



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE  
OPTIMICEN EL PROCESO DE VENTAS Y  
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA  
SPEED SHOP 01, C.A.**

**Autores:** Francia Acosta  
Carlos Bentham

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN EL  
PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR  
DE LA EMPRESA SPEED SHOP 01, C.A.**

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

**Autores:** Francia Acosta  
Carlos Bentham  
**Tutor** Ldo. Miguel Ángel Licón López

San Diego, Marzo del 2018



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

San Diego, Marzo del 2018

#### ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Miguel Ángel Licon López de cédula de identidad No. V-8.829.211, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Francia Acosta, titular de la cédula de identidad N° V-17.312.475 y Carlos Bentham titular de la cédula de identidad N° V-15.979.972, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN EL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SPEED SHOP 01, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, siete (07) de marzo del año dos mil dieciocho (2018).

  
Lda. Miguel Ángel Licon López

V-8.829.211.



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

ACTA N° 00085-3-2017

San Diego, 01 de Marzo de 2018

Ciudadanos

**Francia Yoleidy Acosta Colmenarez**

**C.I. 17.312.475**

**Carlos Alfonso Bentham Morales**

**C.I. 15.979.972**

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: **"Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Shop 01, C.A.;"** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.

Atentamente,



**Dra. Belkys Suárez**  
**Decana de la Facultad de Ciencias Sociales**

## INDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b>	pp.
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vi
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x
<b>CAPÍTULO</b>	1
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.3. Objetivos de la Investigación	4
1.4. Justificación de la Investigación	5
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.2. Bases Teóricas	11
2.3. Definición de Términos Básicos	18
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	20
3.2. Fases Metodológicas	21
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	21
3.2.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas.	22
3.2.3 Fase III: Diseño de Lineamientos Contables	23
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de resultado	24
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	39
5.2. Objetivos de la Propuesta.	40
5.3. Justificación de la Propuesta.	41
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	42
5.5. Desarrollo de la Propuesta	43

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>pp.</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	58
<b>REFERENCIAS</b>	60
<b>ANEXOS</b>	62
	64

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Falta de motivación al personal	25
2. Conducta inadecuada del personal	26
3. Proceso de venta afectado	27
4. Ausencia de mecanismo de monitores	28
5. Faltantes en el inventario	29
6. Perdida en flujo de caja	30
7. Distorsión en el resumen de ventas	31
8. Descuadre en el estado de resultado	32
9. Establecer código de conducta	33
10. Fijar lineamientos de control	34
11. Sistema de monitoreo	35
12. Reforzar el área de atención del público	36

## **DEDICATORIA**

El presente estudio está dedicado a Dios por haberme dado la vida, por iluminarme y estar allí cuando más lo necesite.

A mi Esposo, Franklin Rodríguez, por apoyarme en todo momento y en especial a quien me da fuerzas para seguir luchando por ser una excelente profesional a mi hija Flavia Rowena.

**Francia Acosta**

## **DEDICATORIA**

El presente estudio está dedicado a mi Padre, por darme la vida y ser mi ejemplo, a Dios por guiarme para llegar alcanzar mi meta.

**Carlos Bentham**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer primeramente, a la Universidad José Antonio Páez, por permitir cursar esta hermosa carrera, así como a los excelentes profesores, los cuales están plenamente capacitados para la formación de nuevos profesionales y agradecerles especialmente a aquellos que con sus carácter, constancia y dedicación me ayudaron a tomar conciencia de la importante que es saber cómo desempeñarse dentro del ámbito profesional, entre los cuales puedo mencionar a: Arnoldo Morillo, Sandor Arape , Miguel Licon, Jorge Carillo y Ricardo Hernández. De igual manera agradezco a mi compañero de Carlos Bentham, por su apoyo y comprensión cuando más lo necesite y por estar allí en todo momento y a todas las personas que de alguna u otra forma hicieron posible el alcance de este logro.

**Francia Acosta**

## **AGRADECIMIENTO**

Quisiera agradecer primeramente, a todos aquellos que me guiaron, aconsejaron para ser de mí una persona de bien, al tutor Miguel Licon, que corrigió cada una de las fallas de este proyecto y por estar en todo momento para aclarar dudas a la hora de realizar un cambio.

A la Universidad por abrirme las puertas y permitirme ser un gran profesional y tener el conocimiento para poder seguir adelante y tener el orgullo de llevar el nombre de UJAP bien alto.

