Cobrar-Cobros, para que el departamento proporcione información pertinente y oportuna a los propietarios, gerentes y demás personas involucradas. Por lo que la no implementación de un adecuado procedimiento de control interno ocasionaría entre otros, severos problemas en este departamento; causando la acumulación de facturas por cobrar lo que traería pérdidas a la organización al igual que información financiera incorrecta.

La presente investigación servirá como herramienta de apoyo en el entrenamiento de nuevos empleados y servirá como guía formal al personal del departamento en el cumplimiento de sus funciones en cuanto a las normas y procedimientos a seguir, a su vez que constituye una fuente de consulta permanente para los distintos niveles que requieren de la información.

En el ámbito profesional el control interno se ha convertido en la base de la confiabilidad y seguridad de un sistema contable, lo cual se reflejará en la confiabilidad y veracidad los estados financieros de la empresa.

A nivel académico la investigación se justifica porque existe un problema en el departamento y la elaboración de procedimientos de control interno, permitirá poner en prácticas los conocimientos teóricos y prácticos estudiados a lo largo de la carrera, lo que ayudará a darle solución al problema existente en la empresa SOFOS, C.A.

A nivel empresarial, la propuesta representa un beneficio económico, ya que permitirá mejorar el flujo de las operaciones, en el departamento de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Fuentes, López y Sandoval (2017) en su trabajo de grado titulado: “Propuesta de controles para optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros de la empresa Tracenca ubicada en Tinaquillo Estado Cojedes” concluyeron que el incorporar controles diseñados de acuerdo a las necesidades de los procesos y actividades, coadyuva al mejoramiento de la gestión directiva de las empresas, induciendo al mejoramiento continuo.

La presente investigación tiene relación con el presente trabajo debido a que se fundamenta bajo el diseño de lineamientos de control interno el cual fueron aplicados al departamento de ventas- cuentas por cobrar- cobros con el fin de corregir una serie de debilidades encontradas en el departamento cuentas por cobrar- cobros.

Silva y Sevilla (2013) desarrollaron el trabajo de grado titulado “Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A.”. Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, presentado ante la Universidad José Antonio Páez.

Las debilidades encontradas en esta investigación como la falta de independencia de funciones, carencia de políticas en las cobranzas, falta del análisis del vencimiento de las cuentas por cobrar; dio origen a la elaboración de objetivos estratégicos, como normativas y nuevos procedimientos que permitan controlar las cuentas por cobrar y cobranzas de la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A..

Crestani y Cicero (2010) desarrollaron el trabajo de grado titulado “Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo.” Para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, presentado ante la Universidad de Carabobo.

Las debilidades encontradas en esta investigación como la tardanza en el registro de la factura, demora en el proceso de cobranza, la falta de planificación organizacional, la escasa comunicación, y fallas en la supervisión, dio origen a la realización de establecer estrategias bajo el enfoque COSO para fortalecer los elementos que constituyen el ciclo de ventas cuentas por cobrar cobros.

Siendo la relación existente con la presente investigación la escasa comunicación y la falta de supervisión por parte de la gerencia lo que ocasiona que los empleados realicen sus actividades de manera errónea.

Batista, Martínez y Velasco (Noviembre 2009) elaboraron el trabajo de grado titulado: “Procedimientos de control interno basado en la estructura del control interno (coso II) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A ubicada en San Diego Estado Carabobo” para optar al título de Contador Público con esta investigación estuvo dirigida a proponer procedimientos de control interno basados el coso II en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras- cuentas por pagar-pagos.

Los resultados obtenidos por los autores, arrojaron la necesidad de la empresa Gas Motor C.A de implementar procedimientos de control interno en los procesos de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos que permita determinar cuánta incertidumbre se puede aceptar mientras se genera valor agregado a los departamentos estudiados.

La relación existente con la presente investigación es la necesidad que existía en la empresa objeto de estudio, de un diseño de control interno que les permita mejorar las debilidades detectadas en el área de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos, debido a la ausencia de segregación de funciones, se otorgaban créditos sin excepción alguna, aunado al hecho de considerar al control interno fundamental para la ejecución de procedimientos no solo en el departamento de cuentas por cobrar, si no también es otros departamentos que conforman a la empresa, lo cual tiene similitud con la problemática descrita en el presente trabajo.

Alcántara y Franco (2008) realizaron el trabajo de grado titulado “Propuesta de lineamientos para el mejoramiento del control interno en el proceso 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.” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, presentado ante la Universidad de Carabobo.

Los autores concluyeron que es necesaria la implantación de una serie de pasos o lineamientos mostrados en el presente trabajo de grado, que optimicen la ejecución de las operaciones dentro del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar – Cobros.

La relación existente con la presente investigación es la necesidad que existía en la empresa objeto de estudio, de establecer lineamientos de control interno que les permita mejorar las debilidades detectadas en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, debido a la ausencia de segregación de funciones, lo cual puede generar un entorno propicio para la ejecución de fraudes y desfalcos, asimismo puede aumentar el riesgo de errores debido al exceso de trabajo con que se puede ver recargado una persona.

Aunado al hecho de considerar al control interno fundamental para la ejecución de procedimientos no solo en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, sino

también en otros departamentos que conforman a la empresa, lo cual tiene similitud con la problemática descrita en el presente trabajo.

2.2 BASES TEÓRICAS

Al hablar de control interno nos referimos al compromiso que deben tener las personas que conforman la estructura organizacional para salvaguardar objetivos, cumplir leyes y proporcionar seguridad razonable.

Según Cepeda (1997):

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos, y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p. 4)

2.2.1 Evolución del Control Interno

Según Cepeda (1997):

La importancia del sistema de control interno se manifestó inicialmente en el sector privado, donde se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgo, la complejidad de los sistemas de información y el aumento en los niveles de riesgos reales y potenciales.

De igual manera, la consideración sobre el funcionamiento del control interno de las organizaciones se constituyó en factor prioritario dentro de las normas de auditoría; con tal fin se han desarrollado diferentes enfoques orientados a lograr mecanismos ágiles de evaluación del control interno, cuyos resultados, debidamente ponderados, sirvan de herramienta básica para que el auditor proyecte y determine el alcance, la naturaleza y la extensión de los procedimientos de auditoría por aplicar.

En el sector público, además de las necesidades y conveniencias existe la obligación de implantar estos mecanismos y herramientas, ya que la reforma

constitucional de 1991 estableció, en sus artículos 209 y 269, el deber de la administración pública de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control, de las cuales hace parte la unidad de control interno o auditoría interna, cuya calidad y eficiencia será evaluada por la Contraloría General de la República, según la facultad y competencia establecida en el literal 6°. Del artículo 268 de la Constitución Política, como parte integral de las funciones del contralor general de la República. (p.05)

Conforme a Estupiñan (2006): los objetivos del control interno son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p. 19)

De esta manera a través de los años y por los cambios que han tenido las organizaciones es de gran importancia que se cuente con un adecuado control para las actividades de las empresas. Mantilla y Cante (2005) señalan:

La necesidad de probar los controles más importantes de manera extensiva, debido a que muchos controles pueden direccionar múltiples aserciones de los estados Financieros, considerando a ciertos controles detectivos de final del período como más importantes que los controles preventivos relacionados. Por el hecho de que debe probar más operaciones de tales controles o, si tales controles operan de manera poco frecuente, el auditor puede y debe evaluar más extensivamente cada control. (p. 148)

Por su parte Sauleda (2007) plantea que:

Lo variado de la necesidad de controles se aprecia intuitivamente pensando en la amplísima casuística vinculada con situaciones a prevenir o detectar. Y la naturaleza cambiante de la necesidad de control se percibe tanto si se reflexiona sobre el camino que recorre una empresa en crecimiento hasta su madurez como si se hace lo propio

sobre las transformaciones que ha venido sufriendo el mundo de los negocios desde la antigüedad hasta nuestros días. (p. 04)

Las empresas para poder operar necesitan establecer el control interno de su organización, como se menciona anteriormente, se necesita controlar todas las actividades que realiza la empresa para obtener seguridad razonable que se van a cumplir los objetivos propuestos, trayendo como consecuencia estados financieros confiables. Es por esto que las organizaciones establecen controles administrativos y contables.

2.2.2 Ciclo de Ingresos

Estupiñan (2006) comenta lo siguiente:

2.2.2.1 Naturaleza y Funciones

El ciclo de ingresos comprende aquellas funciones que implican el intercambio de productos y o servicios con los clientes por efectivo. A manera enunciativa este ciclo abarca rubros de balance como cuentas y efectos por cobrar, acumulaciones o provisiones para cuentas dudosas, acumulaciones para gastos de ventas e impuestos sobre ventas provenientes de sistemas de ingreso.

2.2.2.2 Particularidades del ciclo de ingreso

Las características o atributos principales de este ciclo son:

- Funciones especiales: cuentas a cobrar, concesión de créditos, entrada de pedidos, despachos y embarques, facturación, ingreso del efectivo, costo de ventas, gestiones de cobro, registro de comisiones, garantías, etc.

- Asientos contables: ventas, costo de ventas, ingresos a caja, devoluciones, y rebajas, descuento por pronto pago, provisiones para cuentas dudosas, castigo y recuperaciones de cuentas dudosas, comisiones, obligaciones por impuesto, acumulaciones de gastos e ingresos extraordinarios.

- Documentos y formas: se destacan pedidos a clientes, órdenes de ventas, órdenes de embarque, facturas de ventas, avisos de remesa, formas para ajustes y conocimientos de embarque.

- Bases de datos: algunos de carácter estático o de referencia son los archivos maestros de clientes y de crédito, catálogos de productos y lista de precios. De índole dinámica o de saldos, se tienen los archivos de ordenes pendientes, detalles y características de las cuentas a cobrar y archivos de análisis históricos de ventas.

- Enlaces con otros ciclos: la conexión de este ciclo hacia los demás están dadas: con el de tesorería, por el aspecto de los ingresos a caja, con el ciclo de transformación, por los embarques; con el ciclo financiero, en lo que concierne a resúmenes de actividades (asientos contables, etc.).

2.2.3 Objetivos del Control Interno

Los objetivos principales a obtener en este ciclo son los siguientes:

- **Autorización.** Debe autorizarse de acorde con los criterios de la dirección de la empresa, los clientes, el precio y demás condiciones de las mercancías y servicios que han de proporcionarse ; ajustes a los rubros de ingresos costo de ventas, cuentas de clientes, distribuciones de cuentas. Igualmente, deben crearse y mantenerse procedimientos de proceso para el ciclo autorizados acorde con criterios de la dirección.

- **Procesamiento de transacciones.** Deben aprobarse únicamente aquellas solicitudes o pedidos de clientes por mercancías y servicios, que se ajusten a los criterios de la dirección de la empresa; antes de proporcionarse las mercancías y servicios debe exigirse que las solicitudes o pedidos estén debidamente aprobados; cada pedido autorizado debe embarcarse o despacharse exacta y oportunamente.

Solamente deben producir facturación, los embarques efectuados y los servicios prestados; las facturaciones deben prepararse exacta y oportunamente; para evitar la

distracción de efectivo, de procederse prontamente a la redención de cuentas de los dineros recibidos.

Deben clasificarse, resumirse e informarse exacta y oportunamente las facturaciones, los costos de las mercancías y servicios vendidos, erogaciones por ventas, el efectivo recibido, los ajustes a ingresos, cuentas de clientes, distribuciones de costos y de cuentas. Además, deben aplicarse correctamente las facturas, cobros y ajustes pertinentes.

2.2.4 Clasificación:

Los asientos contables de ingreso deben clasificar y resumir las actividades económicas, conforme a planes de dirección de la empresa, por cada periodo contable, deben elaborarse los asientos contables para facturación, costo de mercancías, servicios vendidos, erogaciones por ventas, efectivo recibido y ajustes del caso.

2.2.5 Verificación y evaluación:

De manera regular o atendiendo las circunstancias, deben verificarse y evaluarse los saldos registrados en cuentas y efectos a cobrar y partidas relacionadas.

2.2.6 Protección física:

El acceso al efectivo y documentos o medios representativos del mismo, únicamente debe permitirse conforme a los controles y requisitos establecidos por la dirección. Igualmente, el paso o acceso a los registros y documentos de embarque, facturación, cobro de efectivo, cuentas a cobrar, locales físicos y procedimientos de proceso, solamente debe permitirse conforme a criterios de la gerencia.

2.2.7 Autorización:

Al no lograrse los objetivos de autorización, pueden efectuarse embarques no autorizados, que de suceder, implicara incurrir en cuentas incobrables; pueden

efectuarse embarques en contraposición a regímenes de cambio o de exportación; llevarse a cabo ventas sin conocimiento de la dirección de la empresa.

El no cumplimiento de objetivos de autorización en este ciclo, implica también incurrir en aspectos como: el llegar a aceptar órdenes a precios no autorizados o condiciones irrazonables; órdenes para productos o servicios estipulando condiciones de calidad que no son alcanzables; infracción a disposiciones legales, lo cual puede acarrear multas o contingencias; pueden llevarse a cabo entregas o embarques, sin considerar en los precios de venta los gastos por estos conceptos.

Las cuentas y efectos por cobrar, pueden presentarse incorrectamente por aspectos de ajustes o reclasificaciones erróneas; pueden erradamente cuentas a cobrar como de dudoso recaudo o castigarse siendo cobrables; manejarse negligentemente las mercancías devueltas, lo que puede llevar a mostrar inadecuadamente el rubro de cuentas a cobrar.

