



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO  
PARA OPTIMIZAR EL FLUJO DE EFECTIVO  
EN LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.**

**Autores:** De Ascencao, María

C.I: 20.173.585

González, Luis.

C.I: 21.020.536

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

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



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO  
PARA OPTIMIZAR EL FLUJO DE EFECTIVO  
EN LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Licenciados en Contaduría Pública

**Autores:** DeAscencao, María

C.I: 20.173.585

González, Luis.

C.I: 21.020.536

San Diego, febrero 2018



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

**ACTA DE APROBACIÓN DE ANTEPROYECTO DEL TRABAJO DE GRADO**

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.** ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre del Tutor Académico

Firma

Fecha

Lcdo. Daniel Mariño



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL FLUJO DE EFECTIVO EN LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.**

Autores: De Ascencao María  
C.I.: 20.173.585  
González Luis  
C.I.: 21.020.536

Tutor(a): Lcdo Daniel Mariño.  
Fecha: Febrero 2018

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo investigativo tiene como objeto el proponer un plan estratégico para el control del sistema de flujo de efectivo de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A. para ello se procederá a describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar los problemas existentes en cuanto al manejo del flujo de efectivo. El estudio estará enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, tipo documental debido a que estará sustentada con bases bibliográficas, lo que permitirá el logro de los objetivos propuestos. Metodológicamente se utilizará como técnica de recolección de datos la encuesta, a través del instrumento el cuestionario contenido de preguntas cerradas dicotómicas de respuestas si-no, las cuales se le aplicarán a la población y muestra que estará representada por cuatro (04) trabajadores del área del departamento de cuentas por cobrar, ya que es el indicado para dar la información requerida relacionada a los procesos. Mediante el análisis de los resultados se podrá llegar a la conclusión de las debilidades en el área de estudio expuesta mediante una Matriz DOFA, que permitan brindar estrategias para el diseño de la propuesta que pueda dar solución la problemática planteada.

**Descriptor:** Lineamientos, estrategias, efectivo, estados financieros

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Resumen Informativo	vi
Introducción	1
 Capítulo I	
El Problema	
Planteamiento del Problema	3
Formulación del Problema	4
Objetivos de la Investigación	
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	5
Justificación	5
 Capítulo II	
Marco Teórico	
Antecedentes de la Investigación	7
Bases Teóricas	11
Definición de Términos Básicos	13
 Capítulo III	
Marco Metodológico	
Tipo y Diseño de la Investigación	14
Fases Metodológicas	
Fase I	16
Fase II	17
Fase III	17
 Capítulo IV	
Fase I	18
	27
Fase II .....	27
	30



## INTRODUCCION

Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de productos o servicios. Para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos de los mismos, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Por lo tanto, las empresas deben tener un control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que éstas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento.

En tal sentido, el Sistema de Control Interno es todo un conjunto de controles tanto financieros como administrativos utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida de lo posible; sirviendo a su vez de marco de referencia para que las actividades en los diferentes departamentos de la organización fluyan con mayor facilidad.

De ahí que la aplicación adecuada de un Sistema de Control Interno proporcione una relativa tranquilidad en el desarrollo de la gestión empresarial mejorando la imagen de la empresa frente a terceros. La inexistencia o inadecuada aplicación del mismo da lugar a riesgos importantes y podría complicar enormemente la actividad de la Dirección. Es por ello que en toda organización es de vital importancia establecer un Sistema de Control Interno en el área de cuentas por cobrar, debido a que éstas representan una de las partidas de gran significado dentro

de los ingresos generados por una empresa. También es necesario a fin de determinar su adecuada presentación en los Estados Financieros

La presente investigación tendrá como propósito fundamental diseñar Lineamientos estratégicos para fortalecer la Calidad del Control interno, la misma se desarrolló en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A., tomando como población el nivel directivo y supervisor que realiza funciones de control, para ello, además de las fuentes bibliográficas, bases legales, se revisó y analizaron los Manuales administrativos, por cuanto estos son los medios con los cuales se dan a conocer las normas y procedimientos sobre determinada área. De allí la importancia de evaluar el Control interno de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A, para el último semestre del 2017, que permitan promover la eficiencia de sus operaciones, así como lograr el cumplimiento de las metas y objetivos adoptados por la organización para salvaguardar sus activos. El trabajo está estructurado en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación

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

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

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

Capítulo IV, se muestran el análisis y resultados de la encuesta.

Capitulo V, se muestran la propuesta del trabajo realizado para la solución de la problemática en donde se dan una seria de recomendaciones a la entidad.

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

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema**

En estos tiempos de grandes adelantos las exigencias de toda organización se hacen cada vez mayores para el cumplimiento de sus objetivos, por tal razón las directrices de las organizaciones para ser más eficientes se han acoplado a evaluaciones periódicas y sistemas de control internos contable - administrativos que les permitan razonar sus movimientos para adaptarlos a situaciones cambiantes fomentando el desarrollo de sus actividades en forma coherente y armoniosa para el logro de las metas propuestas por la empresa.

La efectividad de los controles internos en las empresas están cada vez más sujetas a cánones de dirección vinculadas a una organización más óptima en sus resultados, esto es, la eficiencia en los procedimientos administrativos se proyectan como línea de acción ejecutiva en cada una de las ramas o departamentos que conforman las empresas.

En este sentido, la calidad de los controles internos permite en los casos de los auditores internos y externos emitir información referente a cualquier rubro de los estados financieros. Los controles internos inadecuados pueden ocasionar pérdidas al permitir que la administración utilice información errónea en cuanto a la determinación de los costos de operaciones y en la toma de decisiones.

Es por ello que tanto las normas como los procedimientos contables son de sumo interés en el momento de analizar, verificar y ejecutar determinadas operaciones, el manejo de ésta información está estrechamente ligada a la optimización y seguridad de los activos de la empresa, por lo tanto la utilización racional debe estar fundamentada en criterios ajustados por la propia organización.

Además, en cada departamento o área de actividades las funciones ejercidas deben ser regularizadas para el resguardo de la información y los registros que respaldan dicha gestión, en consecuencia, una revisión de las normas y procedimientos permite viabilizar una evaluación integral y cónsona con los objetivos de la empresa, y asegurar una elevada confiabilidad en los resultados.

En esta investigación se intentará evaluar y analizar el control interno del activo circulante en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A. para ello se fundamentará en el contenido de una de las normas de auditoría relativa a la ejecución del trabajo, que expone que en todo proceso de auditoría se debe evaluar el control interno de la organización a través de algunos instrumentos de recolección de información, como los cuestionarios

La aplicación del estudio permite reconocer el manejo real de las operaciones en la empresa, garantizando con ello su seguridad, ésta reflexión solo aporta una pequeña herramienta de análisis y evaluación para efectuar investigaciones empresariales que quieran solidificar los criterios de acción en sus departamentos.

## **1.2 Formulación del Problema:**

De acuerdo a la situación problemática planteada surge la siguiente interrogante:

¿Cuáles serían los elementos involucrados en la elaboración de las estrategias del control interno que permitan optimizar el flujo del efectivo de la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Proponer estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo en la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.

### **1.3.2 Objetivo Específicos:**

- Diagnosticar la situación actual en el proceso que se llevan a cabo en el departamento de tesorería para mantener el flujo de efectivo en la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas asociadas al manejo de efectivo en la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo de la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.

### **1.4 Justificación**

La aplicación de estas Norma en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A. es de vital importancia; ya que, como es una empresa familiar, ubicada en la ciudad de Naguanagua estado Carabobo, dedicada a brindar servicios en ejecución de proyectos arquitectónicos a nivel de cristalería y perfilarías de aluminio para obras civiles sean estas públicas o privadas establecer las normas para el área de control interno específicamente en el departamento de cuentas por cobrar específicamente en el área del flujo de efectivo ya que no cuenta con una optimización de sus recursos promoviendo la inestabilidad economía y calidad en sus operaciones.

Por otro lado, proporcionará a sus directivos una poderosa herramienta para apoyar las decisiones a nivel estratégico y operacional, facilitaría el mejor uso de los recursos disponibles para alcanzar los resultados esperados, permitiría tomar las medidas necesarias en forma oportuna para las acciones correctivas que se requieren realizar, especialmente, permitiría identificar oportunidades de innovación y de aprendizaje organizacional para proyectarse al futuro.