**Carlos Bentham**



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE OPTIMICEN EL  
PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR  
DE LA EMPRESA SPEED SHOP 01, C.A**

San Diego, Marzo de 2018

**Autores:** Francia Acosta  
Carlos Bentham

**Tutora:** Lcda. Miguel Ángel Licon López

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A., para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en las áreas de estudio y diagnosticar los problemas existentes, con la finalidad de mejorar su eficiencia en el logro de los objetivos propuestos, así como lograr obtener resultados positivos para su crecimiento. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando los procesos existentes en el área de ventas y cuentas por cobrar, y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario comprendido de doce (12) preguntas dicotómicas cerradas de respuestas si-no, aplicada a la población de cinco (05) empleados del área administrativa de cuentas por cobrar y de ventas. Mediante el análisis de los resultados se pudo detectar las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permitan brindar los lineamientos para mejorar la gestión de ventas y-cuentas por cobrar- cobranzas, por parte de los integrantes de la fuerza de ventas en la empresa en estudio, logrando mejorar su periodo promedio de cobro, aumentar su liquidez, y poder cancelar sus obligaciones de manera oportuna.

**Descriptor:** Lineamientos, Control Interno, Ventas y Cuentas por Cobrar.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas venezolana, presentan actualmente, grandes retos para mantener el volumen de ventas y lograr hacer efectiva la cobranza, debido a ello requieren de lineamientos, claramente definidos en los cuales se incorporen el control interno para garantizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, de manera eficiente y efectiva, para lograr los objetivos propuestos, de esta manera generar los ingresos necesarios para garantizar la operatividad de la organización.

En este contexto, cabe señalar que el presente estudio, está dirigido a proponer lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por Cobrar de la Empresa SPEED SHOP 01, C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos y lograr obtener resultados positivos para su crecimiento. Para ello, la presente investigación se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyada en un estudio de campo, para desarrollar las fases metodológicas planteadas y lograr los objetivos establecidos. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican 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, 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, los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados, requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Capítulo V, contiene la Propuesta que consiste en diseñar lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la

empresa SPEED SHOP 01, C.A.

Finalmente, se establece las Conclusiones y Recomendaciones Finales de los autores, seguidamente las referencias bibliográficas y anexos que fundamentan la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Las organizaciones, se encuentran en constante búsqueda para lograr optimizar sus ganancias, minimizar sus costos y obtener una mayor rentabilidad. Asimismo, busca mantener su posicionamiento en el mercado ofreciendo productos o servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes. Para ello, no solo requieren de productos de calidad, sino que además, estén a tiempo en el piso de venta. Por lo tanto, cuando se logran concretar las ventas, la empresa espera poder recibir los ingresos correspondientes de manera efectiva.

A tales efectos, las empresas han venido adoptando nuevas herramientas que le permitan lograr la efectividad de los procesos, para el logro de los objetivos planes, y metas, ya que brinda un registro oportuno de las operaciones efectuadas por la organización, emisión de reportes con cifras reales, veraces y oportunas para la toma de decisiones gerenciales, salvaguarda de los activos, así como correctivos en el caso de detectarse posibles desviaciones que pudiesen afectar la efectividad de los procesos. Por lo tanto, se hace necesario el registro oportuno de las ventas efectuadas, las cuentas por cobrar generadas por las ventas a crédito, así como los cobros efectuados por los clientes para el pago de sus obligaciones contraídas con la empresa, los cuales permitirán la emisión de reportes y evaluar la situación financiera de la empresa en relación a los ingresos generados y los cobrados.

Pero no solo, se requiere de procesos contables, también es necesaria la mejora de los procesos administrativos, en los cuales se realice una adecuada gestión de cobro, para ello es necesario tener procedimientos, políticas y normas bien definidas, y establecer controles internos en todas las actividades que involucran los procesos, con la finalidad de lograr en su conjunto el desempeño laboral del personal que presta sus servicios en el área, dirigidos cumplir con los objetivos, planes y metas

propuestos, y el establecimiento de controles internos que garanticen que los procedimientos se realicen de manera adecuada, se cumplan con las normas y políticas, así como se utilice de forma eficiente los recursos y salvaguarde los activos.

Bajo estas premisas, la presente investigación tiene como finalidad darle solución a la problemática planteada por la empresa SPEED SHOP 01, C.A., la cual ha manifestado presentar debilidades en sus procesos de ventas y cuentas por cobrar, generando diferencias en los departamentos involucrados, por la falta de procedimientos, políticas y normativas formalmente establecidas, así como segregación de funciones, y definiciones de cargos que permitan al personal, lograr optimizar su desempeño al momento de efectuar sus actividades.

Por lo tanto, es necesario establecer lineamientos de control interno que optimicen el área de ventas y cuentas por cobrar, para mejorar sus procesos y así lograr obtener resultados positivos para su crecimiento, ya que si no se realizan las medidas necesarias para hacer efectiva la recuperación de los ingresos, generados por las ventas a crédito, a través de una buena gestión de cobranza, se podría ver afectada la liquidez financiera de la empresa y generar retrasos en el pago de sus deudas y obligaciones, afectando la relación con los proveedores, que podrían traducirse en suspensión de créditos, prestación de servicios, o despachos de mercancía, que afectan negativamente la operatividad de la organización.