Las secciones o dependencias de la empresa, pueden ser objeto de reorganizaciones que no se ajustan a los criterios de la dirección, además de que este hecho puede aprovecharse para desmejorar los sistemas de control interno, pueden modificarse programas computarizados, cambios de sistemas contables, pérdidas de datos; las transacciones pueden procesarse incorrectamente por personas que no les compete desarrollar la función; pueden omitirse o ejecutarse impropriamente los procedimientos de control, etc.

2.2.8 Procesamiento de transacciones:

Al no cumplir con los objetivos de esta actividad, se puede incurrir en embarques no autorizados o violatorios de regímenes de cambios o exportación, ventas sin conocimiento de la dirección de la empresa, actuar con precios no autorizados; embarcar mercancías o prestar servicios o no facturarlos, proponiendo con ello a reducir los saldos de las ventas, las cuentas a cobrar y el costo de ventas, y presentar inflados los inventarios, salvo que se practique inmediatamente conteo físico; pueden

extenderse facturas incorrectas, lo cual puede ocasionar ventas y cuentas a cobrar incorrectamente presentadas, clientes inconformes y pérdida de ingresos.

Puede omitirse el reportar ventas al contado de mercancías; no detectar faltantes de caja, por efecto de saldos inflados; los asientos de entrada a las cuentas del mayor pueden ser incompletos; así cobros o facturaciones pueden excluirse de los resúmenes intencionalmente o por aspectos de errores. También, los asientos a las cuentas del mayor pueden ser inexactos; los informes pueden ser deformados con respecto a las clasificaciones de las transacciones; de esta manera se tiene, que productos de una línea pueden clasificarse en otra. (p. 135).

Según Brito (1996) en lo referente al control interno para las cuentas por cobrar establece:

2.2.9 En cuanto a crédito y cobranzas:

El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.

Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:

- Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
- Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.
- Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.

- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

2.2.10 Con respecto a cuentas por cobrar:

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.

Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.

2.2.11 Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:

- Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.

- Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.

- Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.

- Los despachos de mercancía en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar. (p.339).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ciclo Contable: Es el periodo de tiempo en donde se registran las operaciones para mostrar la situación financiera de una empresa al final de un periodo.

Comunicación Organizacional: Consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de la estructura de la organización.

Control: El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la

organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Eficacia: Son las actividades llevadas a cabo para lograr o alcanzar los objetivos deseados.

Eficiencia: utilización correcta de los recursos o medios de los recursos productivos.

Monitoreo: Es la supervisión que se le da a los procesos escogidos para cumplir con los objetivos propuestos. De esta manera el monitoreo puede detectar fallas en los procesos, modificando así dichas fallas en el momento que lo necesite.

Procedimientos: Este término se refiere a una serie de pasos que se deben seguir para alcanzar una tarea correctamente, con el propósito de tener una seguridad razonable a la vez como uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración y beneficiándose por el hecho que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, arbitraria y simplificar la responsabilidad por fallas o errores.

Procesos: Son un conjunto de actividades o un programa en ejecución realizadas para transformar la información obtenida con un fin determinado, como son todos los procesos en el departamento de cuentas por cobrar, donde se evidencian una serie de pasos a seguir para la obtención del objetivo final como es la facturación y el debido cobro en el tiempo estipulado.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de investigación

La presente investigación es de nivel descriptiva, puesto que está orientado a la caracterización de los procedimientos de control interno realizados para el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, por cuanto se pretende recomendar procedimientos de control interno dirigidos a la optimización de las operaciones de la empresa SOFOS, C.A.

Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen la investigación descriptiva de la siguiente manera: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.” (p. 103).

3.2 Tipo de investigación

De acuerdo al contenido y forma en que se orienta el estudio, se proyecta una investigación de campo, ya que se recolectará la información directamente del lugar donde suceden los hechos, esto es, en la empresa SOFOS, C.A. Durante el proceso de investigación se realizará la recolección de datos de primera fuente, en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, tomando en cuenta una muestra representativa de dicho departamento. Lugar donde se realiza la investigación.

De acuerdo Hernandez, Fernández y Baptista (2006), la investigación de campo:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se da en un contexto natural para después analizarlos.

3.3 Método de Investigación

El método utilizado en la presente investigación, será el método analítico-sintético ya que se va a descomponer un todo en sus elementos constitutivos a la vez que se unirán diferentes elementos para conocer el caso que está estudiando.

Hurtado I. y Toro J. (2007) expresan que el método analítico sintético “Consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto.” (p. 65).

3.4 Población y muestra

En esta investigación la población está representada por cinco (05) empleados del ciclo de Ventas Cuentas por Cobrar- Cobros, de la empresa SOFOS, CA. Por ser una muestra finita la población estará representada por la misma.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) definen la población como: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 239).

Así mismo definen la muestra de la siguiente manera: “Subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población”. (p. 236).

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Para el logro de los objetivos de la presente investigación, se consultarán fuentes bibliográficas, relacionados con el área que darán orientación para la recolección de la información necesaria.

De esta manera la técnica para recolectar los datos será la encuesta y el instrumento que permitió aplicar dicha encuesta fue el cuestionario. La encuesta va ser aplicada a cinco (05) trabajadores que participan en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros que constantemente son los que realizan el trabajo, utilizando preguntas cerradas y abiertas, las cuales se encuentran definidas por respuesta de SI o NO y de selección múltiple que permiten identificar claramente la opinión del encuestado en cierto tema.

Según Tamayo & Tamayo (2004) define: un cuestionario es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas situaciones (pg. 185)

3.6 Procedimientos para recolectar la información

El procedimiento para recolectar la información se llevará de la siguiente manera: se aplicara un cuestionario veinticuatro (24) preguntas, veintitrés (23) preguntas cerradas y una (01) pregunta abierta para aplicarlas a los trabajadores del ciclo de Ventas Cuentas por Cobrar- Cobros, de la empresa SOFOS, CA., luego de las respuestas obtenidas estas serán agrupadas para posteriormente ser analizadas e interpretadas; de esta manera con los resultados obtenidos se lograra evidenciar las fallas existentes y proponer los procedimientos de control interno para la optimización del ciclo de Ventas Cuentas por Cobrar- Cobros, de la empresa SOFOS, CA.

3.7 Procesamiento de la Información

Una vez recolectada la información, la misma será procesada con estadística descriptiva y se presentara en gráficos, que permitan la visualización de los resultados.

3.8 Fases Metodológicas de la Investigación

Para alcanzar el objetivo general de una propuesta de procedimientos de control interno en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A., es necesario que se desarrollen las siguientes fases de la investigación.

3.8.1 Fase I. Situación actual de los procedimientos de control interno del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

Con la finalidad de cumplir con esta fase de la investigación, es necesario determinar la población y las muestras a través de las cuales se recopilará información y de esta forma evaluar la situación actual del ciclo de Ventas- Cuentas por Cobrar-Cobros en relación con sus procedimientos de Control Interno.

Se debe Estudiar de manera sistemática e integral a la organización para conocer el funcionamiento del área de ventas cuentas por cobrar cobros, con el objeto de detectar las causas y efectos de la problemática, para analizar y proponer alternativas viables de solución que ayuden a la erradicación de los mismos.

3.8.2 Fase II. Debilidades y fortalezas de los procedimientos de control interno existentes en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

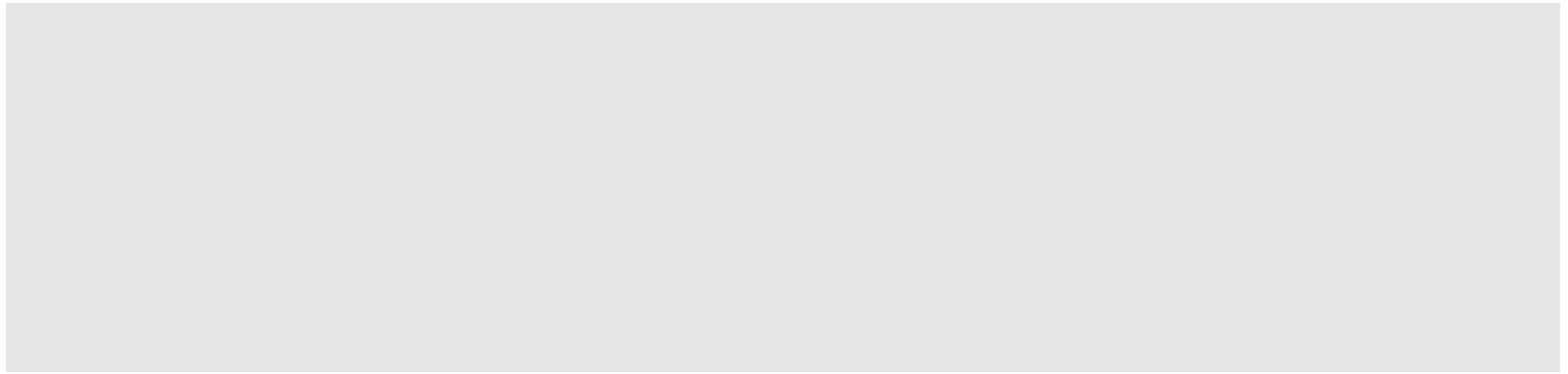
Para el desarrollo de esta fase se partirá del resultado de la encuesta realizada a la muestra seleccionada del personal responsable del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A. para así identificar las debilidades y fortalezas de las actividades a través de la elaboración de la Matriz DOFA.

De esta forma fijar de manera clara las áreas en el ciclo de Ventas- Cuentas por Cobrar-Cobros que deben ser reforzadas o trabajadas para ser convertidas en fortalezas.

3.8.3 Fase III. Procedimientos de control interno necesarios para la optimización del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

Los procedimientos de control interno se elaborarán tomando como base el análisis de la matriz DOFA. De acuerdo a este resultado analítico, se planificarán posibles herramientas para solucionar debilidades encontradas y de esta forma alcanzar la optimización de las operaciones en el ciclo de Ventas- Cuentas por Cobrar-Cobros ya establecidas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLE	INDICADOR	Items
				1
				2
				3
				4
				5
				6
				7



CAPÍTULO IV

RECURSOS

a. Humanos: Representados por la muestra de la cual se extrajo información a través de la encuesta, el Tutor Académico José Pérez y las autoras del presente proyecto.

b. Recursos Institucionales: Como recurso institucional, la empresa SOFOS, C.A. como objeto de estudio en el ciclo de Ventas- Cuentas Por Cobrar-Cobros, la Universidad José Antonio Páez y Universidad de Carabobo, de los cuales se obtuvo información a través de trabajos especiales anteriores.

c. Materiales: Como recursos materiales figuran, los ordenadores y demás materiales tecnológicos que posibilitan la conexión a internet, paquete de herramientas de Microsoft Office (Excel, Word), trabajos de grados de investigaciones anteriores, impresoras y consumibles, papel bond tamaño carta, entre otros materiales de oficina.

d. Tiempo

ACTIVIDADES	TIEMPO							Total en meses
	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	
Planificación de la investigación	x	x						2
Prueba del instrumento			x					1
Aplicación del instrumento				x				1
Recolección de datos					x			1
Análisis e interpretación de los datos recabados					x			1
Redacción de informe final						x		1
Defensa							x	1
TOTAL								8

RESULTADOS

Obtenidos los datos a través de la aplicación del instrumento mencionado en el capítulo anterior se procede a realizar un análisis e interpretación con el propósito de determinar si el cuestionario aplicado proporciona resultados satisfactorios que aporte información para la investigación o si hay algún tipo de falla que se deba corregir en el instrumento.

El instrumento utilizado contiene veintitrés (23) preguntas cerradas dicotómicas las cuales se encuentran definidas por respuesta de SI o NO, y una (1) pregunta abierta la cual se encuentra definida por respuesta de selección múltiple justificando su respuesta, permitiendo identificar claramente la opinión del encuestado arrojando los siguientes resultados:

No hubo dificultad para responder las preguntas formuladas, son claras y directas con un fin que es obtener la opinión de los trabajadores acerca del conocimiento y funcionamiento del Control Interno en el ciclo de Ventas- Cuentas Por Cobrar- Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

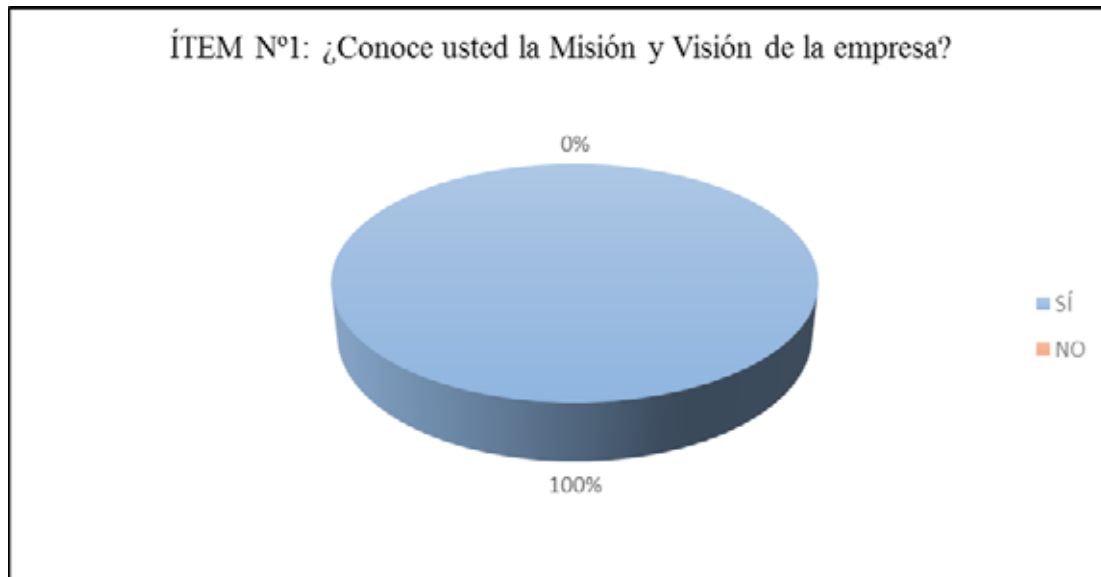
Los encuestados piensan que el lenguaje de las preguntas es adecuado, se les hizo fácil entender lo que se le estaba preguntando.