De igual forma, proporcionará un aporte a la Universidad José Antonio Páez, otorgando un valor agregado a la carrera Contaduría Pública. Dentro del área investigativa, el presente trabajo servirá a otros investigadores como soporte para

posibles investigaciones relacionadas con el área, permitiéndole aportar conocimientos adicionales para un estudio determinado de una situación problemática enmarcada en los procesos contables y administrativos

Finalmente, para los autores de la presente investigación, es de gran importancia, dado que permite aumentar los conocimientos en la aplicación de los procesos de gestión contable, en el reconocimiento y manejo de los procesos de un sistema administrativo, lo cual contribuye al desenvolvimiento en el ámbito laboral, además de que cuenta con una interpretación clara y sencilla de sus enunciados, lo cual facilita el rendimiento profesional dentro de la organización.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación son estudios previos y trabajos de grado relacionados con la problemática en estudio, en otras palabras, se refieren a aquellas indagaciones y obras para aclarar e interpretar el enfoque metodológico que se plantea en una investigación. Según, Arias, F. (2006) expone que los antecedentes de una investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 106) y que guardan relación con nuestro objeto de estudio, debido a que los mismos constituyen un punto de partida para establecer un marco de referencia, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica.

Andrade, L (2015) para optar al título de Administrador en la Universidad de Nueva Esparta, realizó un Trabajo Especial de Grado el cual título. **“Manual De Procedimientos De Crédito Y Cobranzas Para La Empresa Distribuidora De Tabaco Falcón (Taba Falcón, C.A.)”**. En este estudio, el autor explica que existían problemas relacionados con los procedimientos administrativos, los cuales describió como “falta de formalización en los procedimientos de crédito y cobranzas”, por lo que el investigador revisó las políticas aplicadas por la empresa para la venta, crédito y cobranza, y el Control Interno, y añadió que a esta situación se le sumaba una gran cantidad de cheques devueltos a clientes.

Blanca S, (2014) **Estrategias de control interno para mejorar el proceso de las Cuentas por Cobrar de la empresa Nutritec C.A**, realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. La situación que se presenta en esta empresa en el área de las cuentas por cobrar es debido a que no cuentan con eficientes procedimientos de cobranza, otorga plazos de 7, 15.y 30 días, máximo de cancelación a sus clientes para el pago de deudas, pero en la actualidad la cobranza no es efectuada en el lapso establecido lo que ocasiona que la empresa Nutritec C.A, se le dificulte cumplir con sus obligaciones a corto plazo, y por ende exista mucha morosidad en la cobranza por lo que se considera proponer un plan estratégico a través del control interno que permita alcanzar las metas. En tal sentido para solucionar esta problemática se realizó una investigación basada en un proyecto factible, de nivel descriptivo, a su vez se tomó una población y muestra de (6) personas que laboran en el departamento de cuentas por cobrar, se utilizó como técnica la recolección de datos a través de la encuesta y a su vez según los resultados se aplicó a través de una matriz FODA de la cual se extrajeron los objetivos estratégicos requeridos para solucionar la problemática planteada.

Se tomo como referencia dicha investigación porque demuestra la importancia del control interno en el área de las cuentas por cobrar ya que de ellas provienen los ingresos de la empresa.

Peraza, R. (2013) realizó una investigación denominada **“Plan Estratégico Para La Optimización Del Control Interno Del Departamento De Crédito Y Cobranza En La Empresa Molinos Carabobo, S.A.” Realizado En La Universidad José Antonio Páez, Para Obtener El Título De Licenciado En Administración De Empresas**

El objetivo general de esta investigación fue proponer un plan estratégico para la optimización del control interno de la gestión de crédito y cobranzas en la empresa

Molinos Carabobo S.A., se identificaron los factores críticos que inciden en la gestión de crédito y cobranzas.

Para conocer sus debilidades y amenazas se realizó una investigación de campo, con modalidad proyecto factible, en el cual se establecieron tres fases, se aplicó un cuestionario a una población de tres (3) personas, de respuestas cerradas sí o no con diez (10) preguntas, las cuales fueron sometidas a un análisis cuantitativo logrando obtener datos para la fase II. En esta fase se identificaron las fortalezas y debilidades generándose estrategias para mejorar el control interno de la actividad de cobranzas. Finalmente la fase III, se diseñó un plan estratégico para la optimización del control interno.

Este trabajo apporto información relacionada al control interno de gran importancia para el desarrollo de esta investigación debido a la relación directa que guarda con el objetivo del planteamiento.

Fernández J. (2012), en su trabajo de grado **Titulado “Diseño De Un Sistema De Control De Inventario Para La Empresa Comercial Vinverca, C.A.”., Realizado Bajo El Programa De Especialización Gerencia De Calidad Y Productividad Convenio Iuti-Universidad De Carabobo;** el cual tuvo como objetivo general proponer el diseño de Sistemas de Control de Inventarios en el Almacén para la empresa Comercial Vinverca, C.A., empresa dedicada a la comercialización al mayor y detal de artículos de ferretería y quincallería. Este estudio contiene el análisis de las actividades del almacén, manejo de materiales, el control del inventario que se maneja en la empresa y la generación de soluciones en aquellos puntos u operaciones que se observe una situación con posibles mejoras.

Dentro de los procedimientos aplicados se realizaron una serie de evaluaciones a través de la aplicación de técnicas como las encuestas, diagrama de procesos con el fin de visualizar mejor los procedimientos que en ella se manejan, la cual arrojó como resultado una serie de problemas en los procesos que se podían

mejorar notablemente, ya que en el almacén de esta empresa se encuentra una gran variedad de productos donde la mayoría no tiene ubicación específica ni una indicación exacta de su localización; productos no inventariados, es decir, no se conocen las cantidades exactas de los mismos, lo que conlleva al desconocimiento de la inversión de la empresa y la deficiencia al momento de suministrarles una respuesta exacta a los clientes acerca de un producto solicitado.

En esta investigación se planteó como solución diseñar un sistema de control de inventario y la adquisición de un software para introducir y mantener sistemáticamente toda la información sobre los productos, su ubicación en el almacén, cantidad y toda la información necesaria para ofrecerles a los clientes una respuesta eficaz y eficiente sobre su requerimiento, para lograr así, la satisfacción del mismo.

Este trabajo guarda estrecha relación con el tema planteado debido se aplican herramientas que permiten disminuir las pérdidas de tiempo y dinero, además de un mejor control y mejor organización de todos los procesos que la empresa realiza

Márquez, V y Rojas, E (2011), realizaron un Trabajo Especial de Grado en la Universidad de Oriente, Núcleo Sucre, titulado: **“Análisis Del Control Interno Del Efectivo, Cuentas Por Cobrar E Inventario En La Empresa Fremendz, C.A. Desde El Punto De Vista Metodológico Se Trata De Un Estudio De Campo, A Nivel Evaluativo.”** La situación problemática que lograron detectar las investigadoras en su investigación, es que aunque se cumplen con los principios contables, la empresa presenta fallas en el control interno de sus cuentas por cobrar, situación que tiene en común, con lo que sucede con la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.

De igual modo pudieron detectar en su estudio que existen fallas en el registro de las entradas y salidas de efectivo, así como el uso de cheque personales para el manejo de ingresos y egresos de la empresa, En cuanto a la Caja Chica, se

percataron del uso de ésta, para cubrir gastos no previstos dentro de su competencia, y en cuanto a las cuentas por cobrar, es irregular, presenta retrasos en los cobros, éstos no siempre son reportados oportunamente. Esta investigación, aportó ideas sobre qué aspectos deben ser revisados en la empresa Inversiones GAVKPRodríguez C.A, que facilite la elaboración de una propuesta efectiva al problema que presenta, ya que en lo que respecta a las cuentas por cobrar, el problema es similar en ambas empresas.

## **2.2 Bases Teóricas**

Según Arias (2006), las bases teóricas están formadas por: “un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p.39). Las bases teóricas son aquellas que permiten desarrollar los aspectos conceptuales del tema objeto de estudio. Es evidente entonces, la revisión necesaria de teorías, paradigmas, estudios, etc., vinculados al tema para posteriormente construir una posición frente a la problemática que se pretende abordar. A continuación se presentan las bases teóricas que sustentan la presente investigación.