## **1.2 Formulación del Problema**

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante  
¿Qué lineamientos de control interno serían aplicables a los procesos de ventas y cuentas por cobrar en la empresa SPEED SHOP 01, C.A.?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la Empresa SPEED SHOP 01, C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de venta y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A, en cuanto a medidas de control interno.
- Establecer las debilidades y fortalezas de control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A, referidas a los procesos de control de ventas y cuentas por cobrar.
- Diseñar lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa SPEED SHOP 01, C.A.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

Las empresas están direccionando sus esfuerzos en la mejora continua de sus procesos, con la finalidad de ser efectivas, y poder enfrentarse al mercado que cada vez es más competitivo, para ello requiere de la implementación de herramientas que le permitan evaluar sus procesos, y verificar que se cumplan con los procedimientos, normas y políticas establecidos para ello, el control interno se ha venido convirtiendo, en la herramienta más utilizada, para garantizar que los procedimientos estén adecuadamente coordinados, y de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos en contra del desperdicio, el fraude y el uso ineficiente, verificar la exactitud y confiabilidad de los registros contables, así como también medir la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones, y de esta manera alentar y cumplir con las políticas de la compañía adaptadas a las exigencias impuestas por la gerencia.

Es por ello, que la presente investigación se justifica ya que busca proponer lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A., para mejorar el desempeño del personal que labora

en el área, administrando adecuadamente sus recursos y lograr los planes y metas propuestos, todo ello dirigido a recuperar los ingresos que se encuentran en manos de los clientes de manera oportuna, para mantener el flujo de ingresos de manera eficiente y efectiva, para poder pagar a tiempo las deudas y obligaciones contraídas y de esta manera garantizar la operatividad de la organización.

Para tales fines, al implementar lineamientos claros de control interno, se deberá segregar funciones entre el área de ventas y de cuentas por cobrar, ya que la persona que realiza las ventas, no puede ser la misma que registre la cobranza, y el que realiza la cobranza no puede llevar los procesos de facturación, de esta manera se minimizan las posibilidades de fraudes, o abuso de confianza por parte de los trabajadores. Por lo tanto, los lineamientos de control a ser propuestos proporcionaran a la empresa las herramientas necesarias para unificar criterios en cuanto a la gestión de ventas y cuentas por cobrar, realizar una buena gestión de cobranza, con aporte de la fuerza de ventas, y bajo la coordinación y dirección del departamento de administración, específicamente en el área de cuentas por cobrar.

La empresa al mejorar sus procesos en estas áreas, podrá ser más efectiva en el logro de sus objetivos organizacionales, generar los impuestos y contribuir al gasto público, para el bienestar de la colectividad, generar puestos de trabajos y mantenerse en el tiempo. Además, el presente estudio, brindará a nivel académico, a la Universidad José Antonio Páez como institución de Educación Superior un aporte como antecedentes para cualquier investigador profesional a egresar de la Universidad José Antonio Páez, o del cualquier otro instituto tecnológico o universitario, del área de Contaduría Pública, que tenga la posibilidad de formar su perfil profesional, ya que el estudio se encuentra enmarcado bajo las líneas de investigación denominada “cambios organizacionales” y “control interno”. Finalmente, el presente estudio ha sido de gran ayuda para los investigadores, ya que les aportó conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

En el presente capítulo se exponen los antecedentes de la investigación, los cuales según Sabino (2008:65): “los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente”, en otras palabras, son aquellas indagaciones, sobre trabajos de grado e investigaciones, relacionados con el tema en estudio, a tales efectos, entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, a los fines de apoyar los fundamentos que se exponen e informar la manera como el fenómeno de estudio se ha tratado en anteriores oportunidades, de las cuales se citan las siguientes:

Gutiérrez (2015), presentó una investigación que lleva por título “Estrategias para optimizar la gestión de cobranzas por el personal de la fuerza de ventas en la empresa Comercializadora CONSTRUTODO C.A.”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como propósito mejorar los procesos de cobranza, la cual presenta debilidades, que podría generar disminución de su liquidez y no poder cumplir con sus obligaciones con terceros, de manera oportuna. Para ello, la investigación se basó en un estudio bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta a través de un cuestionario, compuesto por preguntas dicotómicas de respuestas si-no.

El autor concluye en la investigación, que la empresa cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos, sin embargo, no se cumple con los tiempos de cobro mostrándose un cúmulo de facturas pendientes de cobro, que en algunos casos superan la morosidad de noventa (90) días, lo que afecta significativamente la liquidez de la empresa, al no ingresar con regularidad el efectivo necesario para el

pago de sus deudas que es a treinta (30) días. Su aporte a la presente investigación, es el establecimiento de estrategias que permitan evaluar el cumplimiento de las actividades que debe realizar cada persona involucrada en el proceso de cobranza, establecer supervisiones e implementar los elementos del control interno necesario que garantice que tales procedimientos se lleven a cabo de manera correcta, para lograr hacer efectiva la cobranza producto de las ventas a crédito.