Consideran que se cubrió el tema de Control Interno en el ciclo de Ventas- Cuentas Por Cobrar- Cobros, con las preguntas realizadas.

No se encuentran repeticiones, tampoco consideran en cambiar alguna pregunta.

Por lo que se puede concluir que el instrumento aplicado es adecuado para la investigación que se realiza ya que la muestra seleccionada estuvo de acuerdo con lo que se le planteo, proporcionando las siguientes respuestas:

Gráfica N°1



Cuadro N° 1

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis:

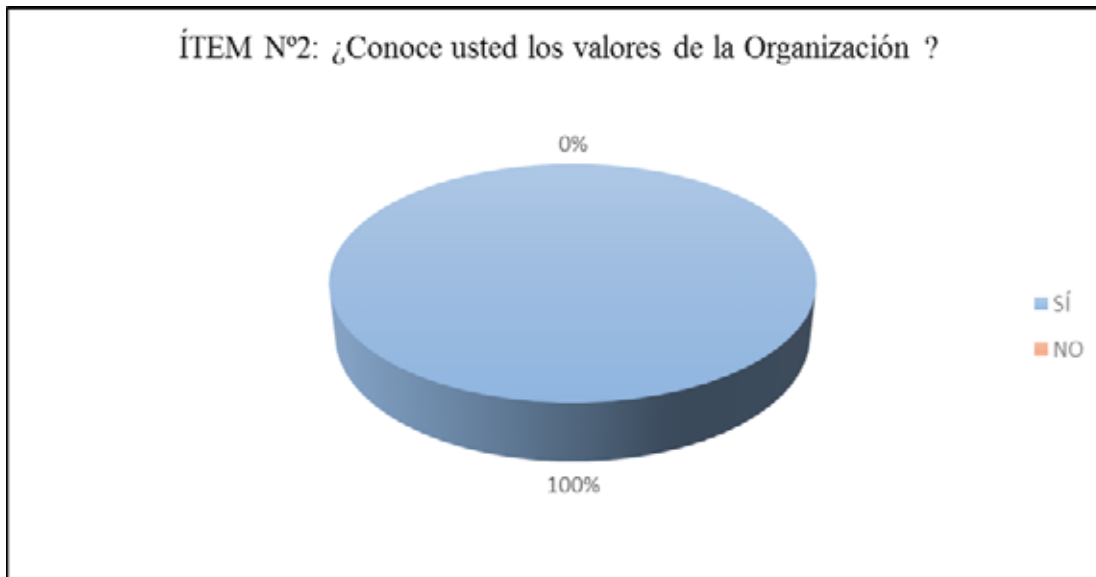
El cien por ciento (100%) de la población afirma que conoce la misión y visión de la empresa, evidenciando que los trabajadores comprenden a que se dedica y a dónde quiere llegar esta en un futuro. Con esto se observa que la empresa guía a los empleados a cumplir con unas de las funciones de control interno como lo es el ambiente de control, para que este se desarrolle de manera efectiva.

La misión y visión de las organizaciones son conceptos fundamentales dentro su plan estratégico puesto que en base a ellos se definen las metas, planes y objetivos a corto mediano y largo plazo. Esto se debe a que la misión, es la razón de ser de la

existencia de una empresa, esta determina lo que intenta cumplir en su ambiente en el que actúa, lo que pretende hacer, y él para quién lo va a hacer.

Mientras que la visión define el camino al cual se dirige la empresa y sirve de camino para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. Para el cumplimiento de la misión y la visión se necesita de los valores de los empleados.

Gráfica N°2



Cuadro N°2

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente. González y Pereira

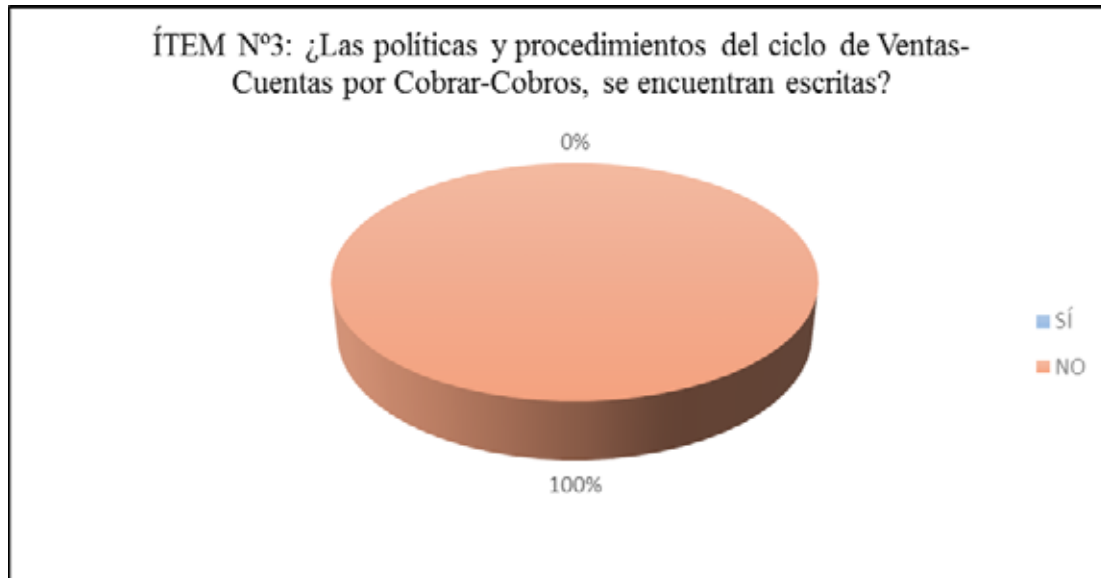
Análisis:

El cien por ciento (100%) de los encuestados asegura conocer los valores de la organización lo que permite que esta se mantenga en el tiempo operando correctamente.

Los valores de los trabajadores, comprenden elementos ligados a la moral y la ética. La moral mana de la normativa aceptada socialmente partir, mientras que la ética viene de dentro, de la manifestación de los comportamientos.

Cuando las organizaciones identifican el comportamiento de los empleados, esto lo utilizan como herramienta para desarrollar sus objetivos.

Gráfica N° 3



Cuadro N° 3

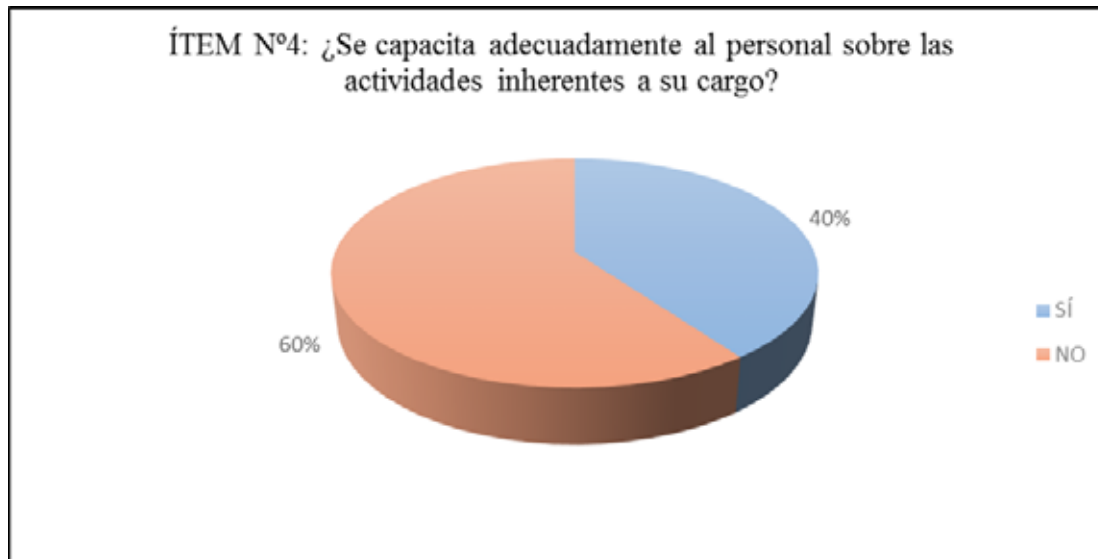
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente. González y Pereira

Análisis: El resultado obtenido mediante esta encuesta nos indica que las políticas y procedimientos del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros no se encuentran escritas o el personal ignora su existencia, de tal manera que los empleados desconocen los lineamientos de las labores, requerimientos, actividades y procedimientos que deben cumplir al realizar una operación.

La ausencia de estos lineamientos, los cuales son de suma importancia dentro de las actividades de control interno, trae como consecuencia errores y falta de comprensión en los procesos, desconocimiento de las funciones.

Gráfica N° 4



Cuadro N° 4

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

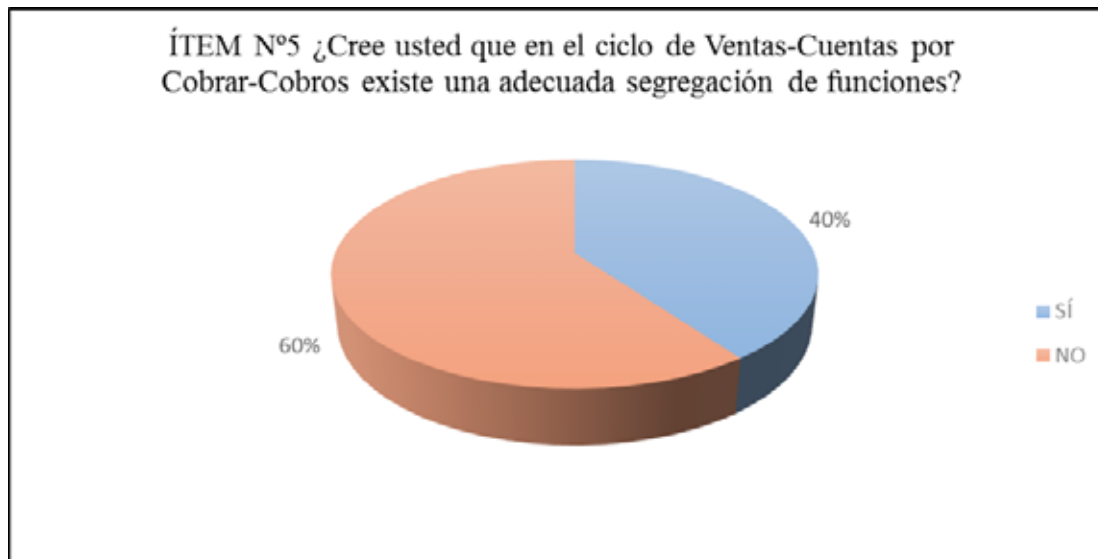
Fuente: González y Pereira

Análisis: Las respuestas a esta interrogante muestran que el sesenta por ciento (60%) del personal que labora en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros no es entrenado para cumplir con las actividades asignadas, mientras que un cuarenta por ciento (40%) indica que sí está entrenado para cumplir con las actividades inherentes a su cargo.

Esto conlleva a que el personal no está en capacidad de realizar las labores para el cargo que fueron asignados, cometiendo errores involuntarios, conduciendo de esta forma a que no se cumplan con las tareas, metas, políticas y procedimientos establecidos. De esta manera se evidencia la falta de control interno en este ciclo.

Para que los departamentos que conforman las empresas funcionen de manera eficaz, eficiente, oportuna y arroje información confiable, los empleados deben de estar preparados para cumplir con las actividades establecidas.

Gráfica N°5



Cuadro N° 5

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

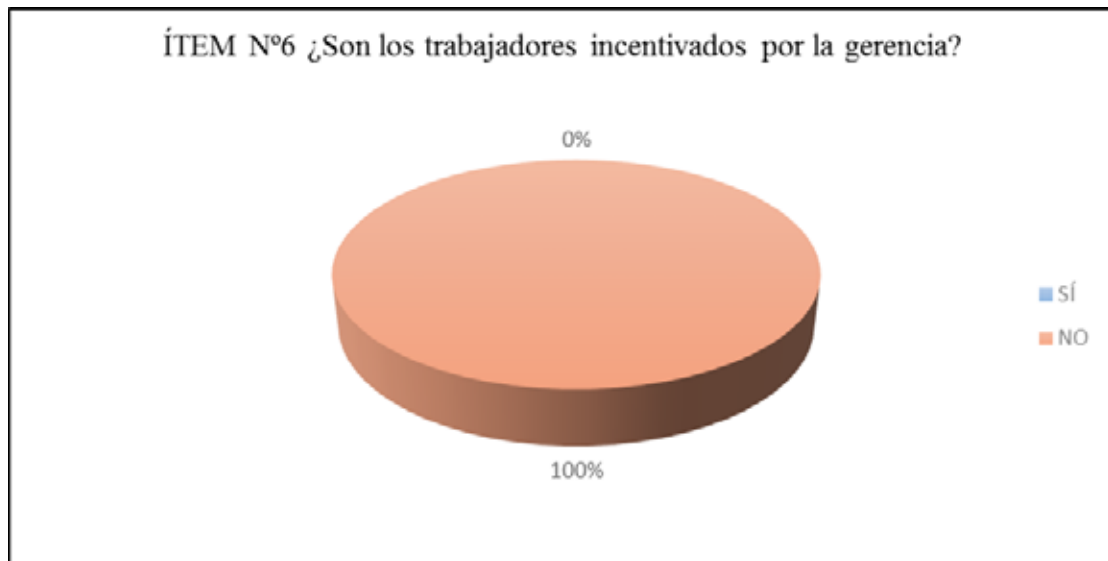
Fuente: González y Pereira

Análisis: Según el sesenta por ciento (60%) de los encuestados no existe una adecuada segregación de funciones en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, mientras el restante, un cuarenta por ciento (40%) señala que sí.