### **Las Cuentas Por Cobrar**

Las cuentas por cobrar representan el rubro más importante en los estados financieros de una empresa, es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y disminuciones derivados de las venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicio, única y exclusivamente a crédito documentado por (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Al respecto, Meigs-Meigs, (2000), establece:

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30

a60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos-valores negociables. (p.439).

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito (1996), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333).

### **Importancia de las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas y documentos por cobrar son importantes porque representan activos exigibles, derechos que la empresa tiene sobre sus clientes para obtener beneficios por mercancías vendidas y otros servicios que dicha empresa tenga. Los principales son:

- Cuentas por cobrar clientes

Está compuesto por montos que acuerdan los clientes con la empresa debido a créditos tomados por la venta.

- Cuentas por cobrar empleados

Son los acuerdos que los funcionarios y empleados hacen con la empresa por concepto de ventas a créditos, anticipo de sueldo, entre otros lo que se le descuenta después de su salario.

## 2.4 Definición De Términos Básicos

**Actividad:** Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado).

**Cuenta:** Registro que recoge las variaciones experimentales por un elemento patrimonial, poniendo de manifiesto su situación en una fecha determinada.

**Cotización:** Documento que manejan los proveedores para establecer las condiciones de entrega, pago, calidad, garantía, precios, entre otros, de los materiales que se les han solicitado previamente.

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

**Eficiencia:** Capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización, “hacer las cosas bien”. Uso racional de los recursos con que cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor cantidad de recursos que se emplearán, logrando mejor optimización y rendimiento

**Eficacia:** Capacidad para lograr los objetivos dl negocio.

**Estrategias:** Acción propuesta para el logro de los objetivos.

**Factura:** Es un documento que respalda la realización de una operación económica, que por lo general, se trata de una compra-venta.

**Procedimientos:** Son los modos por los cuales deberán ejecutarse u organizarse los programas. Son planes que prescriben la secuencia cronológica de las tares específicas necesarias para realizar determinado trabajo o tarea.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

En toda investigación científica es necesario delimitar los procedimientos de carácter metodológico que el investigador utiliza con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, es por ello que en el presente capítulo se desarrollan cada uno de estos aspectos, incluyendo modalidad y tipo de investigación, el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas de procesamiento y análisis de los datos, en este orden de ideas, este capítulo es el apartado del trabajo que dio el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se realizó el estudio, los pasos para realizarlo, su método.

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

Para Arias, (2006), “existen diferentes tipos de investigación, los cuales se clasifican según distintos criterios; con el fin de precisar con mayor claridad el tipo de investigación a realizar, ésta será analizada desde varios puntos de vista”. (p. 45). La investigación documental permite un conocimiento previo o soporte documental o bibliográfico, vincula al tema objeto de estudio, conociéndolos antecedentes y quienes han profundizado sobre el tema.

La investigación planteada en este trabajo de investigación, está enmarcada en una investigación analítica que será la base de proponer estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo en la empresa inversiones GAVKP Rodríguez C.A., que podría considerarse como un proyecto factible, complementada con una investigación del tipo documental, debido a que tuvo como finalidad Proponer estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ CA. Por tal motivo, es conveniente señalar

que de acuerdo al manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006):

El proyecto factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema de tipo práctico para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea en una investigación de tipo documental y debe referirse a la formulación de políticas, programas, métodos y procesos. (p.7).

Por otra parte, para Arias (2006) define que el diseño de la investigación “es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.26). A su vez, el diseño de la investigación se considera de campo, ya que es necesario coger la información de los propios miembros del departamento contable de la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A. Por consiguiente, Arias, F. (2006) al hablar de la investigación de campo, indica que es aquella que:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p.31)

Así la investigación es de campo porque la información que se necesitó para desarrollarla fue tomada directamente de las personas que trabajan para el departamento de cuentas por cobrar de Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.

Por otra parte, para Sabino (2008) el diseño de la investigación es aquel que tiene como objeto “proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo.” (p.63); en tal sentido para la elaboración de este trabajo de grado se consideró que el diseño de la investigación es de campo y no experimental.

## **3.2 Fases Metodológicas**

### **3.2.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual en el proceso que se llevan a cabo en el departamento de tesorería para mantener el flujo de efectivo en la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.**

Para lograr la finalidad de esta fase de la investigación es necesario determinar la información. Palella y Martins (2006) lo definen como: “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.” (p.91). En tal sentido, la población del estudio realizado está constituida por el personal que labora en el departamento cobranza de la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A. es decir por cuatro (04) personas.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo Hernández, S. Fernández, C. y Baptista, L (2006) “es un subgrupo de la población de interés (sobre la cual se recolectara datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población” (p.236). De esta forma debido a la cantidad de la, se tomó como muestra la totalidad de la población del departamento de cobranza, es decir por las cuatro (04) personas.

Para poder diagnosticar la situación actual que presenta la gestión de cuentas por cobrar de la empresa; es necesario seleccionar la metodología a través de la cual se va a realizar; utilizando para ello las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por lo tanto; Arias (2006) expresa que “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. (p.67). de la misma manera, Ramírez, T. (2007) señala que un instrumento de recolección de datos “es un dispositivo de sustrato material que sirve para registrar los datos obtenidos a través de diferentes fuentes” (p.108).

Por ende al tamaño de la población se seleccionara como la técnica la encuesta, con la finalidad de diagnosticar cuales son los factores que influyen en

manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.; en tal sentido sabino (2011) señala que la encuesta “se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se corresponda con los datos recogidos.” (p.43) el instrumento que se empleara será el cuestionario, así Bavaresco, A. (2006) indica que el cuestionario:

Es el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, variables, dimensiones, indicadores, ítems. Es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que piensa y dice del objeto de estudio permitiendo determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de la hipótesis que se han considerado. (p.100).

### **3.2.2 Fase II. Identificación de las Debilidades Y Fortalezas Asociadas al Manejo de Efectivo en la Empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.**

Para hacer valer el cumplimiento de esta fase el trabajo de grado, se toma en cuenta que los lineamientos que conformaran las estrategias propuestas, serán obtenidos a través de la elaboración de una matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (matriz DOFA), de la forma como en la actualidad se realiza el ciclo contable en el estudio.

### **3.2.3 Fase III. . Diseño de Estrategias de Control Interno para Optimizar el Flujo de Efectivo de la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.**

Y por último para desarrollar esta fase, se diseñaran las estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A., como propuesta estructurada de la siguiente forma:

- Presentación de la propuesta
- Objetivos de la propuesta (general y específicos)
- Desarrollo de los Objetivos.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE DATOS Y RESULTADOS**

Una vez implementadas las técnicas de investigación desarrolladas en este informe, podemos constatar que fueron de gran importancia para el desarrollo del objetivo y cumplimiento del mismo, ya que mediante las mismas se determina las posibles causas y consecuencias de la problemática existente en la empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A., en cuanto al proceso de facturación en el departamento de cuentas por cobrar.

En esta parte del informe se realiza un análisis de los resultados arrojados por la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa.

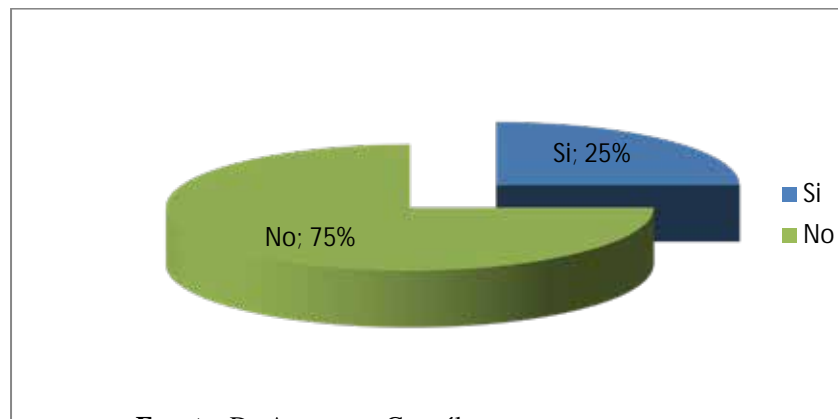
#### **Fase I. Diagnóstico de la situación actual en el proceso que se llevan a cabo en el departamento de tesorería para mantener el flujo de efectivo en la empresa inversiones GAVKP Rodríguez, C. A.**

En la elaboración de esta fase se realizó una encuesta, la misma está compuesta por nueve (9) preguntas de respuestas cerradas (SI-NO), aplicada al personal involucrado en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa inversiones GAVKP Rodríguez, C. A., donde se muestra el resultado de la observación directa, dicha encuesta tiene como objetivo identificar los aspectos más relevantes en el proceso de facturación.