Farfán (2015), presentó un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el mejoramiento de los procesos de cobranza en la empresa grupo C.J.A. Construcciones C.A, Estado Carabobo”**, en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La presente investigación tuvo como finalidad recuperar las cuentas pendientes al cobro con vencimiento de más de dos meses, a través del establecimiento de lineamientos que permitan optimizar el desempeño del personal de cobranza, así como establecer políticas adecuadas que permitan lograr tal propósito, mejorar su liquidez, y fortalecer la gestión en el área de estudio.

El estudio estuvo enmarcado en una investigación de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos. Mediante el análisis de los resultados la autora, llegó a la conclusión de que existe ausencia de segregación de funciones, ausencia en la revisión de datos financieros, incumplimiento de la supervisión de las actividades como función de monitoreo, no se toman en cuenta las políticas definidas para otorgar créditos y existe ausencia de provisión de las cuentas de cobro dudoso, lo que genera en el departamento no lograr los objetivos propuestos. Para solucionar las debilidades encontradas en el estudio, se propone considerar la estructura planteada, para que la organización mejore los procesos y obtenga mayor confiabilidad en la información financiera. Sirviendo de aporte, ya que con los lineamientos de control interno la empresa podrá unificar criterio para el desempeño del personal.

Moammer y Terreros (2013), presentaron un trabajo de grado titulado **“Propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la Empresa Valentino C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. El estudio tuvo como objeto realizar un diagnóstico de sus procesos en las áreas de estudio, para detectar las debilidades existentes y poder diseñar los lineamientos de control necesarios para el registro de las ventas, cuentas por cobrar, y la gestión de cobro efectiva para recuperar los ingresos generados por las ventas a crédito.

Para ello el estudio se enmarcó dentro de los denominados proyectos factibles, con diseño de campo, en el cual se utilizó como ámbito de los estudios cuantitativos no experimentales mediante un diseño que contempló en su desarrollo las fases de diagnóstico, documental, procedimental y conclusiva, donde a través de la realización de una encuesta se indagó a una muestra de trabajadores de la empresa y se pudo obtener información de gran valor investigativo, haciendo uso para ello de un cuestionario que permitió establecer las conclusiones y preparar los lineamientos para la propuesta. En sus conclusiones, las investigadoras, destacan que en efecto existe pérdida de material de inventario y desmotivación en el personal que atiende las áreas de público, y ello se traduce en pérdidas monetarias para la empresa y así lo refleja el estado de resultados.

Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que permitan lograr una mayor competitividad para esa empresa a través de los controles internos, sirviendo de soporte a la presente investigación la cual se encuentra orientada a diseñar lineamientos de control en el área de ventas y cuentas por cobrar, pudiéndose utilizar como técnicas de recolección de información para el diagnóstico la encuestas apoyada en un cuestionario como instrumento, donde se deberá realizar la selección de una muestra que proporcione la información de tipo primario.

Rodríguez y Siso (2013), presentaron un estudio que lleva por título **“Evaluación del sistema del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.”**, para optar al título de Licenciadas

en Contaduría Pública, en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, extensión puerto Ordaz. La investigación tuvo como objeto controlar las cuentas por cobrar, las cuales constituyen uno de los ingresos más significativos, obtenidos por esta organización. En tal sentido, se realizó una investigación descriptiva de campo y de apoyo documental, aplicando las técnicas de recolección de datos al personal, la revisión bibliográfica, la observación directa y la entrevista estructurada, apoyada de un cuestionario comprendido de doce (12) preguntas cerradas de tipo dicotómicas, aplicada al personal que labora en el área administrativa de la empresa.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen en su investigación que, el desarrollo correcto de un sistema de control interno en toda entidad es el inicio para el alcance exitoso de las metas u objetivos que la gerencia haya establecido, por lo tanto al evaluar el sistema de control interno en la empresa en estudio, se evidencia la presencia de deficiencia en el área de crédito y cobranzas, a pesar de contar con un personal calificado, la carga de trabajo no es la adecuada, lo que atrasa el proceso de cobro. Su aporte a la presente evaluación, es la segregación de funciones en las áreas de venta y cuentas por cobrar utilizándose como lineamiento de control, debido a que es necesario establecer las funciones para cada área y los mecanismos de control necesarios para garantizar la recuperación de los ingresos producto de las ventas a crédito de manera efectiva.

Chiguano (2013), presentó una investigación titulada **“Modelo de control interno financiero-contable aplicado a la empresa seguridad ASEIP CÍA LTDA”**, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contadora Pública Autorizada, en la universidad Central de Ecuador. La investigación tuvo como propósito lograr obtener cifras reales, de una manera oportuna y confiable, sobre los procesos de cuentas por cobrar y de las cobranzas efectuadas, que sirvan para la toma de decisiones gerenciales, así como para la elaboración de estados financieros.