La incorrecta segregación de funciones en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, aumenta errores y fraudes por parte de los empleados. Ocasionando la acumulación de trabajo y que las operaciones se realicen de manera errónea y tardía.

Las empresas deben establecer una buena segregación de funciones en todas las áreas, reduciendo así errores, fraudes y desfalcos en las operaciones realizadas.

Gráfica N° 6



Cuadro N° 6

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas el cien por ciento (100%) de la población asegura que la gerencia no incentiva a los trabajadores, trayendo como consecuencia que no realicen sus actividades con empeño y esmero.

Asimismo el grado de eficacia y eficiencia del personal sería muy bajo. La gerencia debe de incentivar a los empleados de manera que se refleje una competencia sana entre sus compañeros con el fin de que las actividades que realicen sean eficientes, auténticas y dinámicas. Estos incentivos tienen que ser transmitidos de modo transparente y no deben transformarse en tentaciones para que los empleados puedan cumplir con el trabajo.

Gráfica N° 7



Cuadro N° 7

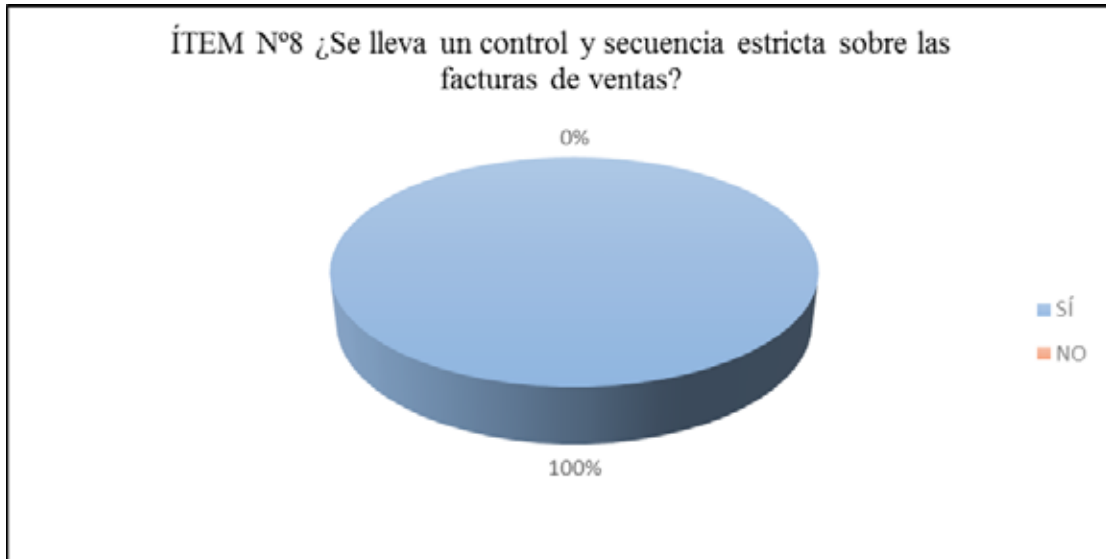
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: Según lo evidenciado en la gráfica, las ventas se inician con la orden de compra del cliente, cumpliendo así con un requisito de las ventas para realizar el proceso correctamente.

Las ventas deben ser respaldadas con una orden de compra enumerada para mayor control de los productos o servicios vendidos y requerimientos de los clientes.

Gráfica N°8



Cuadro N°8

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas, el cien por ciento (100%) de los encuestados afirman que se lleva un control y secuencia sobre las facturas de ventas, lo que permite dar un seguimiento más exacto de los productos y/o servicios vendidos y a qué clientes se les vendió dicho producto y/o servicio.

Gráfica N° 9



Cuadro N° 9

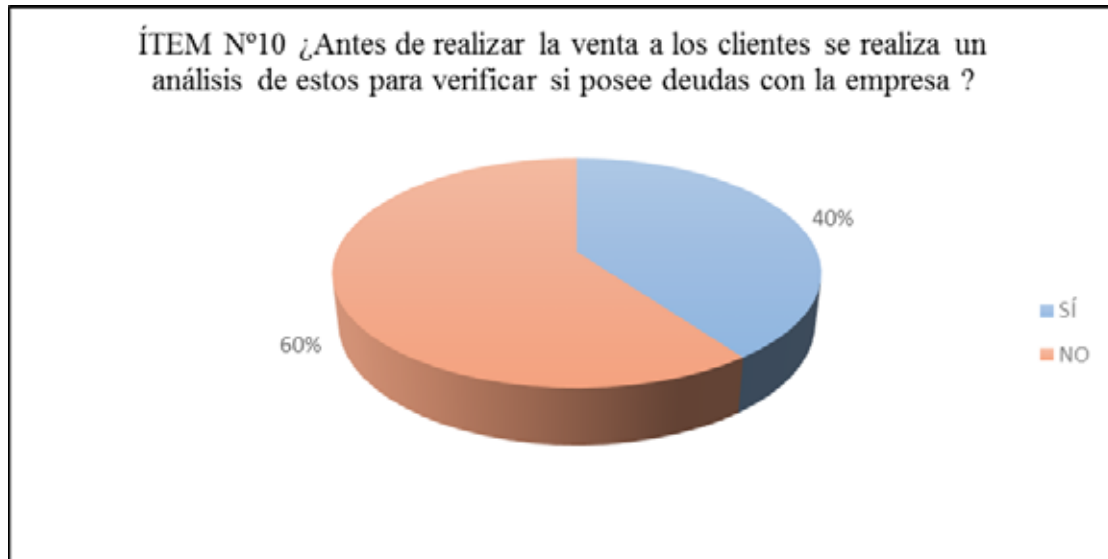
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: El cien por ciento (100%) de los empleados contestaron que los encargados de autorizar las ventas no son los mismos que realizan el registro de los cobros, evitando de esta manera desfalcos por parte de los empleados.

La persona encargada de vender no puede ser la misma que realiza los cobros, esto puede ocasionar que los empleados cometan fraudes o desfalcos con las ventas, donde se señalen una cantidad errónea de lo vendido y se queden con parte del dinero cobrado.

Gráfica N° 10



Cuadro N°10

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

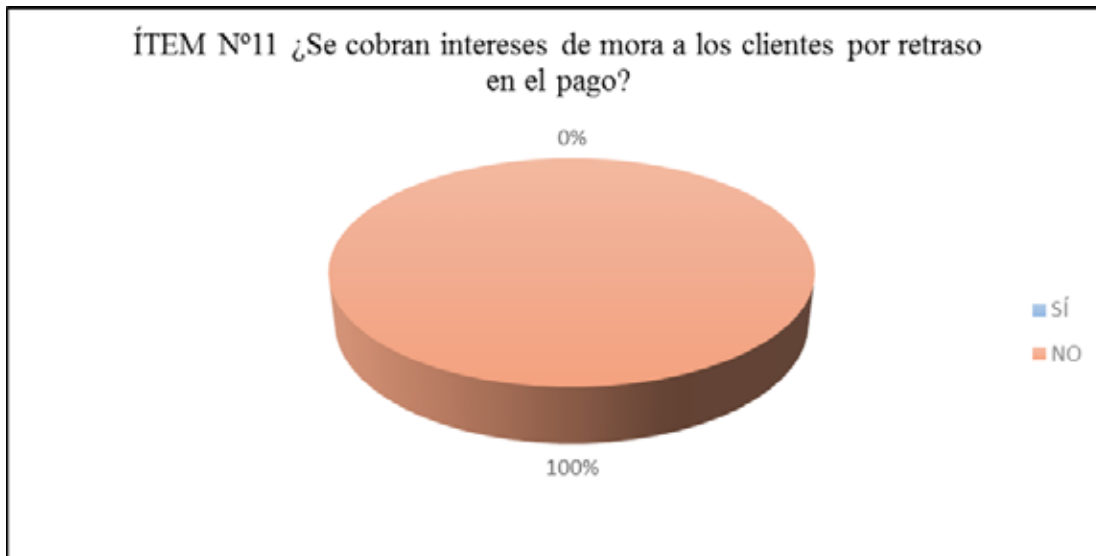
Análisis: El sesenta por ciento (60%) de los encuestados contestó que antes de realizar la venta no se realiza un análisis de los clientes para verificar si poseen deudas con la empresa, mientras un cuarenta por ciento (40%) señala que sí.

Esto indica que las ventas se realizan sin importar que el cliente mantenga deudas anteriores, la empresa no está al tanto de la capacidad que tenga el cliente para cancelar la deuda, afectando el flujo de efectivo y aumentando cada vez el número de facturas por cobrar.

Las organizaciones antes de realizar las ventas deben estudiar la situación económica que mantiene con el cliente, esto con el fin tener un control sobre las

deudas de éstos, evitando que el flujo de efectivo sea afectado de manera negativa y que se encuentren con un excesivo número de facturas por cobrar.

Gráfica N° 11



Cuadro N° 11

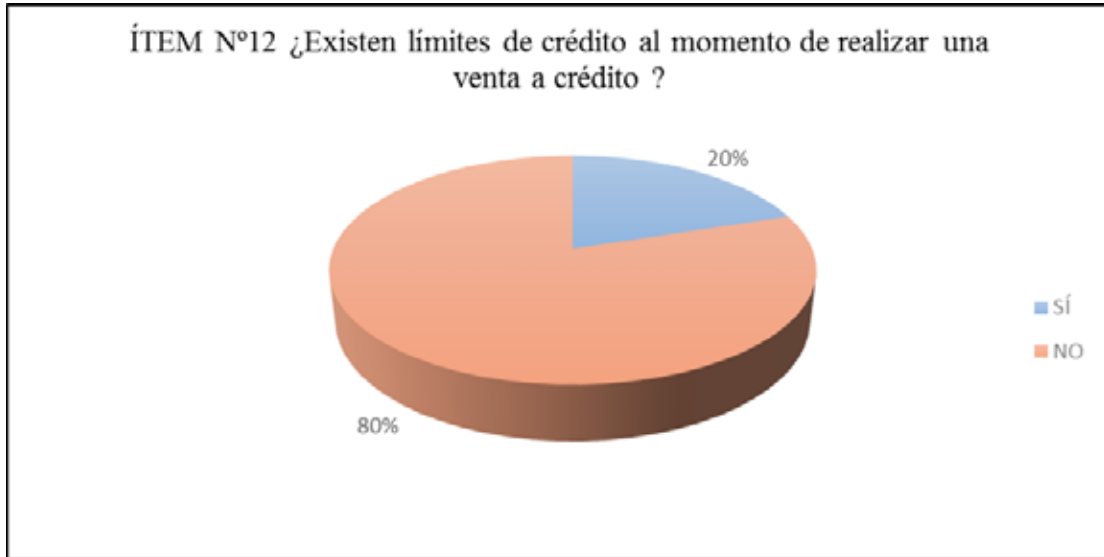
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: La población en su cien por ciento (100%) respondió que no se cobran intereses de mora por la retraso en el pago de los clientes, conllevando a que los clientes cancelen sus deudas transcurrido el lapso estipulado.

Los intereses de mora son de gran importancia, con el establecimiento de estos, aumenta la posibilidad de que los clientes cancelen en el momento en que fue fijado el pago.

Gráfica N° 12



Cuadro N° 12

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: Según las respuestas obtenidas un ochenta por ciento (80%) de la población contestó que no existen límites de créditos al momento de realizar una venta, en tanto, un veinte por ciento (20%) afirman que sí existen límites de crédito

El que no exista límites de crédito en las empresas, trae como consecuencia un desequilibrio en el flujo de caja sin contar que las provisiones para cuentas incobrables no bastarían para cubrir la pérdida en caso de que no fuesen canceladas.

Se deben crear límites de créditos para evitar que el flujo de caja se vea afectado de manera negativa por el financiamiento que se les concede a los clientes.

Gráfica N° 13



Cuadro N° 13

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuentes: González y Pereira

Análisis_ El 20 por ciento de la población afirma que la organización goza de políticas para otorgar créditos mientras que el 80 por ciento de la población niega conocer la existencia de políticas para el otorgamiento de créditos, en tal sentido nos encontramos ante una debilidad, ya que el 80 por ciento de los empleados desconoce dichas normativas y en este sentido no realizará sus actividades de acuerdo a lo que según se encuentra establecido bajo políticas de la empresa

Lo que trae como consecuencia que las actividades ejecutadas no sean las más correctas o idóneos, por el hecho de que se están omitiendo parámetros de seguridad al momento de realizar una venta.

Por otra parte una razón viable de que el 80 por ciento de los empleados desconozcan las políticas de venta, podría ser por la debilidad en su establecimiento o por la escasez en su contenido, debido al hecho que las política conocida por el personal sólo abarca el tiempo de crédito el cual está estipulado en 30 días, dejando de lado muchos factores importantes al momento de llevar cabo una venta.