A continuación se presentan los resultados obtenidos posteriores a la aplicación de la encuesta aplicada a los empleados relacionados directamente con el proceso del departamento en estudio.

**Ítem N° 1:** ¿Cree usted que el proceso de las cuentas por cobrar que se lleva a cabo actualmente en de LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A es eficiente?

**Gráfico N° 1:** Eficiencia actual en el proceso de facturación de las cuentas por cobrar.

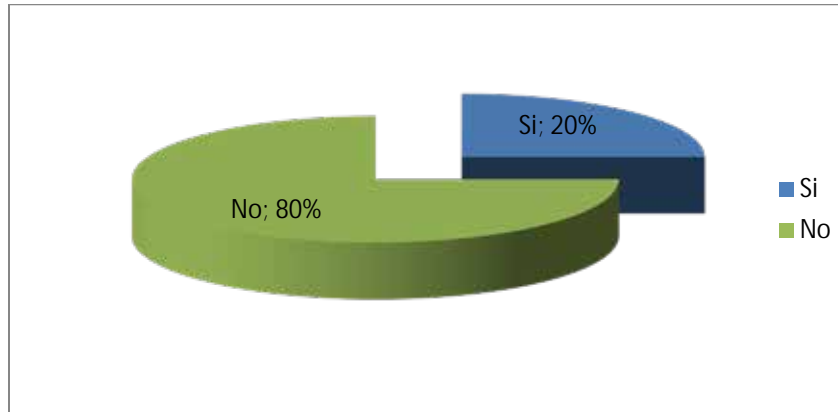


**Fuente:** De Ancescao; González

**Análisis:** De las personas encuestadas, el 75% señaló que no es eficiente el proceso de facturación en el departamento de cuentas por cobrar. De este resultado se puede determinar que la empresa carece de controles y procedimientos en el área, trayendo como consecuencia que existan pérdidas monetarias en la empresa, ya que se pierde la secuencia del proceso y orden de facturación.

**Ítem N° 2:** ¿Considera Ud. que las facturas existentes en el departamento están debidamente clasificadas?

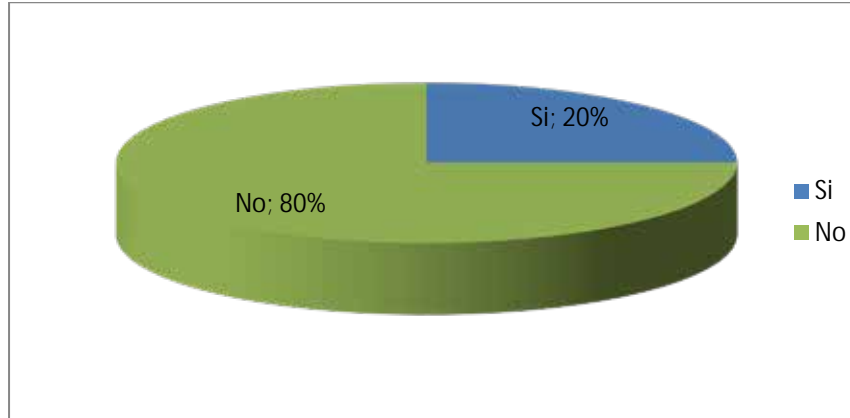
Gráfico N° 2: Clasificación de facturas



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 80% señaló que no existe una clasificación adecuada de las facturas en el departamento, esto quiere decir que no poseen un control en cuanto a los clientes, fechas de cobro y plazos por pagar que pueda tener cada uno de ellos, este punto acarrea consecuencias tales como falta de efectividad a la hora de llevar un proceso más rápido y controlado en cuanto a facturación y cobro posterior.

**Ítem N° 3:** ¿Conoce usted con exactitud el número de facturas pendientes por cobrar?

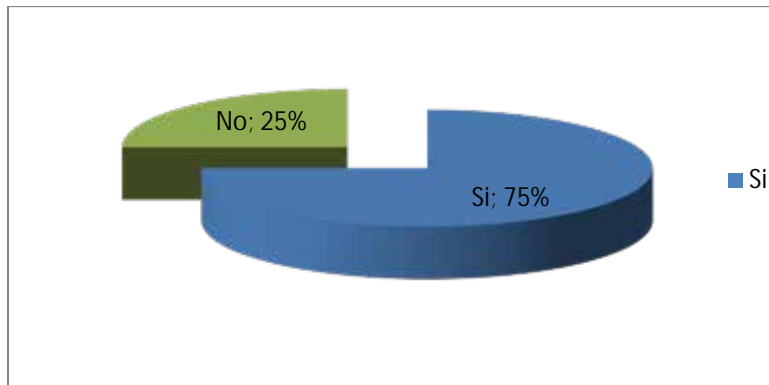
**Gráfico N° 3:** Conocimiento de las facturas por cobrar.



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 80% señaló que no tienen conocimiento sobre la cantidad de facturas que faltan por cobrar, esto claramente nos señala el factor negativo que existe en cuanto al orden y manejo sobre las facturas en el departamento, posteriormente esto conlleva a pérdidas para la empresa ya que existirán muchas facturas que pasarían a pérdida en cuentas de dudoso cobro, ya que el tiempo sobrepasó el límite y no se llevaría un buen control del proceso.

**Ítem N° 4:** ¿Son conocidas por el personal las políticas y normas para el control de facturación?

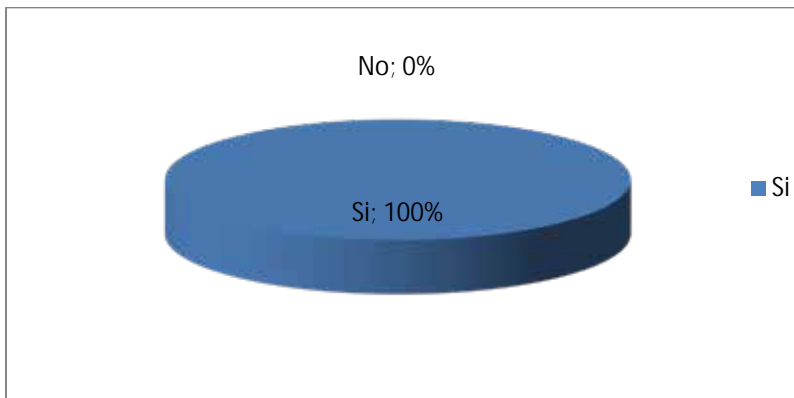
**Gráfico N° 4:** Conocimiento de políticas y normas de facturación



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 75% conoce las políticas y normas que sigue la empresa para el registro de facturación, esto señala que a la hora de facturar, se lleva un orden o previo control de las facturas actuales, más sin embargo, no se tiene en su totalidad el 100% de las personas que conocen el mecanismo, se tiene un 25% que puede ocasionar fallas o errores al momento de facturación y acarrear consecuencias posteriores.

**Ítem N° 5:** ¿Cree Ud. que con las mejoras en los procesos de facturación del departamento de cuentas por cobrar se obtendrá un mayor rendimiento en la operatividad de la empresa?

**Gráfico N° 5:** Mayor rendimiento en la operatividad de la empresa



**Análisis:** De las personas encuestadas, en su totalidad respondieron que sí, sin duda las mejoras en los procesos aumentarán la operatividad y el rendimiento en cuanto a la facturación de las cuentas por cobrar de la empresa. Toda mejora en una organización siempre es útil, importante y de gran ayuda aportar nuevas estrategias que sirvan para optimizar los procesos.

**Ítem N° 6:** ¿Considera usted que se requiere de nuevas estrategias para optimizar los procesos de facturación en el departamento de cuentas por cobrar?