Metodológicamente el estudio se desarrolló con diseño de campo, no experimental con diseño transaccional, donde se aplicó como técnica de recolección

de información un cuestionario de control interno aplicado en el área de cuentas por cobrar y caja, cuyos resultados fueron analizados e interpretados, mediante los cuales la autora concluye que el organigrama estructural de la empresa no está realizado de manera adecuada, no existe una adecuada segregación de funciones y establecimiento de responsabilidades, dentro del área administrativa no existen procedimiento de control interno ya que las actividades no son llevadas correctamente. Su aporte a la presente investigación son las bases teóricas relacionadas al control interno, el cual debe ser incorporado a los lineamientos propuestos donde se definan procedimientos de control que garanticen el cumplimiento de los procesos necesarios para mejorar la gestión de ventas y cuentas por cobrar.

## **2.2 Bases Teóricas**

En este segmento de la investigación se expondrán las bases teóricas que sustentaran la presente investigación que, de acuerdo a Palella y Martins (2006:54), las bases teóricas: “es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite indagar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones”, a tal efecto, se consultaron las referencias bibliográficas y textos, para investigar las bases teóricas con el propósito de sustentar la información y orientar a la solución del problema planteado. Dentro de ellas, se encuentran las siguientes:

### **2.2.1 Lineamientos**

Primeramente es necesario establecer la definición de lineamientos, ya que es la herramienta que será empleada para desarrollar la propuesta de la presente investigación, del cual Morgado (2013:15), el término lineamientos se define: “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios.

Los lineamientos son una herramienta para la difusión y consulta de los acuerdos, normas, reglamentos y demás disposiciones de aplicación general en las

organizaciones. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. En otras palabras, un lineamiento es el programa o plan de acción que rige a cualquier institución. De acuerdo a esta aceptación, se trata de un conjunto de medidas, normas y objetivos que deben respetarse dentro de una organización. En consecuencia, si alguien no cumple estos lineamientos, estará en falta e incluso puede ser sancionado, dependiendo de la gravedad de su acción.

El objetivo general de esta investigación es proponer lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa SPEED SHOP 01, C.A., por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas a manera de ley para el seguimiento y control de las tareas del departamento procurando el mejoramiento de los procesos.

### **2.2.2. Proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros**

Uno de los procesos más importantes de la actividad operativa de una empresa es de carácter mixto, entre el cual se encuentra: el circuito de ventas y cobros, porque ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbiótica, siendo el circuito de procesos que permite a las empresas producir beneficios, ya sea de manera inmediata o de manera postergada.

#### **Ventas**

Cabe señalar que las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio, y es definida por Rosemberg (2009:531), como: “la transferencia de titularidad de un bien o la realización de un servicio a cambio de un pago efectivo actual o a futuro”, de manera que, la venta es de contado, cuando la cancelación de la transferencia de bienes o servicios es realizada de inmediato; o a crédito, cuando su pago se realiza posteriormente. Asimismo, el proceso implica la transferencia de un bien o servicio al menudeo o por lotes, siendo entonces al detal o al mayoreo.

Por su parte, el flujo de cobros actúa en la empresa como un sistema circulatorio pues proporciona el elemento vital, que es el dinero, para que la entidad funcione y desarrolle otras tareas esenciales. Por consiguiente el proceso de cobros, es decir, las cuentas por cobrar y la ejecución propiamente dicha de los cobros, es el principal generador de liquidez para la empresa, de manera que el circuito de ventas y cobros en la moderna gestión de empresas debe ser contemplado como un proceso global que abarca varias etapas.

En un comercio o empresa que se dedica a la venta de productos, se prefiere reconocer los ingresos por ventas tan pronto como sea posible para estar seguros de que los beneficios económicos de las ventas estén garantizados antes de reconocer los ingresos. Debido a estas perspectivas diferentes, los contadores deben evaluar con cuidado el momento en que se reconoce un ingreso. En la contabilidad de la venta en efectivo, los contadores reconocen un ingreso cuando cobran efectivo por la venta de bienes o servicios; sin embargo, en la contabilidad de la venta a crédito se requiere que los bienes o servicios hayan sido entregados a los clientes, es decir, el ingreso se ha ganado; y se debe haber recibido una parte en efectivo o un activo cuya conversión a efectivo esté virtualmente asegurada, es decir, el ingreso se ha realizado.