Gráfica N° 14



Cuadro N° 14

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

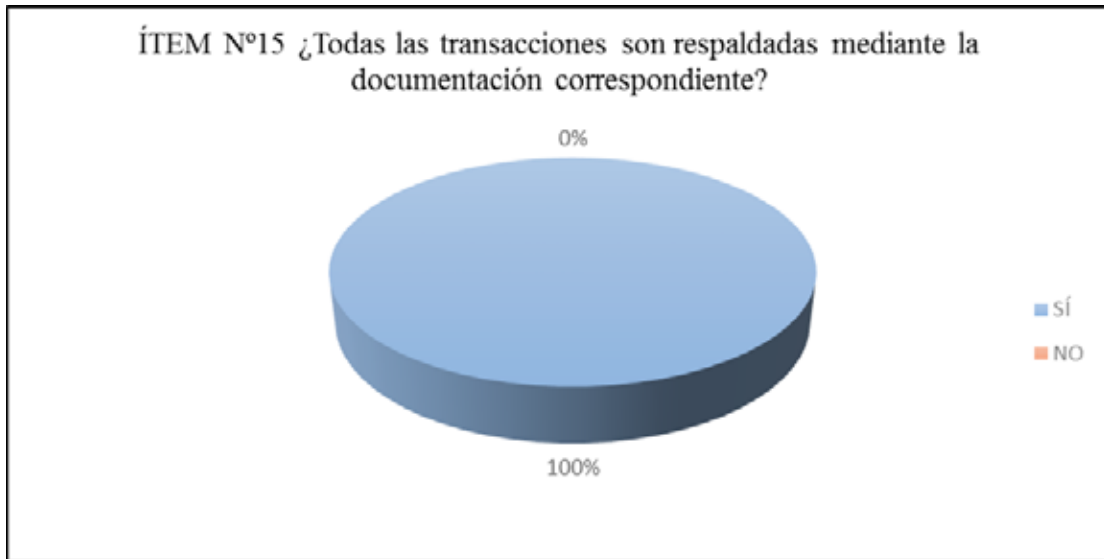
Fuente_ González y Pereira

Análisis: Los encuestados en un 20 por ciento afirman que se registran diariamente las operaciones de ventas, cobros, depósitos y demás operaciones que forman parte de los procesos del ciclo de ventas cuentas por cobrar cobros, mientras que un 80 por ciento de los encuestados niegan que dichos procedimientos se registren fielmente a diario. Esta debilidad hace que la información no sea veraz y oportuna al momento de necesitarla ya que los registros no son realizados en un 80 por ciento en el momento en que ocurrieron los hechos sino en fechas posteriores.

Por otro lado entre las políticas de la empresa está el realizar cierres mensuales, lo que hace notar que la información reflejada en los estados financieros no es información óptima para tomar decisiones en base a ésta.

Lo que puede traer como consecuencia, que la gerencia realice inversiones inadecuadas o no esté al tanto de manera oportuna de situaciones que puede repercutir financieramente en la empresa.

Gráfica N° 15



Cuadro N° 15

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: Un 100 por ciento de los encuestados afirman que todas las transacciones son respaldadas con su correspondiente documentación lo cual refleja la existencia de control sobre estos.

En tal sentido la empresa cumple con un buen sistema de control en cuanto a documentación, demostrando que este procedimiento se lleva a cabo correctamente.

Y por consiguiente toman en cuenta la importancia de tener respaldo físico sobre las operaciones.

Gráfica N°16



Cuadro N° 16

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

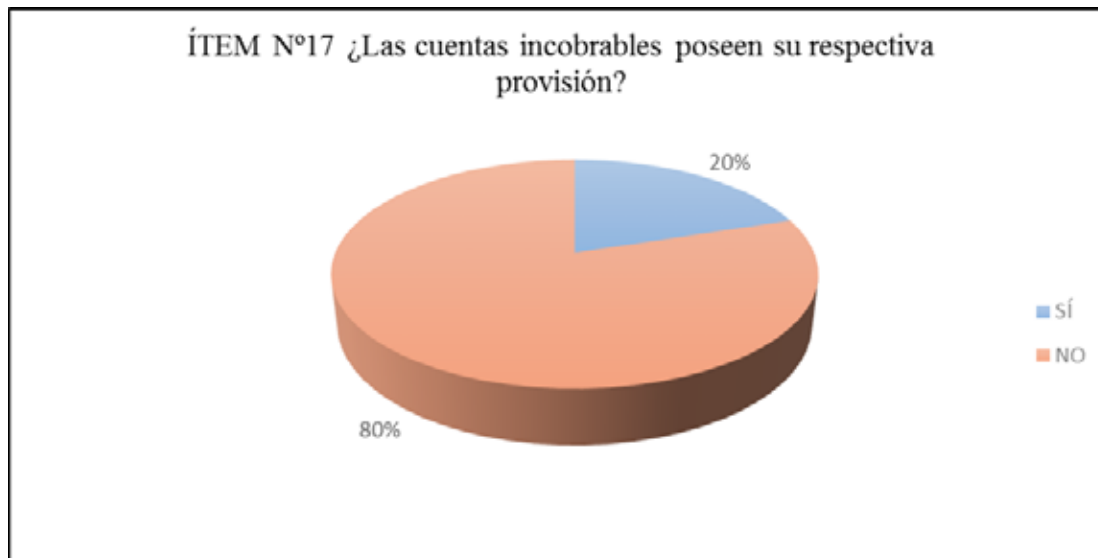
Fuente: González y Pereira

Análisis: De acuerdo a las respuestas obtenidas de los encuestados, en un 20 por ciento se valoran los riesgos al realizar una venta a crédito, el resto que está representado por un 80 por ciento de los encuestados, niegan que los riesgos se tomen en cuenta al momento de realizar una venta a crédito, lo que pone en evidencia la falta de políticas de ventas a créditos de parte de la gerencia.

Existen diferentes tipos de riesgos al realizar una venta a crédito, que las empresas deben tomar en cuenta y evaluarlas cada cierto tiempo, entre ellas están la estabilidad económica del cliente y sus posibilidades de pagos, así como el riesgo país, estos riesgos son los más eminentes y los primeros que resaltan, dado que de allí se

derivan una serie de riesgos que ponen en peligro la disponibilidad del pago, así como otras consecuencias que ponen en riesgo la estabilidad de las empresas.

Gráfica N° 17



Cuadro N° 17

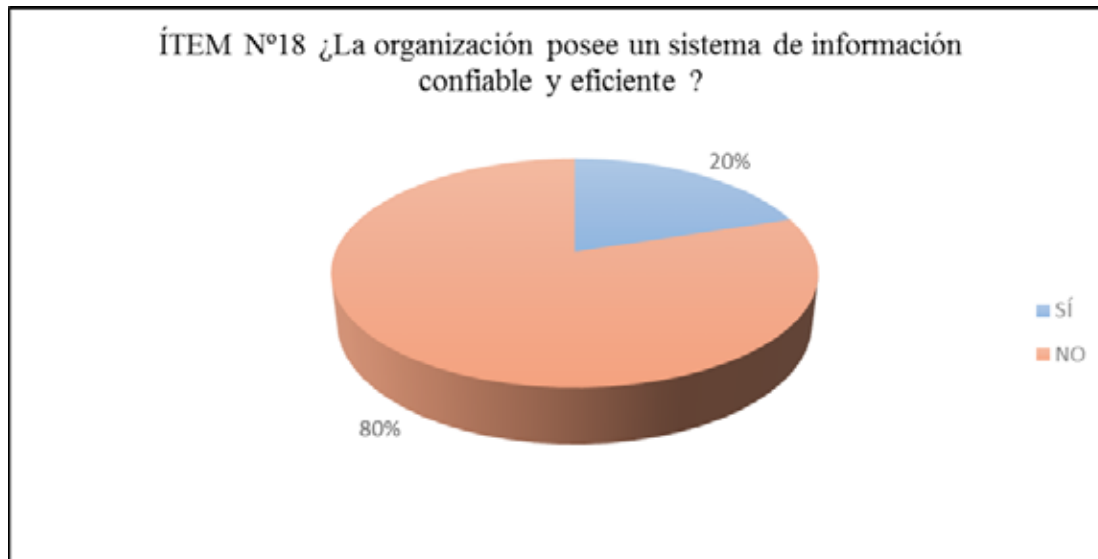
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: En un 20% la población encuestada afirma que la cuentas incobrables son respaldadas con su respectiva provisión mientras que el 80% de la población niega que se esté realizando de dicha manera. Lo que refleja que por no poseer políticas de ventas a crédito donde se valoren los riesgos que éstas conllevan, no tienen una provisión que soporte de forma idónea las facturas que no logran ser cobradas.

Las empresas que trabajan vendiendo su producto en base a créditos, deben procurar ser lo más precisos al realizar el cálculo de la provisión, para que al final del cierre económico no incurran en pérdidas a causa de esto.

Gráfica N° 18



Cuadro N° 18

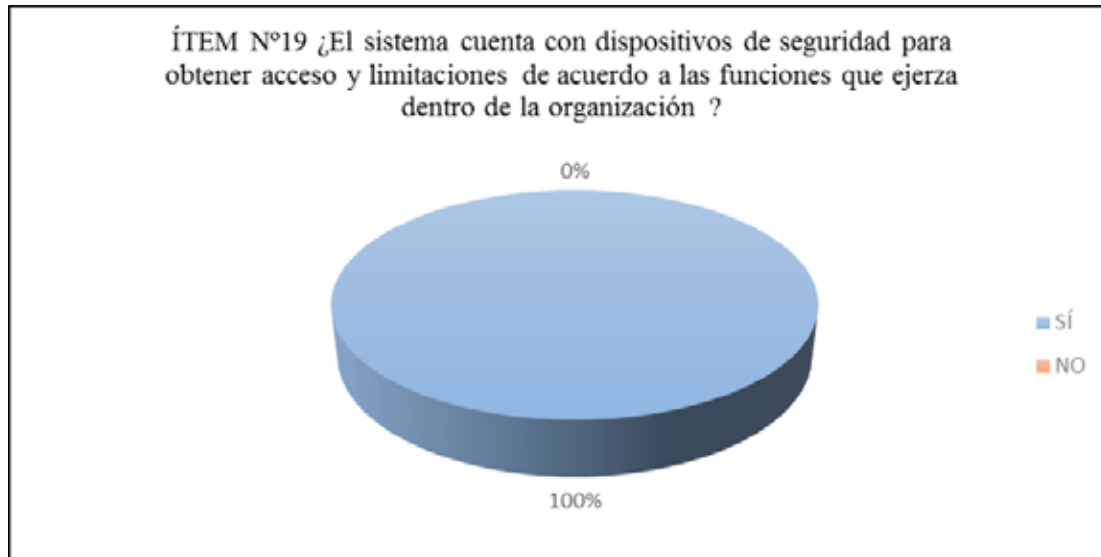
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: El 80% de la población encuestada afirma que el sistema de información no es confiable y oportuno, debido a que el sistema es poco automatizado y la data de los clientes que no han cancelado créditos, no se actualiza rigurosamente.

Es una debilidad importante hoy en día, ya que las grandes empresas se destacan por tener un sistema de información confiable, ya que estas le proporcionan un alto grado de competitividad, dado que los elementos tecnológicos disminuyen los márgenes de error y proporcionan mayor seguridad, las empresas deben ir a la vanguardia de las nuevas tecnologías que hacen que sus empresas sean más eficaces y eficientes.

Gráfica N° 19



Cuadro N° 19

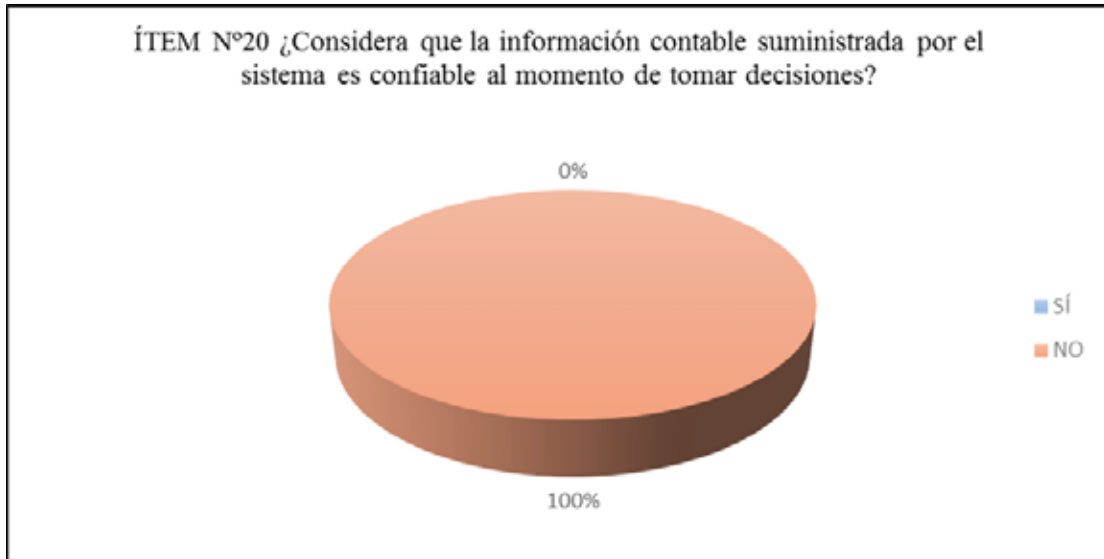
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados afirman que existen dispositivos de seguridad para obtener acceso y limitaciones de acuerdo a las funciones que ejerza dentro de la organización lo que refleja que existen medidas de seguridad para controlar la información de la empresa en los diferentes niveles de la organización.