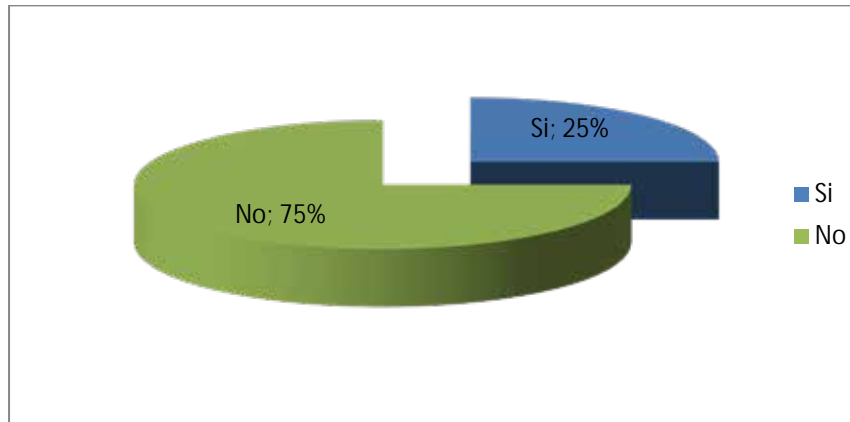
**Gráfico N° 6:** Implementación de nuevas estrategias para optimizar los procesos de facturación.



**Análisis:** De las personas encuestadas, en su totalidad señalaron que si es necesario implementar nuevas estrategias para optimizar los procesos de facturación, ya que el proceso que se está llevando a cabo actualmente en el departamento presenta déficit, como fue antes mencionado el no poseer un control en cuanto a los clientes, fechas de cobro y plazos por pagar para cada uno de ellos, lo cual no es rentable para la organización.

**Ítem N° 7:** ¿Existen modificaciones constantes en cuanto a los procesos de facturación en las cuentas por cobrar?

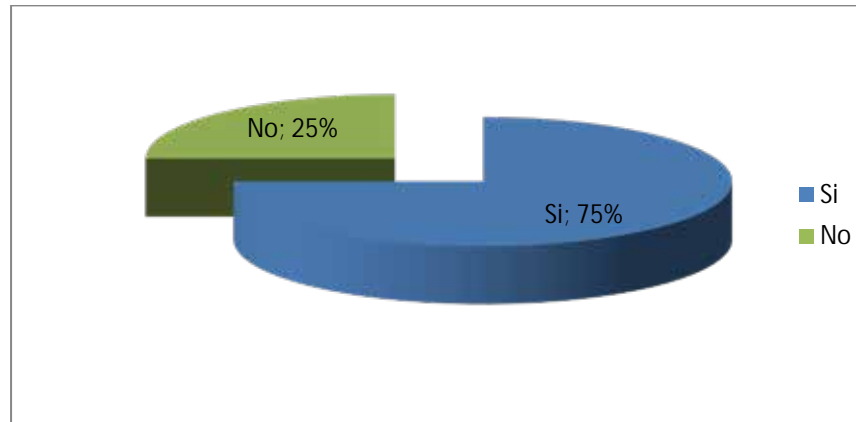
**Gráfico N° 7:** Modificaciones constantes en cuanto a procesos de facturación



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 75% señaló que no existen modificaciones constantes en cuanto a procesos de facturación en las cuentas por cobrar, esto significa que no existe un procedimiento adecuado que cumpla con las necesidades de la empresa, esto acarrea como consecuencia que partiendo de una problemática existente no se ha ubicado el fallo del proceso como tal, por lo cual no se hacen las mejoras pertinentes para el mismo.

**Ítem N° 8:** ¿En algún momento se ha visto afectado el flujo de efectivo por retrasos en la gestión de cobranza?

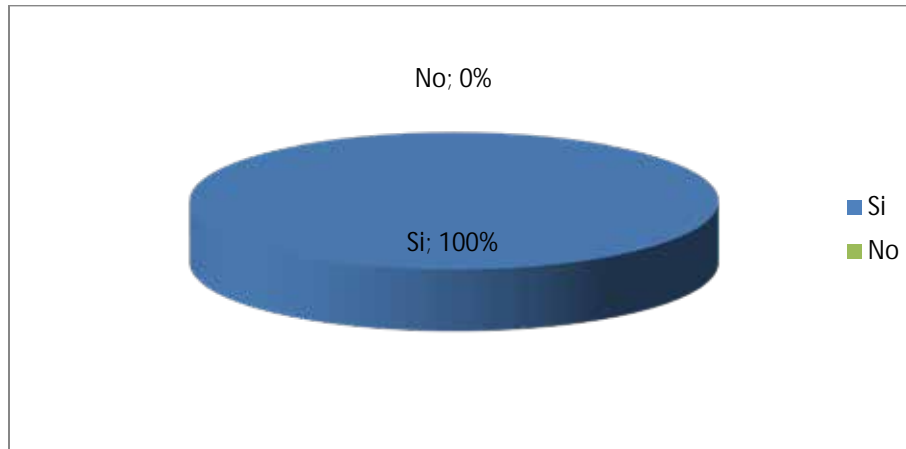
**Gráfico N° 8:** Flujo de efectivo afectado por retrasos



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 75% señaló que si se ve afectado el flujo de efectivo por retrasos en cuanto a la gestión de cobranza, puesto que al no llevar un control y orden en cuanto a los procesos de facturación, los empleados no llevarán una secuencia en las cuentas por cobrar, trayendo como consecuencia pérdida segura en el flujo de efectivo de la empresa.

**Ítem N° 9:** ¿Se han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo?

**Gráfico N° 9:** Evidencia de saldos morosos



**Análisis:** De las personas encuestadas, el 100% coincide con la evidencia de saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo. Este es otro de los hechos que afectan a la contabilidad de la empresa, debido a que los registros contables referentes a las cuentas por cobrar no representan la realidad de las deudas que los clientes mantienen actualmente con la empresa.

### **CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA:**

Por medio de la encuesta realizada a los empleados del departamento de cuentas por cobrar de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A. se pudo diagnosticar que no existe un procedimiento establecido para controlar las cuentas por cobrar, lo que ha traído como consecuencia que la mayoría de los trabajadores no tengan un orden al momento de realizar el registro, control y chequeo de las mismas.

Así mismo se pudo diagnosticar que existe una problemática en cuanto a la recepción y manejo de la documentación en el departamento, ya que su

personal tiene dificultad para realizar el seguimiento adecuado de las facturas emitidas y limite de fechas de pago a sus clientes, dentro de este contexto, se evidenció que el personal de cuentas por cobrar consciente de las deficiencias existentes en el departamento requieren de la implementación de un plan estratégico que les ayude a estandarizar sus actividades para optimizar el proceso del mismo.

**Fase II:** Identificación de las Debilidades Y Fortalezas Asociadas al Manejo de Efectivo en la Empresa Inversiones GAVKP Rodríguez C.A.

Con el objetivo de cumplir con esta fase de investigación; es necesario que los datos obtenidos a través de la encuesta realizada sean analizados y clasificados en factores externos e internos que en la actualidad están afectando a las actividades de cuentas por cobrar en de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A con el fin de conocer las fortalezas y debilidades en este proceso.

A continuación presentamos la matriz **FODA** diseñada con la finalidad de implementar técnicas oportunas para optimizar los procesos en el departamento de cuentas por cobrar planteado en el presente trabajo de grado.