### **Cuentas por Cobrar**

En torno a la naturaleza del proceso de cuentas por cobrar, debe contener procedimientos específicos para cubrir cualquier tipo de acción de la organización generado por reclamaciones contra individuos o personas jurídicas, y estos reclamos usualmente son contra partes externas de la organización, aun cuando en ocasiones pueden involucrar también a empleados y funcionarios. Según Koontz, (2013:15), la cuenta por cobrar: “es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que representa”. Generalmente, se recogen en esta cuenta los efectos aceptados por los clientes de la empresa, acotando que de su adecuado control dependerá que las actividades administrativas y financieras se

enmarquen dentro de los lineamientos de eficacia gerencial requeridos por los directivos de las mismas.

Respecto a la evaluación de las cuentas por cobrar, la extrema competencia en el mundo de los negocios de hoy día, ha hecho un recurso ineludible; al punto de que sin él es muy difícil para una empresa mantener un ritmo de ventas suficientemente grande, como para poder competir y mantenerse en el mercado. Así, para evitar pérdidas se aconseja seguir las siguientes medidas de evaluación sustractivas al valor nominal de las cuentas a cobrar: a) provisión para cuentas incobrables, b) devolución y rebajas en ventas, c) descuento por pronto pago en ventas, d) gastos de cobranzas y e) fletes en ventas.

En principio, las reclamaciones surgen como consecuencia de la fase intermedia o el supuesto para cobrar una cuenta o algún otro tipo de consideración. Mientras estas reclamaciones se pueden originar por una gran variedad de formas, la principal de ellas y de primordial categoría está relacionada con la venta de los productos manufacturados o servicios por parte de la organización. Sin embargo, el proceso de cuentas por cobrar relativo a ventas tiene varias relaciones, y la primera es la necesidad de políticas que cubran el otorgamiento del crédito y su administración.

Ello se refiere, a quién otorga el crédito y en qué cantidad, pero además a los mecanismos que debe tener la organización para presionar en la subsecuente recuperación del beneficio. Un segundo tipo de consideración tiene que ver con estas actividades de cuentas por cobrar relacionadas con la satisfacción del cliente, ya que la organización inevitablemente estará interesada en cómo los clientes reaccionan a las autorizaciones de crédito, facturación y cobranza.

Por otro lado, la organización está interesada en lo que pueda aprender a través de sus relaciones de cuentas por cobrar, de cómo los clientes reaccionan hacia sus productos y políticas; pero, lo más importante es que la organización cuente con la eficiencia necesaria en el manejo de sus cuentas por cobrar y la efectividad de sus controles internos. En ese sentido, en el proceso de cuentas por cobrar se identifican tres fases: la primera, tiene que ver con las condiciones que originan la existencia de

una cuenta por cobrar; la segunda fase cubre la administración de las cuentas por cobrar y la forma como fueron creadas.

Y la tercera fase consiste en los mecanismos que hacen que la cuenta sea finalmente recuperada. Visto de esa forma, el objetivo en cada caso será comprender el rango de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control que podría tener la empresa para llevar a cabo el cobro respectivo de una venta, donde necesariamente deben establecerse responsabilidades y jerarquías; y ello, de manera indeclinable tiene que ver con el establecimiento de un control interno.

### **Cobro**

En relación con la recepción del dinero en efectivo, Rosemberg (2009:92), lo define como: “la presentación para el pago de una obligación”; no obstante, en la práctica es una acción que va más allá de la ejecución de un derecho o resarcimiento, pues, cubre la recepción en caja y consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente dentro de un control centralizado. A tal efecto, es importante describir los principios fundamentales de control aplicables parcial o completamente a las recepciones de caja. Estos controles, según Meigs (2010:437), se pueden enfocar desde dos puntos de vista: “a) externo, para asegurarse que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido, y b) del empleado, para asegurarse que el ingreso que está recibiendo no lo está desviando hacia otros fines”.

### **2.2.3 Control Interno**

El control interno provee a las operaciones y a la información de las cifras una seguridad razonable pero no absoluta, con la finalidad de reflejar los resultados en los estados financieros para la posterior toma de decisiones a nivel administrativo y contable. Según Catacora (2010:238), el control interno: “es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control

interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no”.

El mantener una adecuada estructura del control interno es responsabilidad de la gerencia la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control sean alcanzados, además de evaluar el nivel de eficiencia en los procesos contables. Los procesos son actividades que originan, cambian o transforman la información, los controles sirven para verificar la exactitud de un proceso, los cuales se diferencian debido a que los procesos no dejan evidencia de que se han ejecutado correctamente. Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

### **Componentes del Control Interno**

Asimismo, se mencionan los importantes componentes del control interno, está compuesto por cinco componentes interrelacionados entre sí, los cuales son los siguientes:

- **Ambiente de control:** incluye los atributos individuales de las personas que operan en un negocio, como su integridad, valores éticos, la

competencia y el ambiente en que opera por cuanto las personas constituyen el motor que dirige a toda organización.

- **Evaluación de riesgos:** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto del nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.
- **Actividad de control:** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados, primordialmente, hacia la prevención y neutralización de los riesgos.
- **Información y comunicación:** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuente con una información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.
- **Monitoreo:** Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su

eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluadores puntuales.