Dejar que cualquier empleado tenga acceso a todo tipo de información, es peligroso, es por ello que a medida que las empresas se van expandiendo, deben desarrollar medidas de seguridad para proteger y salvaguardar todos los aspectos de la empresa, porque ya sea intencional o no, el personal sólo debe focalizar su atención en el área que le corresponda para no incurrir en escenarios que puedan propiciar actos dolosos.

Gráfica N° 20



Cuadro N° 20

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira

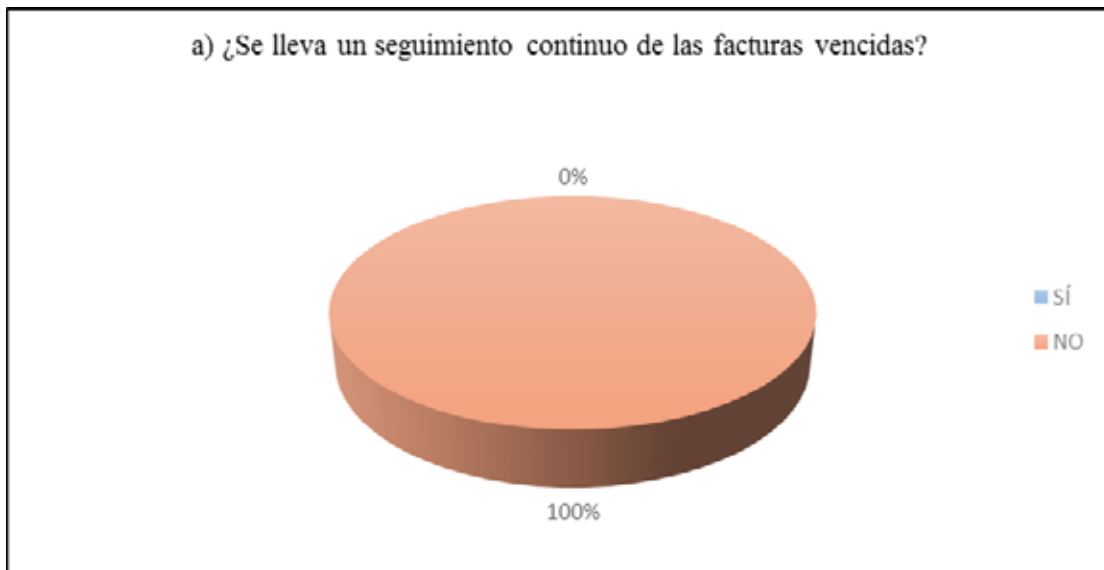
Análisis: El 100 por ciento de los encuestados niega que la información contable suministrada por el sistema sea confiable ya que hay múltiples circunstancias que no permiten que la información suministrada por el sistema se pueda tomar en cuenta para llevar a cabo decisiones, circunstancias como:

Cuadro N° 20.1

De ser negativa su respuesta esto se debe a:	Sí	No
a. ¿Se lleva un seguimiento continuo de las facturas vencidas?	0	5
b. ¿Se realizan conciliaciones bancarias semanales?	0	5
c. ¿La información se registra de forma tardía?	4	1
Mencione el motivo de forma puntual	-	-

a) ¿Se lleva un seguimiento continuo de las facturas vencidas?

Gráfica N° 20 a)

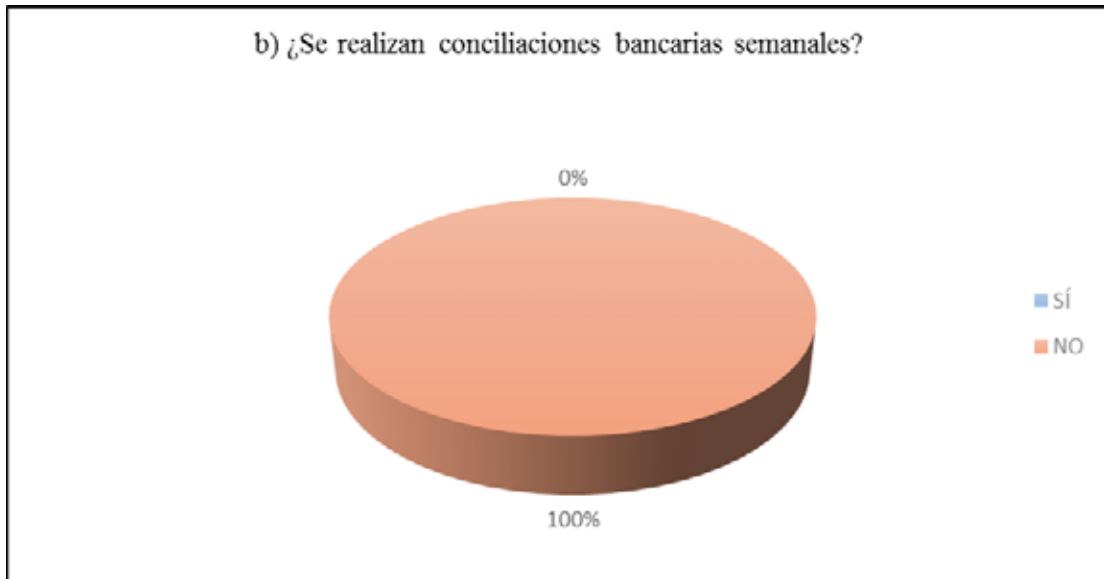


Fuente: González y Pereira

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados negaron que se lleve un registro continuo de las facturas vencidas así que pasa mucho tiempo en ser tomadas como incobrables, esto ocasiona que haya cantidades desmesuradas de facturas a crédito no cancelada, y la empresa no toma cartas en el asunto, otorgándoles nuevos créditos a clientes morosos, lo que trae como consecuencias que al final la provisión no sea suficiente para cubrir las facturas incobrables y los estados financieros comiencen a decaer obteniendo perdidas al cierre económico.

b) ¿Se realizan conciliaciones bancarias semanales?

Gráfica N° 20 b)



Fuente: González y Pereira

Análisis: Los encuestados negaron en un 100 por ciento que se estuviesen realizando conciliaciones bancarias semanales, y aunque los cierres se lleven a cabo mensualmente los empleados manifestaron que hay partidas que quedan pendientes durante meses, esto ocasionado por pagos que son realizados por los clientes pero que no se concilian oportunamente y por tanto no lo pueden chequear por el sistema, haciendo que el proceso sea más lento, ya que tienen que verificar los documentos físicos. En tal sentido, este procedimiento ocasiona retrasos en la información, ya que a veces este procedimiento es dejado para el final y es pasado por alto, se aglomera con actividades por realizar y cuando los empleados logran chequear la eficiencia con que se dan las operaciones, no es el más óptimo ni el más rápido.

c) **La información se registra de forma tardía?**

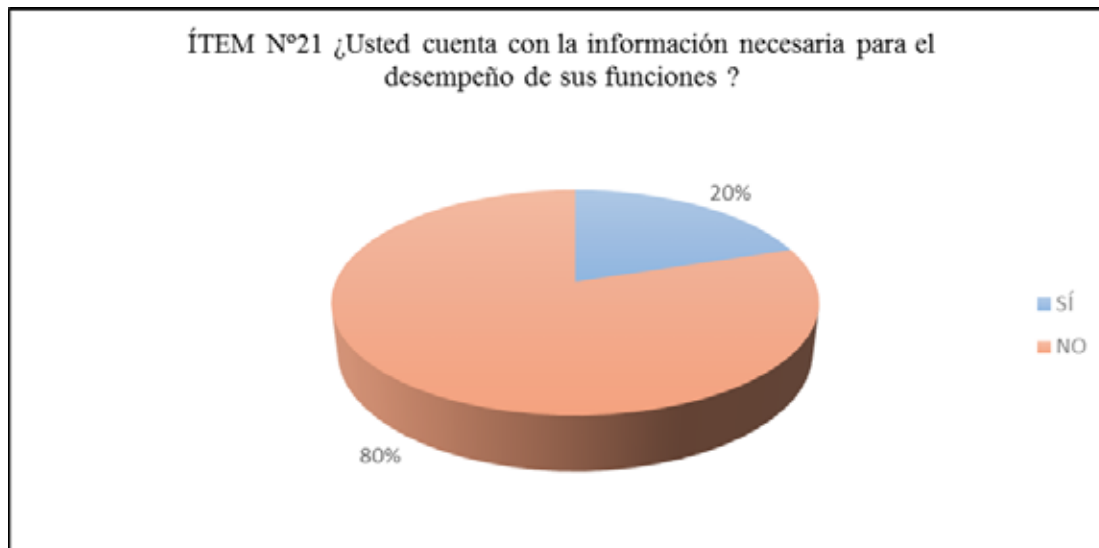
Gráfica N° 20 c)



Fuente: González y Pereira

Análisis: Los encuestados manifestaron en un 80 por ciento que la información era registrada de forma tardía, lo que ha traído como consecuencia el enlentecimiento de operaciones, que la información financiera no sea veraz y oportuna y por tanto no se puedan tomar decisiones en base a esta. Por otra parte los encuestados respondieron de manera abierta y concisa las otras razones por lo que el sistema no es confiable al momento de tomar decisiones entre las cuales manifestaron situaciones como el no conciliar oportunamente los pagos, había desorganización al momento de pedir informes ya que no hay una correcta segregación de funciones y que no existen exigencias en cuanto a facturas vencidas.

Gráfica N° 21



Cuadro N° 21

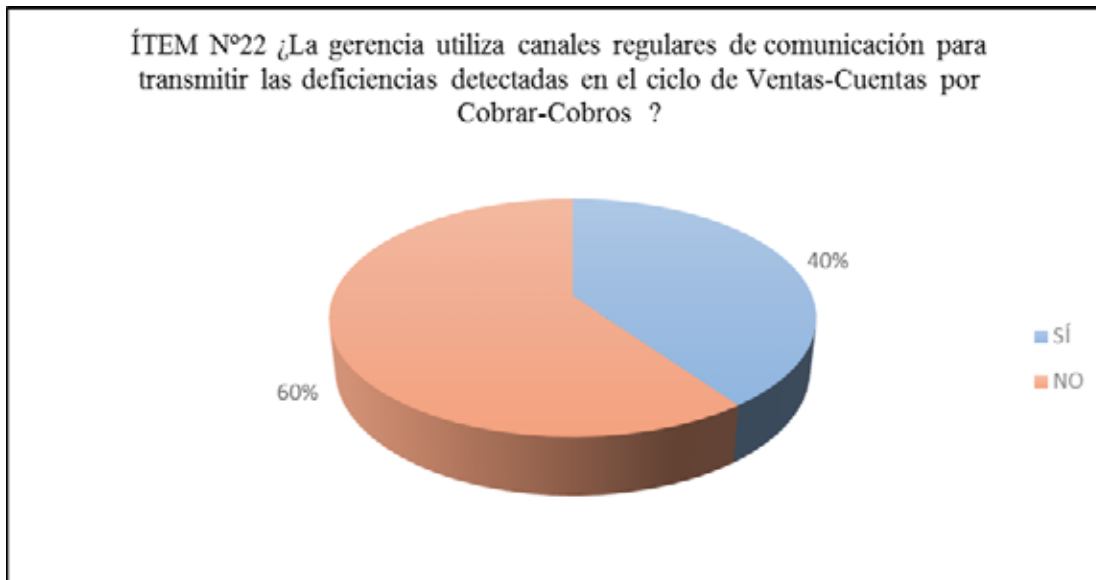
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente. González y Pereira (2021)

Análisis: La gráfica muestra que el 80 por ciento de los encuestados afirma que no cuenta con la información necesaria para realizar sus operaciones, lo que representa una debilidad en el proceso ya que el desconocimiento hace imposible el debido desenvolvimiento de las transacciones.

Por consiguiente, es de gran importancia que los trabajadores sean instruidos y capacitados sobre las actividades que deben desarrollar en el área, esto asegura que los procedimientos sean llevados a cabo correctamente y que estén encaminados a la consecución de los objetivos de la empresa.

Gráfica N° 22



Cuadro N° 22

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

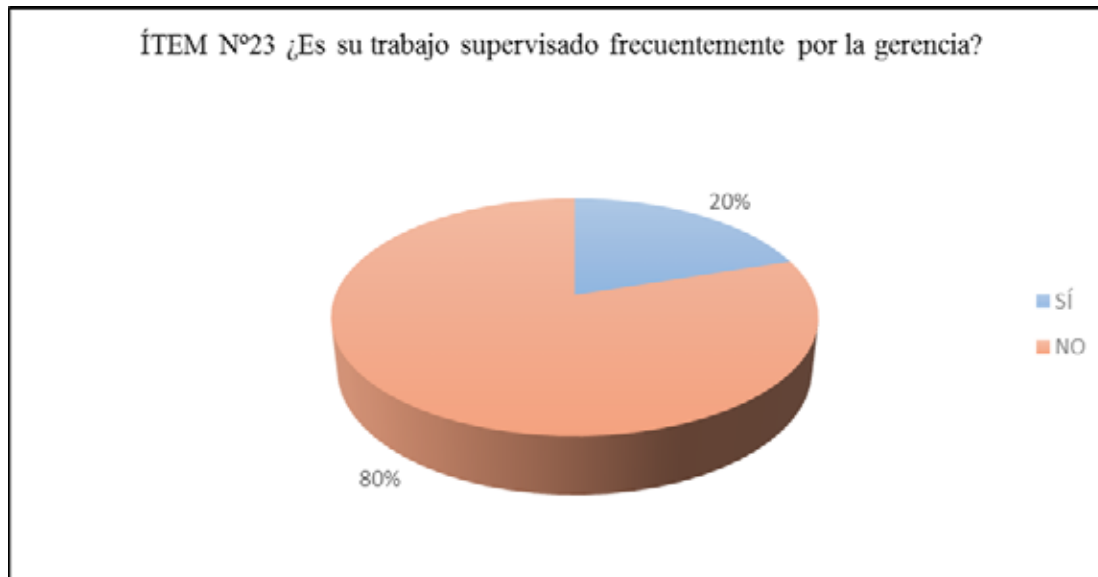
Fuente: González y Pereira (2021)

Análisis: El 60 por ciento de los encuestados niega que haya un correcto flujo de información necesaria para el logro de los objetivos planteados, ya que no existe una reciprocidad entre la gerencia y los empleados del departamento de ventas cuentas por cobrar cobros.