**Cuadro N° 10: Matriz FODA**

<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>DI: No existe eficiencia en el proceso de facturación.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>F1: La mejora en los procesos</i></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>D2: No se clasifican las facturas existentes.</i></li> <li>· <i>D3: Desconocimiento de las facturas por cobrar.</i></li> <li>· <i>D4: Desconocimiento de políticas y normas de facturación.</i></li> <li>· <i>D5: Flujo de efectivo afectado por retrasos en la facturación</i></li> <li>· <i>D6: No existe seguimiento de las facturas pendientes por cobro</i></li> </ul>	<p><i>agilizaría la operatividad en cuanto a la facturación de las cuentas por cobrar.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>F2: Compromiso y aceptación en cuanto a la implementación de nuevas estrategias para optimizar los procesos de facturación.</i></li> </ul>
<p><b>Amenazas</b></p>	<p><b>Oportunidades</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>A1: Facturas con saldos pendientes de cobro acarrearán pérdida monetaria a la empresa.</i></li> <li>· <i>A2: Inconformidad de los clientes por la gestión de cobranza.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>O1: Implementación de plan estratégico.</i></li> <li>· <i>O2: Aceptación y adiestramiento del personal que interviene de forma directa en el proceso.</i></li> </ul>

**Cuadro N° 11: Estrategias FODA**

<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Elaborar procesos de registro que normalicen el control y manejo de las facturas para su cobro y no obtener pérdidas monetarias en la empresa.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Elaborar procesos detallados que permitan controlar a fondo el manejo del sistema de facturación en cuanto a clasificación, fechas, posición de las cuentas y facturas existentes pendientes de cobro.</i></li> </ul>
<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Elaborar plan estratégico a seguir para el sistema de facturación, con el apoyo del personal del departamento.</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <i>Elaborar los procesos a seguir para el área de cuentas por cobrar donde se estipulen los procesos que se deben llevar desde la emisión de una factura hasta tiempos de cobro.</i></li> </ul>

## **CAPITULO V**

### **LA PROPUESTA.**

#### **5.1 Descripción de la Propuesta**

Este capítulo corresponde al desarrollo de la propuesta identificada en la fase III, denominada \*plan estratégico \* para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A, aunque, emanada del diagnóstico de la situación puntual de la empresa y el análisis de dichos resultados. Así, el propósito central de este plan estratégico es definir una serie de objetivos precisos y acciones que deben desarrollarse para subsanar la problemática detectada en la empresa y garantizar la adecuada aplicación del control interno de las cuentas por cobrar; evitando así los problemas de flujo de efectivo generados por los retrasos en los pagos de los clientes . En este punto es preciso recordar que, la empresa presenta problemas tan relevantes que le ha dificultado el pago de los compromisos adquiridos para el normal funcionamiento, incluso para la cancelación del personal.

#### **5.2 Objetivos de la Propuesta**

##### **5.2.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan estratégico para optimizar el control interno de la cuentas por Cobrar de LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A

##### **5.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Establecer los aspectos administrativos del proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A

Determinar los aspectos contables del proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A

Especificar los mecanismos para evaluar el desarrollo y resultados de la aplicación del plan estratégico para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A

Concretar las actividades informativas y formativas dirigidas al personal responsable del manejo de las cuentas por cobrar en LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.

### **5.3 Justificación de la Propuesta**

Con respecto a la justificación es preciso destacar que, se fundamenta en el diagnóstico de la situación puntual de la empresa y en los lineamientos teóricos contemplados en el capítulo ii. Así, en lo que respecta al diagnóstico se debe recordar que se valoró el sistema de control interno y el proceso de cuentas por cobrar de modo que, en cuanto al sistema de control interno las fallas detectadas se centraron en las políticas y procedimientos, ya que no existe una política de cobranza, ni un manual de funciones de las cuentas por cobrar y, además, no se utilizan los resultados de las evaluaciones anteriores del sistema de control interno para la revisión de los procedimientos aplicados de las cuenta por cobrar.

Por su parte, en lo referente a las cuentas por cobrar las fallas más significativas se evidenciaron en los procesos contables. de hecho, no se realiza la comparación de la suma de los saldos de los clientes y mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general; no se lleva a cabo una evaluación periódica de los documentos dados de baja en libros; no están establecidos los parámetros para considerar una cuenta incobrable; no se registra en cuenta de orden las cuentas incobrables ya canceladas; no se

notifican los saldos de las cuentas por cobrar a su vencimiento a los clientes morosos y no se aplican los requisitos de deducibilidad fiscal a las cuentas canceladas por incobrables.

Ahora bien, desde la perspectiva teórica la propuesta toma como referente los postulados de Lumpkin y Dess (2003), quienes asumen el plan estratégico como el conjunto de análisis, decisiones y acciones que una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo.

De igual forma, en lo que respecta a las cuentas por cobrar se sustenta en los aportes de Meigs-Meigs, (2000), al señalar que representan el rubro más importante en los estados financieros de una empresa, ya que es una herramienta de contabilidad donde se registran los aumentos y disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicio, única y exclusivamente a crédito. En tal sentido, para Santillana (2004) el proceso de las cuentas por cobrar abarca los procesos de facturación, pagos y cuentas incobrables.

## **5.4 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA**

### **5.4.1 TÉCNICOS**

En los aspectos técnicos, como ya se mencionó, se requieren equipos de computación y de proyección, a los cuales ya se hizo referencia. Adicionalmente, será necesario contar con recursos humanos especializados en las áreas de control interno, manejo de cuentas por cobrar y planificación estratégica.

#### **5.4.2 OPERATIVO**

Esta propuesta es viable desde el punto de vista operativo, debido que posee la receptividad por parte de todo el personal de cobranzas para implementar las herramientas necesarias con el fin de aceptar los cambios favorables para la empresa y los mismos están comprometidos en reforzar las debilidades existentes en la gestión de cobranzas; Donde cabe destacar, solo se necesita de una capacitación exhaustiva en el personal en materia de control interno donde ellos adopten la responsabilidad en que entre los mismo de generar control.

#### **5.4.3 ECONOMICOS**

Tomando en consideración los cambios económicos que se encuentran en el país actualmente, afectando directamente a la empresa en cuanto al flujo de efectivo, la empresa ha logrado mantenerse, donde se puede considerar una propuesta factible, ya que aunque generaría un costo moderado de aquellos gastos de oficina que se necesiten para la implementación del diseño de formatos y herramientas para asegurar el control de la gestión de cobranza se traducirían en un impacto positivo en la eficiencia y eficacia, en el incremento de utilidades de la misma, minimizando los tiempos de cobranzas y así aumentando la liquidez monetaria de la empresa para que la misma siga creciendo constantemente con el paso del tiempo.

#### **5.5 Estructura de la Propuesta.**

Para la estructura de la propuesta se parte del análisis de la Fase III. Diseñar estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo en a empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A,

## 5.6 Desarrollo de la Propuesta

### **Objetivo 1. Establecer los aspectos administrativos del proceso de control interno de las cuentas por cobrar de LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A,**

Este objetivo tiene como propósito puntualizar el plan operativo para reforzar las fortalezas y minimizar las debilidades, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas detectadas en las políticas, procesos y personal requerido para los procesos de control interno, así como en los aspectos administrativos específicos de las cuentas por cobrar.

Así, en el Cuadro 3 se especifica el área de intervención, las estrategias propuestas y el personal responsable de llevarlas a la práctica.

**Cuadro 3. Plan operativo de los aspectos administrativos**

<b>Área</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Responsable</b>
<b>Política</b>	1. Actualizar la política de cobranza en función de la situación económica del país.	1.1 Dueño de la empresa 1.2 Gerentes del Departamento de Ventas y del Departamento de Contabilidad
	2. Enviar a los clientes las políticas de	2. Personal de Cuentas por Cobrar

Área	Estrategias	Responsable
	cobranza actualizadas	
<b>Procedimientos de Control Interno</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar un manual de funciones.</li> <li>2. Especificar en el manual de operaciones las funciones del personal responsable de cada actividad.</li> <li>3. Realizar evaluaciones del sistema de control interno para mejorar los procedimientos aplicados de las cuenta por cobrar</li> </ol>	Gerentes del Departamento Ventas y del Departamento Contabilidad Asesor Externo
<b>Disponibilidad y capacitación del Personal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar análisis de requerimientos reales de personal para el manejo de</li> </ol>	Gerentes del Departamento Ventas y del Departamento

Área	Estrategias	Responsable
	<p>las cuentas por cobrar.</p> <p>2. Mantener actualizado al personal sobre las políticas de cobranza de la empresa y las modificaciones del sistema de control interno</p>	Contabilidad
<b>Procedimientos administrativos de cobranza</b>	<p>1. Mantener y reforzar los procesos relativos a: sustentar las notas de crédito con la documentación correspondiente; respaldar la cancelación de las ventas con la factura original y la documentación soporte y realizar frecuentemente el</p>	<p>Gerentes del Departamento de Ventas y del Departamento de Contabilidad</p> <p>Personal Responsable de las Ventas</p> <p>Personal Responsable de las Cobranzas</p> <p>Personal Responsable de las Cuentas por Cobrar</p>

Área	Estrategias	Responsable
	análisis de saldos de las cuentas por cobrar	

**Objetivo 2. Determinar los aspectos contables del proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A,**

En el Cuadro 4 se sintetiza la información relativa a los procesos contables de las cuentas por cobrar.