### **Principios del Control Interno**

Según Rondón (2009), los principios del control interno son:

- Fijación de responsabilidad.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el fin de tener seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
- Debe escogerse cuidadosamente y entrenarse el personal de empleados.
- Si es posible, debe existir rotación de los empleados en cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de sus vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza.
- Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar por escrito.
- Los manuales de procedimientos deben fomentar la eficiencia y evitar los errores.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control con mayor amplitud posible.
- Los principios de control interno permiten establecer la forma en que se deben manejar las operaciones de la empresa, para así tener el control ordenado de la organización. (p:225).

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

**Cartera de clientes:** conjunto de clientes que tiene una empresa.

**Cobro:** es la acción mediante la cual se pretende obtener la satisfacción de una

obligación cualquiera que fuere esta.

**Crédito:** es la confianza que voluntariamente se otorgan las personas, en virtud de la cual pueden obtener las unas valores de las otras, mediante la promesa de un reembolso futuro.

**Eficiencia:** es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

**Factura:** es el documento donde se fija el importe de la mercancía expedida, en algunos casos sirva, además, como propio contrato de venta. Sobre ellas, deben señalarse claramente las partes compradoras y vendedoras, con sus descripciones, teléfonos y la descripción de los productos de acuerdo, con la descripción exacta sobre la que convengan las partes.

**Liquidez:** capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo, se estableció la metodología con la cual se logró cumplir con los objetivos propuestos, de acuerdo a este estudio, busca proponer lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la Empresa SPEED SHOP 01, C.A., de realizar de manera oportuna los registros generados por las ventas y cuentas por cobrar, así como su respectiva cobranza, con la finalidad de emitir reportes confiables, con información veraz y oportuna para ser utilizada por parte de la gerencia, para la toma de decisiones.

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

Para el desarrollo de la presente investigación se implementó la metodología bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la Empresa SPEED SHOP 01, C.A, con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de en las áreas antes descritas, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental.

De acuerdo a Arias (2012:82), señala que un proyecto factible: “es una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de la demostración de su factibilidad o posibilidad de realización”. El diseño será de campo, debido a que se planteó directamente en la empresa SPEED SHOP 01, C.A., donde se presenta la problemática de estudio. Por lo que Arias (2012:48), señala que: “la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. Por tal motivo, los datos necesarios para recabar la información se obtuvo de los trabajadores de la empresa específicamente en el departamento de ventas y cuentas por cobrar.

### **3.2 Fases Metodológicas**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de venta y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A, en cuanto a medidas de control interno.**

Esta fase de investigación, tiene como objeto realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de venta y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A, en cuanto a medidas de control interno, para tal fin fue necesario establecer la población y muestra a ser consultada para la recolección de información, de tipo primario, mediante la aplicación de las técnicas a ser utilizadas y la presentación de los resultados.

Es necesario para esta fase establecer la población y muestra que suministró la información necesaria para desarrollar la misma. De esta manera se considera a la población como un estudio de casos, para lo cual Arias (2012:33), afirma que: “cualquier objeto que se considere como una totalidad para ser estudiados intensivamente se puede estudiar como un estudio de casos. Un caso puede ser una familia, una institución, una empresa, uno o pocos individuos”. Dado que la población de la empresa SPEED SHOP 01 C.A., fue compuesta por cinco (05) trabajadores del área de ventas y cuentas por cobrar.

Debido a que la población es pequeña y finita, la muestra a tomar en cuenta para la aplicación de los instrumentos va a ser la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado, estuvo representado por los cinco (05) trabajadores del área de ventas y cuentas por cobrar. En este sentido, la muestra fue constituida por las personas que conforman la población debido a que es finita y pequeña.

Para la presente investigación se aplicó como técnica de recolección de información, la encuesta, que según Arias (2012:96), la define: “como una técnica

que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, con la finalidad de realizar el diagnóstico sobre el control interno de los procesos de ventas y cuentas por cobrar, para determinar dónde se estuvieron presentando las fallas, para ello se apoyará en el instrumento el cuestionario.

De tal manera, el cuestionario, según Tamayo (2014:122), lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo contuvo preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no). En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2008:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Al aplicar la encuesta a través del cuestionario, se procedió posteriormente a codificar los datos recolectados con la finalidad de analizarlos, graficarlos en diagramas circulares e interpretarlos, la fase de interpretación permitió realizar referencias de las relaciones estudiadas y se extraerán las conclusiones en cuanto los hallazgos encontrados, a través de la estadística descriptiva, la cual según Tamayo (2014:89), ha sido expuesta: “como la recopilación, presentación, análisis e interpretación de datos numéricos”.