Es importante que en toda organización se transmitan las debilidades encontradas, bien sea en el ciclo de ventas cuentas por cobrar cobros como en otros departamento, ya que esto incentiva al continuo mejoramiento de los procesos.

En tal sentido se puede afirmar que la reciprocidad de información entre el departamento y la gerencia asegura que los empleados estén siendo supervisados y que ellos sientan la responsabilidad de realizar sus funciones de acuerdo a como fueron establecidas.

Gráfica N°23



Cuadro N° 23

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

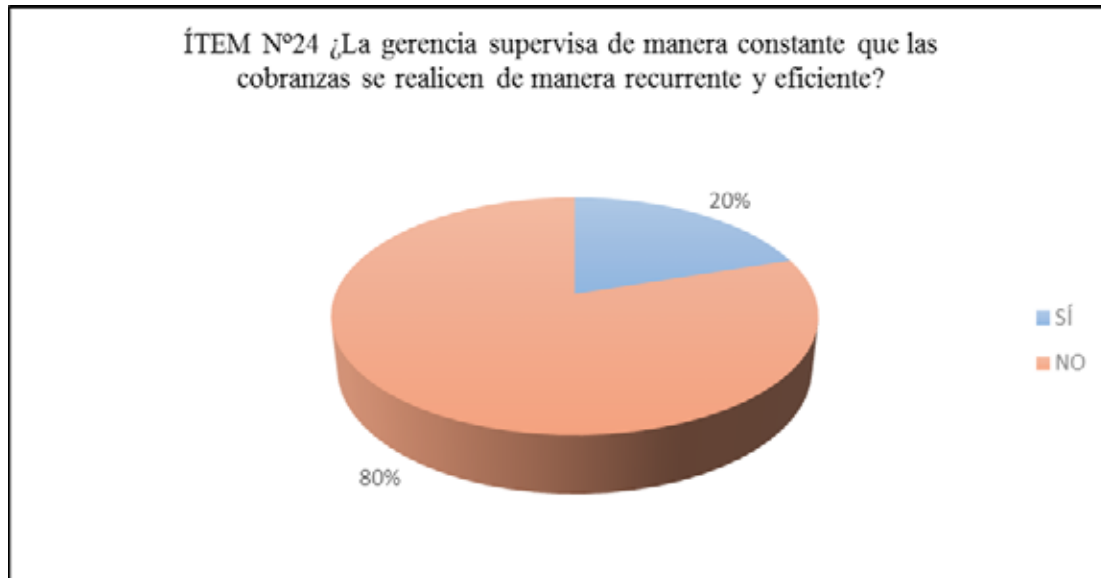
Fuente: González y Pereira (2021)

Análisis: El 80 por ciento de los encuestados afirman que su trabajo no es supervisado frecuentemente por la gerencia, mientras que el 20 por ciento afirma que su trabajo sí es supervisado.

El hecho de que la mayoría de la población encuestada afirma que su trabajo no es supervisado, refleja que existen graves debilidades de control en el ciclo de ventas cuentas por cobrar cobros, ya que no se evidencia la supervisión de las transacciones por parte de la gerencia.

Por consiguiente no se verifica que los procedimientos se estén realizando de acuerdo a las políticas y parámetros establecidos por la gerencia y que vayan de acuerdo a los objetivos perseguidos por la empresa.

Gráfica N° 24



Cuadro N° 24

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Fuente: González y Pereira (2021)

Análisis: De acuerdo a lo representado en la gráfica la gerencia no supervisa constantemente que las cobranzas se realicen de manera recurrente y eficiente ya que un 80 por ciento de la población niegan que esta labor se haga, mientras que un 20 por ciento afirma que sí, lo que demuestra una falta de gestión por parte de la gerencia donde se evidencian debilidades de control y evaluación de las transacciones.

Esta problemática es sumamente grave ya que afecta el flujo de caja y la veracidad de la información financiera, por el hecho de que a largo plazo ocasionara un declive financiero, trayendo como consecuencias que no tengan la disponibilidad necesaria para cancelar sus deudas.

Matriz DOFA

<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none">• En el área de las ventas presentan fallas en verificar si los clientes presentan deudas con la empresa.• No cuentan con un manual de procedimiento que garantice el cumplimiento de cada una de las funciones que se realizan.• Deficiencia en el registro de operaciones diarias de ventas, cobros, y depósitos bancarios.• No posee un sistema automatizado ya que no actualiza constantemente la data de los clientes morosos.	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none">• División de las funciones• El equipo está motivado a mejorar el servicio.• Los gerentes han tomado ánimo para ampliar sus capacidades y conocimientos.
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none">• Excelente control y manejo en las secuencias de facturas de ventas.• Existen un buen control de la documentación.• El equipo a pesar de no tener los recursos necesarios, intentan realizar todas las labores que se estipula en la normativa de la empresa.	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none">• A causa del no incentivar a los empleados, se refleja un mal desempeño en las labores.• Ineficiencia por parte de la gerencia ya que no estipulan un lapso de tiempo por retraso de pago de facturas.• Problemas al no existir límites de créditos por parte del departamento de ventas.• Falta de políticas de crédito por parte de la gerencia

CAPÍTULO V

PROPUESTA

El análisis del cuestionario aplicado al personal que labora en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, se llevó a cabo con el fin de obtener un conocimiento más amplio sobre el problema que presenta la empresa y con el fin de hacer más eficientes los procedimientos en dicho ciclo, la gerencia debe establecerlos, plasmarlos y ponerlos en práctica. Por parte de los empleados, deben trazarse metas y objetivos y que vayan de acuerdo a la naturaleza y objetivos de la organización.

Los desafíos que presentan las empresas venezolanas hoy en día hacen que estas deban mantenerse actualizadas y a la vanguardia de las nuevas tendencias y tecnologías de mercado así como la evaluación continua de sus procesos y la creación y actualización de sus manuales y normas de procedimientos ya que por el dinamismo al que se enfrentan diariamente hay métodos que deben ser evaluados y modificados para asegurar que estos estén de acuerdo a las prácticas ágiles y tácticas que los empleados desarrollan a lo largo de sus actividades diarias el cual deben ir de la mano con los objetivos establecidos por la empresa.

En primer lugar se debe empezar por definir las políticas y procedimientos y evaluar los riesgos inherentes que debe enfrentar el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros. Esta valoración consiste en la evaluación y análisis de los riesgos relevantes a la consecución de los objetivos perseguidos por la gerencia la cual deben estar diseñados para ser alcanzados a corto o mediano plazo, en la valoración de los riesgos del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, los elementos más resaltantes es que la venta se pueda llevar a cabo y que esta pueda ser cobrada preferiblemente en

el tiempo estipulado, siendo la última el elemento que crea mayor preocupación a la gerencia.

Para minimizar esta preocupación y o evitar que ocurra, la gerencia debe establecer controles a través de la realización de políticas para el otorgamiento de créditos, como sería el hacer un estudio previo al otorgamiento de crédito que le permita a la gerencia tener un grado de confianza que la mercancía puede ser cancelada en el plazo concedido, esto se puede lograr a través de la recaudación y posterior análisis de documentos como, referencias bancarias y comerciales así como los estados financieros del cliente.

Es importante resaltar que riesgos también incluyen riesgos internos y externos en los cuales podemos mencionar las necesidades cambiantes de los clientes, la nueva tecnología que es un factor que ya está afectando a la empresa debido a que sería de mucha ayuda para el proceso que contaran con un sistema más automatizado ya que el continuo crecimiento de la empresa ha causado que varios de los procesos del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros hayan pasado por alto y entre otras las legislaciones y regulaciones de leyes que cambian las estrategias de operaciones y la competencia.

La gerencia debe a su vez implementar indicadores de desempeño que le permitan medir de manera cuantitativa y cualitativa las funciones que ejercen el personal de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, en la cual se debe medir a su vez, la moralidad e integridad del empleado su responsabilidad y compromiso con la organización, la eficiencia y eficacia con la cual desarrolla los procedimientos y su agilidad y capacidad, ya que de esta manera pueden establecer y distribuir funciones de manera más adecuada y proporcionada a los conocimientos.

Siguiendo este orden de ideas, a continuación se desarrollarán los procedimientos de control interno nombrados anteriormente, para mejor entendimiento de los empleados de la empresa SOFOS, C.A.

Introducción

Los procedimientos de control interno que a continuación serán expuestos tienen como objetivo principal optimizar las actividades del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros. Su aplicación permitirá encontrar fallas, permitiendo que este funcione de manera oportuna.

Es recomendable su aplicación debido al hecho de que estos ayudaran a ser más óptimos los procesos del ciclo antes mencionado.

Objetivos de los procedimientos de control interno


- Facilitar el entendimiento de los empleados en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros.

- Optimizar los procedimientos ya aplicados.

Alcance

- Los procedimientos de control interno que serán descritos podrán adecuarse a las necesidades y circunstancias del momento, por la gerencia del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros de la empresa SOFOS, C.A.

Elaborado por : González Lorena - Pereira Diana	
Autorizado por:	Vigencia desde:


	<p style="text-align: center;">SOFOS, C.A.</p>	
<p>Procedimientos Generales</p>	<p>Fecha: Junio 2021</p>	<p>Pág. 2/6</p>
<p>Procedimiento 1 Dar cursos de inducción a los nuevos empleados, brindando conocimientos sobre la misión, visión, valores y estructura organizacional de la organización.</p> <p>Procedimiento 2 Crear un manual de políticas y procedimientos para el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros.</p> <p>Procedimiento 3 Capacitar a los empleados sobre las actividades inherentes a su cargo, informando y explicando sobre las políticas y procedimientos existentes en el área de trabajo, así como también sobre los sistemas donde estos vacían la información.</p> <p>Procedimiento 4 Delegar autoridad y responsabilidad a los trabajadores al momento de toparse con fallas y que estas sean comunicadas a la gerencia.</p> <p>Procedimiento 5</p>		

La gerencia deberá monitorear continuamente el trabajo de los empleados y comunicar sobre las fallas encontradas.


Elaborado por : González Lorena - Pereira Diana

Autorizado por:


Vigencia desde:

	SOFOS, C.A.	
Procedimientos de VENTAS	Fecha: Junio 2021	Pág. 3/6
<p>Procedimiento 1 Elaborar planes de ventas.</p> <p>Procedimiento 2 Fijar objetivos y metas de ventas.</p> <p>Procedimiento 3 Preparar a los vendedores y realizar evaluaciones de desempeño.</p> <p>Procedimiento 4 Efectuar de manera oportuna la venta de los productos y servicios ofrecidos por la empresa.</p> <p>Procedimiento 5 Establecer comunicación con los clientes para mantener relaciones prolongadas y beneficiosas.</p> <p>Procedimiento 6 Determinar las necesidades de los clientes.</p> <p>Procedimiento 7 Estudiar los requerimientos de los clientes.</p> <p>Procedimiento 8 Evaluar la situación económica del cliente antes de realizar ventas a crédito.</p>		
Elaborado por : González Lorena - Pereira Diana		

Autorizado por:	Vigencia desde:
-----------------	-----------------

	SOFOS, C.A.	
Procedimientos de VENTAS	Fecha: Junio 2021	Pág. 4/6
<p>Procedimiento 9 Establecer límites de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No poseer deudas con la empresa. • Dar una inicial de los productos o servicios prestados. • Determinar las fechas o cuotas de pago. • Evitar que los clientes superen el límite de crédito establecido por la gerencia para poder continuar efectuando ventas con estos. <p>• Preparar a los vendedores y realizar evaluaciones de desempeño.</p> <p>Procedimiento 10 Elaborar reportes semanales y mensuales del alcance grupal e individual de las ventas realizadas.</p> <p>Procedimiento 11 Informar a la gerencia sobre las ventas que se realizaron en el mes, las metas cumplidas y si hubo nueva captación de clientes.</p> <p>Procedimiento 12 Procesar contablemente y de manera oportuna las ventas realizadas en el periodo, con la debida documentación que soporte la información registrada.</p>		

Elaborado por : González Lorena - Pereira Diana	
Autorizado por:	Vigencia desde:

	<p style="text-align: center;">SOFOS, C.A.</p>	
<p>Procedimientos de COBROS</p>	<p>Fecha: Junio 2021</p>	<p>Pág. 5/6</p>
<p>Procedimiento 1 Segregar las Funciones entre los miembros involucrados en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar Cobros, para evitar la omisión de procedimientos o la duplicación de los mismos.</p> <p>Procedimiento 2 Analizar y realizar seguimiento continuo de los clientes morosos, proporciona una mayor seguridad de que las facturas serán cobradas en el tiempo pautado.</p> <p>Procedimiento 3 Conciliar los pagos oportunamente y respaldarlo con el físico, ya sea por transferencia o depósito, una vez que el cliente informa que ya ha cancelado.</p> <p>Procedimiento 4 La comunicación del departamento de cobranza con el departamento de ventas debe ser estrecha con la intención de evitar que se realice una nueva venta a crédito a un cliente moroso, este procedimiento es el más importante debido a que el mayor problema que presenta la empresa es a causa de una comunicación ineficiente.</p>		

Procedimiento 5

Crear incentivos para clientes por pronto pago o para aquellos que cumplan con el lapso de crédito establecido. Establecer sanciones para aquellos clientes que hayan excedido el tiempo límite de crédito.