**Cuadro 4. Plan operativo de los procedimientos de registros contables**

Área	Estrategias	Responsable
<b>Contabilidad</b>	Implantar mecanismos que garanticen la realización de los siguientes procedimientos: comparación de la suma de los saldos de los clientes y mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor	Gerentes del Departamento de Contabilidad Contador Personal Responsable de las Cuentas por Cobrar

Área	Estrategias	Responsable
	<p>general; evaluación periódica de los documentos dados de baja en libros; registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas; y aplicación de los requisitos de deducibilidad fiscal a las cuentas canceladas por incobrables</p> <p>Elaborar los parámetros para considerar una cuenta incobrable.</p> <p>Mantener y reforzar los procesos contables relativos al registro de las cuentas por cobrar en los estados financieros</p>	
<b>Cobranzas</b>	<p>Enviar a los clientes el saldo pendiente por cobrar antes de la fecha de vencimiento</p>	<p>Personal Responsable de las Cuentas por Cobrar</p>

Área	Estrategias	Responsable
Manejo de Morosos	Enviar a los clientes morosos la notificación de los saldos de las cuentas por cobrar a su vencimiento	Personal Responsable de las Cuentas por Cobrar

**Objetivo 3. Especificar los mecanismos para evaluar el desarrollo y resultados de la aplicación del plan estratégico para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A,**

Este tercer objetivo se centra en determinar las acciones e indicadores de logro para evaluar el cumplimiento de cada una de las estrategias durante la implantación, los cuales se sintetizan en el Cuadro 5. De igual modo, se proponen una serie de aspectos a considerar para evaluar el efecto de la aplicación de la propuesta sobre el manejo de las cuentas por cobrar.

**Cuadro 5. Mecanismos para evaluar el desarrollo y resultados de la aplicación del plan estratégico**

Estrategias	INDICADORES
Actualizar la política de cobranza en función de la situación económica del	Documento contentivo de la política de cobranza

Estrategias	INDICADORES
<p>país.</p> <p>Enviar a los clientes las políticas de cobranza actualizadas</p>	<p>Acuse de recibo del envío de la política de cobranza actualizada</p>
<p>Diseñar un manual de funciones de las cuentas por cobrar.</p> <p>Especificar en el manual de operaciones las funciones del personal responsable de cada actividad.</p> <p>Realizar evaluaciones del sistema de control interno para mejorar los procedimientos aplicados de las cuenta por cobrar</p>	<p>Manual de funciones de los procesos de cuentas por cobrar, especificando los responsables de cada una de ellas.</p> <p>Informe del resultado de las evaluaciones</p>
<p>Realizar un análisis de los requerimientos reales de personal para el manejo de las cuentas por cobrar.</p> <p>Mantener actualizado al personal sobre las políticas de cobranza de la empresa y las modificaciones del sistema de control interno</p>	<p>Informe de los requerimientos de personal y solicitud del mismo a los entes directivos</p> <p>Charlas informativas y acuse de recibo de entrega de los documentos actualizados.</p>
<p>Mantener y reforzar los procesos relativos a: sustentar las notas de crédito se con la documentación correspondiente; respaldar</p>	<p>Informe semestral del cumplimiento de dichos procesos administrativos de ventas y</p>

Estrategias	INDICADORES
<p>la cancelación de las ventas con la factura original y la documentación soporte y realizar frecuentemente el análisis de saldos de las cuentas por cobrar</p>	<p>cobranzas</p>
<p>Implantar mecanismos que garanticen la realización de los siguientes procedimientos: comparación de la suma de los saldos de los clientes y mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general; evaluación periódica de los documentos dados de baja en libros; registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas; y aplicación de los requisitos de deducibilidad fiscal a las cuentas canceladas por incobrables</p>	<p>Guía operativa para la realización de los procesos contables</p> <p>Informe contentivo de los parámetros estipulados para considerar una cuenta incobrable</p> <p>Informe semestral del cumplimiento del registro de las cuentas por cobrar en los estados financieros</p>
<p>Elaborar los parámetros para considerar una cuenta incobrable.</p>	
<p>Mantener y reforzar los procesos contables relativos al registro de las cuentas por cobrar en los estados financieros</p>	
<p>Enviar a los clientes el saldo pendiente por cobrar antes de la fecha de vencimiento</p>	<p>Informe de saldo por vencerse y acuse de recibo de la entrega del mismo</p>

Estrategias	INDICADORES
-------------	-------------

Enviar a los clientes morosos la notificación de los saldos de las cuentas por cobrar a su vencimiento	Acuse de recibo de la notificación de los saldos de las cuentas por cobrar vencidas
--	---

**Objetivo 4. Concretar las actividades informativas y formativas dirigidas al personal responsable del manejo de las cuentas por cobrar en LA EMPRESA INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.**

Adicionalmente, una vez implantado el plan estratégico a los seis meses se deberá realizar una evaluación de los efectos finales de su aplicación. En este sentido, es preciso realizar un análisis comparativo del comportamiento de los procesos de cobranza, incluyendo el cumplimiento de los lapsos de pago estipulados en las políticas de cobranza, el lapso promedio de cancelación de las facturas por parte de los clientes, el número de clientes morosos, los montos adeudados y el comportamiento del flujo de caja

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A. Debido a que no había realizado un establecimiento de normas para el área de control interno específicamente en el departamento de cuentas por cobrar específicamente en el área del flujo de efectivo ha dejado a un lado la inversión para optimizar sus recursos promoviendo la inestabilidad económica y calidad en sus operaciones.

Al diagnosticar la situación actual en cuanto al proceso de facturación en el departamento de cuentas por cobrar utilizados actualmente por INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A, se determinó que dichas estrategias llevadas a cabo por la empresa no son óptimas para lograr un correcto funcionamiento en el manejo de las cuentas por cobrar. Los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores del área de almacén y administración arrojaron, que no existe un procedimiento establecido para controlar las cuentas por cobrar, además que en consecuencia la mayoría de los trabajadores no tienen estandarizadas sus actividades ni las mismas son controladas efectivamente imposibilitando un correcto desempeño u optimizar las labores del departamento.

Es por esto que otro de los objetivos de la investigación fue determinar las estrategias adecuadas de control interno para optimizar el flujo de efectivo de dicha empresa, para la cual se diseñó un plan estratégico que a través de su aplicación y seguimiento la empresa lograría estandarizar sus actividades para optimizar los procesos del mismo. Así como disminuir el déficit de flujo de efectivo que existe actualmente pudiendo incluso optimizar los resultados o tomar decisiones oportunas y aplicar medidas correctivas.

## **Recomendaciones**

Una vez realizado el diagnóstico de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A, se plantean las siguientes recomendaciones.

Las siguientes recomendaciones constituyen una recopilación producto de la información comprendida en esta investigación, por lo que se debe tener en cuenta toda una serie de aspectos que son propias de INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A, para que logre incrementar su Flujo de caja y optimización de los procesos administrativos y contables. Para ello, se recomendó:

- Aplicar las estrategias de control de finanzas para tener un desempeño favorable en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa.
- Manejar un tiempo prudencial acorde a la situación actual del país para los cobros de facturas.
- A través de la implantación de plan estratégico de control interno regularizar los cobros y pagos para así, mantener la cartera actual y llamar la atención de los futuros clientes.
- Desarrollar un estudio económico para determinar la rentabilidad de la propuesta.
- Realizar periódicamente seguimiento durante 6 meses preferiblemente para mantener retroalimentación, teniendo así percepción de los resultados y poder apoyar en la correcta toma de decisiones o medidas correctivas.
- Monitorear el impacto que tuvo el plan estratégico en el capital humano, en el departamento de desarrollo, así como en los clientes.

- Conocer cuál de las estrategias implantadas fue la más indicada y funcional para la empresa y mantenerla a lo largo del tiempo.