Elaborado por : González Lorena - Pereira Diana

Autorizado por:

Vigencia desde:



SOFOS, C.A.

Procedimientos de **COBROS**

Fecha: Junio 2021

Pág. 6/6

Procedimiento 6

Archivar correctamente y con su debido respaldo los cobros realizados.

Procedimiento 7

Realizar conciliaciones bancarias semanales, este procedimiento asegura que los pagos sean verificados, además de llevar un control más exacto del mismo.

Procedimiento 8

Registrar contablemente y de manera oportuna los pagos recibidos de los clientes, haciendo que el sistema este lo mas actualizado posible.

La cobranza es parte de un ciclo esencial en toda empresa, la permanencia y posicionamiento en el mercado dependen entre muchos factores de su liquidez y capacidad de poder cubrir con sus deudas y cumplir con sus proveedores para permitirse tener la ligereza económica de poder invertir en nuevos proyectos, que le permitan establecer unas bases firmes en este mundo globalizado y competitivo. El no cobrar una factura ocasiona pérdidas y si no se tiene el debido cuidado en el manejo de los cobros, la empresa a corto plazo empezara a evidenciar deterioros financieros debido a una eminente falta de liquidez.

Elaborado por : González Lorena - Pereira Diana

Autorizado por:

Vigencia desde:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El control interno rige las actividades que integran a la organización, este llega a ser eficaz y eficiente cuando la gerencia maneja sus procedimientos de manera adecuada, proporcionando que la toma de decisiones sea efectiva.

Es por ello, que las organizaciones para tener éxito y mantenerse en el tiempo, deben implementar un sistema de control interno, donde los procedimientos, en cada una de las áreas integrantes de la empresa, se cumplan de manera correcta.

La presente investigación expone la importancia de los procedimientos de control interno en el ciclo de Ventas- Cuentas Por Cobrar- Cobros, demostrando que capacitando al personal con respecto a las actividades inherentes a su cargo, se pueden evitar errores, fraudes y desfalco por parte de estos, así como la situación financiera refleje la información confiable.

De esta manera, una vez planteada la problemática, proyectado los objetivos, presentados y analizados los resultados se puede concluir que la empresa SOFOS, C.A. no goza de procedimientos de control interno ciclo de Ventas- Cuentas Por Cobrar- Cobros, que le proporcionen al proceso gestionar de manera apropiada

Por lo que a continuación se formulan las siguientes conclusiones:

- No existe un manual de políticas y procedimientos, trayendo como consecuencia que las labores no se estén realizando de manera adecuada, los trabajadores aprenden por experiencia de personal anterior, las actividades inherentes a su cargo.

- En el ciclo Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros se evidenció que no había una correcta segregación de funciones, ya que la gerencia al momento de solicitar informes, los empleados no tenían claro que esta actividad está inherente al cargo que desempeñan en el área.

- Los trabajadores no son incentivados por la gerencia, ocasionando que estos realicen sus actividades sin empeño y esmero alguno

- No se realizan análisis para verificar que los clientes posean deudas con la empresa, por lo que continúan realizando ventas y otorgando crédito a estos clientes morosos, ocasionado un déficit en el flujo de efectivo y un aumento en las facturas por cobrar.

- No existen límites de créditos para el cliente al momento realizar una venta arriesgando el flujo de efectivo.

- No se realiza un estudio anticipado del cliente para verificar su situación económica, corriendo el riesgo de que el cliente no tenga capacidad para cancelar la mercancía adquirida a crédito.

- No se registran diariamente las operaciones de ventas, cobros, depósitos bancarios y demás operaciones, ocasionando que la información no sea oportuna al momento de tomar decisiones.

- Las cuentas incobrables no poseen una debida provisión por el hecho de no gozar de políticas establecidas para el límite de crédito.

- El sistema de información no es confiable ya que no proporciona información oportuna, debido a que la información no es registrada en el momento en que se generan los hechos.

- Las facturas tienen seguimiento una vez que se han vencido, y no de manera anticipada, y como consecuencia no se reciben los pagos en los límites establecidos.

- No se concilian los pagos en el sistema de manera oportuna, por lo que hay ventas a crédito que han sido canceladas y aun no han sido conciliadas con el pago.

- No hay una correcta estructura organizacional al momento de transmitir la información, por lo que muchas veces no llega por los canales regulares o la información no es transmitida.

- La gerencia no supervisa de manera continua las labores que realizan en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros permitiendo que los errores u omisiones cometidos por los trabajadores se mantengan en el tiempo.

Por consiguiente, se puede observar que los procedimientos de control interno en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros son de suma importancia para su buen funcionamiento en las organizaciones. Aunque en la empresa SOFOS, C.A estos procedimientos se encuentren escritos no se cumplen con ellos.

No existe un manual de procedimientos, carece de una adecuada segregación de funciones, no se capacita al personal sobre las actividades inherentes a su cargo, la gerencia no monitorea, ni informa de manera recurrente a los empleados. De igual manera los sistemas de información que poseen no son los más adecuados para registrar la información.

Es por esto que la empresa SOFOS, C.A. no sólo debe implementar los procedimientos de control interno establecidos en la presente investigación, la gerencia debe tomar en cuenta estas fallas para corregirlas día a día y así optimizar el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros.

Por último se puede concluir que la falla primordial de la empresa SOFOS, C.A. en ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, es la falta de comunicación de la gerencia a sus empleados sobre la aplicación de los procedimientos de control interno, los cuales se deben establecer de manera escrita. De igual manera, la gerencia no capacita al personal sobre las actividades inherentes a su cargo así como tampoco monitorea el trabajo de los empleados de manera recurrente.

Recomendaciones

En vista de las conclusiones obtenidas, se procede a realizar las recomendaciones sobre los procedimientos de control interno para optimizar el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, lo cuales se nombran a continuación:

- Crear un manual de políticas y procedimientos para el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros.

- Capacitar al personal para que pueda cumplir con las actividades correspondientes a su cargo, evitando así errores involuntarios y que las operaciones realizadas por estos ayuden a optimizar el área de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros.

- Distribuir el trabajo de cobranza de manera que se segreguen las funciones de registrar los cobros y verificar qué facturas están por vencerse, de esta manera no existiría la acumulación excesiva de facturas por cobrar. Esta distribución del trabajo también se debe aplicar para que las operaciones de ventas, cobros, depósitos bancarios y otras operaciones se registren diariamente.

- Se recomienda a la gerencia incentivar a los trabajadores, un ejemplo de ello podría ser el método de reconocimiento el cual consiste en posicionar al empleado como mejor trabajador del mes, bonificándolo, cuando este haya demostrado haber realizado su trabajo con mayor empeño y esmero que el resto de su equipo.

- Antes de efectuar una venta a crédito se recomienda que se realice un análisis previo de los clientes para estudiar su situación económica, así se verificara que estos puedan cancelar dicha venta y que los clientes no posean deudas con la empresa.

- Por otra parte al realizar ventas a crédito se recomienda implementar políticas sobre límites de crédito, donde los clientes deban cumplir con una serie de condiciones, como no contraer deudas anteriores con la empresa, dar un adelanto sobre el servicio solicitado, así como establecer un lapso para la fecha de pago y de esta forma poder asignar la provisión correcta a las cuentas por cobrar.

- Dentro de las políticas de cobro se recomienda establecer interés de mora por el retraso en el pago del cliente para que estos cancelen su deuda a tiempo, descuentos por pronto pago y de esta manera crear un incentivo al cliente.

- Se recomienda a la gerencia monitorear el trabajo de sus empleados para determinar si existen fallas y lograr mejorarlas en el menor tiempo posible.

REFERENCIAS

Alcántara y Franco (2008). Propuesta de lineamientos para el mejoramiento del control interno en el proceso 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. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Batista Liliana; Martínez Yanela; Velasco Leonardo (2009) Procedimientos de control interno basado en la estructura del control interno (coso II) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A ubicada en San Diego Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Catacora, Fernando (2009).Sistemas y Procedimientos Contables. Segunda Edición. Editorial RedContable.com

Cepeda, Gustavo (1997). Auditoría y Control Interno. Tercera Edición. Bogotá-Colombia.

Crestani, Paola; Cicero, Marianna (2010). Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa Rugeveca Import, C.A. ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

Estupiñan, Rodrigo (2006). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales, Análisis de Informe COSO I y II. Segunda Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.

Fuentes, Desireé; López Katherine; Sandoval, Lisset (2017) Propuesta de controles para optimizar el proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros de la empresa Tracenca ubicada en Tinaquillo Estado Cojedes. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo, Bárbula

Hernández Fernández y Baptista (2006). Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencia sociales. Segunda edición Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Hernández Fernández y Baptista (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Mac Graw Hill.

Silva y Sevilla (2013). Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A. Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Tamayo & Tamayo (2004). El proceso de investigación científica, Cuarta edición México, Limusa 2004

ANEXO



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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene como objetivo recaudar información para la culminación del Trabajo de Grado titulado “PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS- CUENTAS POR COBRAR-COBROS, DE LA EMPRESA SOFOS, C.A.”

El instrumento tiene únicamente fines académicos. Agradeciendo su colaboración al respecto y esperando que sean lo más objetivos y sinceros posibles.

Lea cuidadosamente las preguntas y responda con una (x) la alternativa de respuesta que representa su opinión

Ítem	Preguntas	Sí	No
1	¿Conoce usted la Misión y Visión de la empresa?		
2	¿Conoce usted los valores de la Organización?		
3	¿Las políticas y procedimientos del ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros se encuentran escritas?		
4	¿Se capacita adecuadamente al personal sobre las actividades inherentes a su cargo?		
5	¿Cree usted que en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros existe una adecuada segregación de funciones?		
6	Son los trabajadores incentivados por la gerencia?		
7	¿Se inician las ventas con la recepción de la orden de compra por parte del cliente?		
8	¿Se lleva un control y secuencia estricta sobre las facturas de ventas?		
9	¿Los empleados encargados de autorizar las ventas son los mismos que realizan el registro de los cobros?		
10	¿Antes de realizar la venta a los clientes se realiza un análisis de estos para verificar si posee deudas con la empresa?		
11	¿Se cobran intereses de mora a los clientes por retraso en el pago?		
12	¿Existen límites de crédito al momento de realizar una venta a crédito?		
13	¿La organización goza de políticas para otorgar créditos?		
14	¿Se registran diariamente las operaciones de ventas, cobros, depósitos bancarios y demás operaciones?		
15	¿Todas las transacciones son respaldadas mediante la documentación correspondiente?		
16	¿Se valoran los riesgos al realizar una venta a crédito?		
17	¿Las cuentas incobrables poseen su respectiva provisión?		
18	¿La organización posee un sistema de información confiable y eficiente?		
19	¿El sistema cuenta con dispositivos de seguridad para obtener acceso y limitaciones de acuerdo a las funciones que ejerza dentro de la organización?		

20	¿Considera que la información contable suministrada por el sistema es confiable al momento de tomar decisiones?		
De ser negativa su respuesta anterior esto se debe a:			
20 a)	¿Se lleva un seguimiento continuo de las facturas vencidas?		
20 b)	¿Se realizan conciliaciones bancarias mensuales?		
20 c)	¿La información se registra de forma tardía?		
Diga el motivo de forma puntual:			
21	¿Usted cuenta con la información necesaria para el desempeño de sus funciones?		
22	¿La gerencia utiliza canales regulares de comunicación para transmitir las diferencias detectadas en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros?		
23	¿Es su trabajo supervisado frecuentemente por la gerencia?		
24	¿La gerencia supervisa de manera constante que las cobranzas se realicen de manera recurrente y eficiente?		



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

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PROCEDIMIENTO PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS-CUENTAS POR COBRAR-COBRO DE LA EMPRESA SOFOS, C.A.

Realizado por el (la) Br. LORENA G. GONZALEZ C.I. N° 18.228.341

cursante de la carrera de CONTADURIA PÚBLICA

hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE: VEINTE, (20) PUNTOS.

El Jurado


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Jose G Perez
C.I.: 8.624.179


Jurado
Nombre: Wilfredo Vargas
C.I.: 5.090.455


Jurado
Nombre: Nohelia Duran
C.I.: 7.135.386





ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

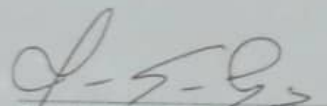
TRABAJO DE GRADO


El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado: PROCEDIMIENTO PARA MEJORAR EL CONTROL INTERNO DEL CICLO DE VENTAS-CUENTAS POR COBRAR-COBRO DE LA EMPRESA SOFOS, C.A.

Realizado por el (la) Br. DIANA C. PEREIRA C.I. N° 17.955.198 cursante de la carrera de CONTADURIA PÚBLICA hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación asignándole la **CALIFICACIÓN DEFINITIVA**

DE VEINTE, (20) PUNTOS.

El Jurado


 Tutor Académico (Coordinador)
 Nombre: Jose G. Pérez
 C.I. 8.624.179


 Jurado
 Nombre: Wilfredo Vargas
 C.I. 5.090.435


 Jurado
 Nombre: Nohelia Duran
 C.I. 7.130.386