Una vez concluida la descripción y análisis de los datos, en este último capítulo se desarrollan una serie de reflexiones enfocadas en tres aspectos fundamentales. Así, por una parte, se presentan algunas consideraciones acerca de la importancia de la problemática planteada y los resultados obtenidos, enfatizando en el aporte académico de la temática desarrollada en el estudio.

Seguidamente, se destaca la perspectiva personal acerca de la experiencia investigativa desarrollada y la contribución al enriquecimiento personal y profesional. Y, por último, se sintetizan algunas recomendaciones, tanto para profundizar en esta problemática que afecta a la empresa evaluada, como para iniciar futuras investigaciones en otros ámbitos empresariales, que permitan fortalecer la línea de investigación Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas de la Universidad José Antonio Páez.

En este orden de ideas y siguiendo el orden discursivo antes señalado, la investigación desarrollada surgió a raíz de la problemática detectada en la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A. en relación al flujo de efectivo. De hecho, en la empresa se presentan retrasos en los pagos de las facturas vencidas por parte de los clientes y fallas en todo lo relacionado al registro y control de este rubro; situación que ocasiona problemas económicos de envergadura. Cabe destacar que, esta problemática está asociada básicamente a debilidades en la planificación y control de todos los procesos relativos a las cuentas por cobrar, es decir, a fallas en el sistema de control interno.

En este sentido, es pertinente recordar que, el control interno comprende el plan y los métodos adoptados en una empresa, con el propósito de salvaguardar los activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. En este contexto, las

cuentas por cobrar constituyen uno de los aspectos más importantes de los estados financieros de la empresa, ya que representan los derechos que tiene sobre los clientes para obtener beneficios. En consecuencia, el control interno de las cuentas por cobrar es un elemento fundamental para garantizar la operatividad y rentabilidad de cualquier empresa.

Es por ello que, conociendo muy de cerca la problemática de la empresa y las serias complicaciones financieras que ha ocasionado, como investigadoras noveles, decidimos enfocar el desarrollo del Trabajo de Grado en esta importante temática. Por ende, el objetivo se centró en proponer estrategias de control interno para optimizar el flujo de efectivo de la empresa INVERSIONES GAVKP RODRIGUEZ C.A.

De tal manera que, los resultados evidenciaron que la empresa tiene problemas en los procedimientos y políticas del sistema de control interno y, además, en lo referente específicamente a las cuentas por cobrar lo que afecta el flujo de efectivo en la misma, los procedimientos de registros contables presentaron fallas significativas. Por consiguiente, se propusieron una serie de acciones enfocadas en establecer los aspectos administrativos y contables del proceso de control interno, especificar los mecanismos para evaluar el desarrollo y resultados de la aplicación del plan estratégico y concretar las actividades informativas y formativas para el personal.

Así, el abordaje de esta problemática, desde el punto de vista profesional, nos permitió profundizar acerca de la importancia del control interno en cualquier tipo de empresa, sean grandes, medianas o pequeñas, como el caso de la compañía evaluada. De igual modo, nos ofreció una serie de herramientas teórico-procedimentales para planificar y poner en práctica, tanto procesos de optimización de los sistemas de control interno existentes en la organización, como para diseñar dichos sistemas en empresas nuevas.

En efecto la investigación por una parte permitió realizar una recopilación teórica de todo lo relativo al control interno, las cuentas por cobrar y los procedimientos para diseñar un sistema de control interno de las cuentas por cobrar. Y, por otra, revisar investigaciones previas realizadas por otros investigadores, lo que evidenció la magnitud de la problemática en los diferentes entes empresariales.

En este sentido, llamó poderosamente la atención de esta revisión, que a nivel nacional las fallas en los sistemas de control interno es un fenómeno bastante frecuente, en especial en el ámbito de las pequeñas y medianas empresas; situación que llama a la reflexión a los profesionales de la Contaduría Pública sobre su papel como garantes y promotores de la optimización de los procesos contables en este tipo de empresas. Así, sobre esta situación es preciso realizar un comentario adicional, ya que esta intimidante ligada a la génesis de estas pequeñas y medianas empresas.

De hecho, el origen de las mismas es por lo general de modalidad familiar y con actividades comerciales muy limitadas, donde los procesos contables no eran un asunto prioritario. Posteriormente, los procesos de consolidación condujeron a la introducción paulatina de especialistas contables, pero como un ente externo limitado a los procesos básicos contables, sin asumir la importancia de incorporarlos de manera definitiva en los organigramas de la empresa. Es por ello, que en muchas empresas todavía no se ha asumido la importancia de los controles internos de todos los procesos contables, como la herramienta idónea para garantizar la confiabilidad de los datos contables y, por ende, mantener saneados los recursos económicos.

De tal modo que, las competencias desarrolladas durante la realización del estudio, son de vital relevancia para el crecimiento como profesionales de la

Contaduría Pública, permitiéndonos manejar con mayor profundidad esta área del ejercicio profesional. Al mismo tiempo, nos ofrece una plataforma fundamental de entrada para proseguir estudios de postgrado que, sin duda contribuirá a mejorar la calidad de los servicios prestados e incrementar la competitividad en el campo laboral. Adicionalmente, nos abrió las puertas a la actividad investigativa, dándonos de las herramientas para el manejo de los aspectos metodológicos implicados en el desarrollo de una investigación.

Además, desde el punto de vista de crecimiento personal, representó una experiencia enriquecedora, ya que, en primer lugar, contribuyó a concientizarnos sobre el papel protagónico que tienen el Contador Público para garantizar la aplicación de técnicas contables adecuadas y actualizadas en los diferentes ámbitos empresariales donde desarrolle la actividad profesional. Y, en segundo lugar, fortaleció el compromiso ético en relación a la concientización de los empresarios sobre la necesidad de actualizar permanentemente todos lo relativo a los procesos contables de la empresa.

Por último, se recomienda continuar las investigaciones relacionadas con esta relevante temática, ya sea a nivel de pre o postgrado. Así, en primer término, es pertinente llevar a cabo una evaluación del impacto de la aplicación del plan estratégico propuesto en el presente estudio, a fin de establecer los logros y las posibles fallas para introducir los correctivos requeridos. Asimismo, es conveniente continuar evaluando el resto de los procesos contables en esta misma empresa, ya que en este estudio se evidenciaron fallas importantes en la política empresarial en relación al control interno.

Igualmente, es oportuno iniciar evaluaciones de este tipo en otras pequeñas y medianas empresas de la región, a fin de detectar problemas similares y contribuir así a mejorar el rendimiento económico del sector empresarial de la región. De modo que, la evaluación de un amplio sector empresarial de la

región, permitirá dibujar un escenario del manejo de los procesos de control interno contable de este tipo de empresas; información que constituirá la base para generar unos lineamientos generales que servirán de sustento a cada organización para diseñar los sistemas de control interno específicos, adaptados a sus particularidades.

## REFERENCIAS

### **Bibliográficas**

- Arias, Fidias. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** (5° Edición). Caracas, Venezuela: Espisteme
- Andrade, L (2015) **“Manual de procedimientos de crédito y cobranzas para la empresa distribuidora de tabaco falcón (taba falcón, c.a.)”.**Universidad de Nueva Esparta
- Balestrini, a (2006) **Como Se Elabora El Proyecto De Investigación**bl consultores asociados. Séptima edición caracas – Venezuela
- Blanca S, (2014) **“Estrategias de control interno para mejorar el proceso de las Cuentas por Cobrar de la empresa Nutritec C.A”**, Universidad José Antonio Páez.
- Catadora Carpio, F. (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables.**
- Fernández J. (2012), **“Diseño De Un Sistema De Control De Inventario Para La Empresa Comercial Vinverca, C.A** Universidad de Carabobo
- Jiménez, W. (2010). **Teorías y Técnicas organizativas y de representación gráfica de estructuras, de relaciones formales y de procedimientos.** Editorial EDNASSS, /San José, Costa Rica.
- Palella y Martins. (2006) **metodología de la investigación cuantitativa** Ed. Fedupel. Caracas Venezuela.
- Peraza, R. (2013) **“Plan Estratégico Para La Optimización Del Control Interno Del Departamento De Crédito Y Cobranza En La Empresa Molinos Carabobo, S.A.”**Universidad José Antonio Páez