### **3.2.2. Fase II: - Establecimiento de las debilidades y fortalezas de control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A, referidas a los procesos de control de ventas y cuentas por cobrar.**

Una vez obtenidos los datos recolectados en la primera fase a través de un procedimiento de clasificación, se estableció las debilidades y fortalezas del control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A, referidas a los procesos de control de ventas y cuentas por cobrar, para mejorar las actividades del departamento de cuentas

cobrar y la participación de la fuerza de ventas en el proceso de cobranza, por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar las estrategias requeridas para darle solución a la problemática existente.

De esta manera, esta fase de la investigación tiene como objetivo categorizar los resultados obtenidos a través de la encuesta, a fin de obtener estrategias que se traduzcan en actividades de control de los lineamientos a ser propuestos. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizó la Matriz DOFA. En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a lo interno, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir. Se diseñó una matriz DOFA, una vez establecidas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades del control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A.**

En esta fase se desarrolló la propuesta, la cual debió poseer todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar la gestión de ventas y cuentas por cobrar mediante la implantación de lineamientos de control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A., de tal manera que logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación.

Para ello, se diseñó las estrategias para optimizar los procesos en la gestión de ventas y cuentas por cobrar de la empresa en estudio, permitiendo actualizar la información sobre las cuentas por cobrar de los Clientes, ofrecer un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

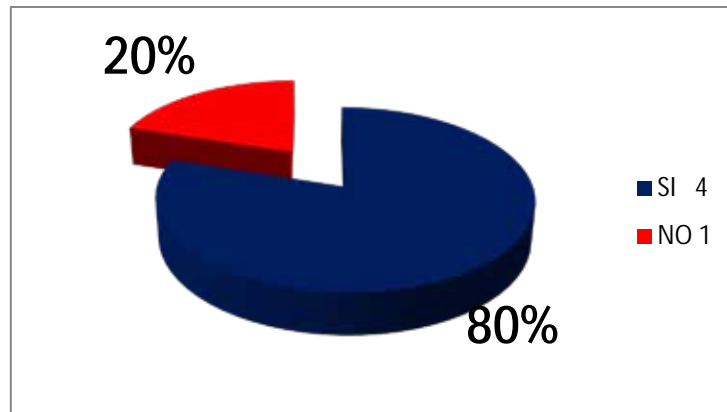
#### **4.1. Análisis de resultado**

El presente capítulo tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información que permitirán desarrollar las fases metodológicas planteadas para lograr los objetivos organizacionales, permitiendo realizar un diagnóstico real de los procesos de ventas y cuentas por cobrar, para identificar las debilidades existentes de control interno y finalmente diseñar una propuesta que le dé una solución viable a la problemática planteada.

#### **Fase I.- Diagnóstico de la situación actual de los procesos de venta y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A, en cuanto a medidas de control interno.**

Esta fase de investigación, tuvo como objeto realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de venta y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A, en cuanto a medidas de control interno, para tal fin fue necesario la aplicación de la técnica la encuesta, apoyada de un cuestionario, comprendido de doce (12) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas de alternativas de respuestas si-no, cuyos resultados se exponen a continuación:

Ítem 1.- ¿Cree Ud. que la situación actual de los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. tiene que ver con falta de motivación del personal en la atención al público?



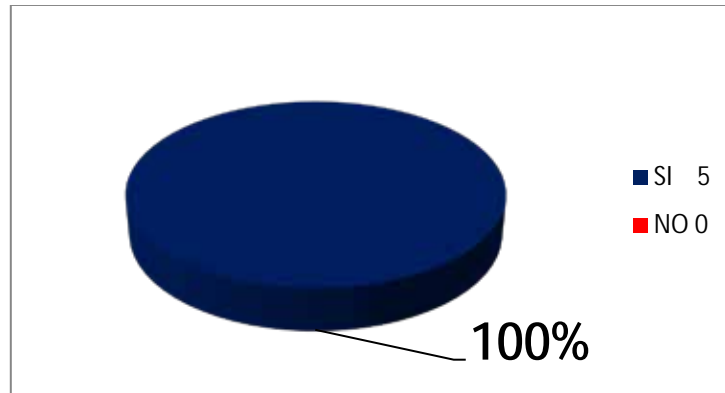
**Gráfico 1.- Falta de motivación al personal**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, que en el presente gráfico, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió afirmativamente, en cambio el veinte por ciento (20%) restante, señala que situación actual de los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. tiene que ver con falta de motivación del personal en la atención al público. La motivación, es un factor que impulsa el desempeño del personal, por lo tanto, es necesario, poder detectar las causas que generan desmotivación del personal, y que afectan su desempeño, para poder evaluar la situación y poder aplicar acciones correctivas o necesarias para logra optimizar el desempeño del mismo.

Ítem 2.- ¿En su opinión la conducta inadecuada del personal en la realización de las ventas podría estar influyendo en que los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. no se realicen efectivamente?

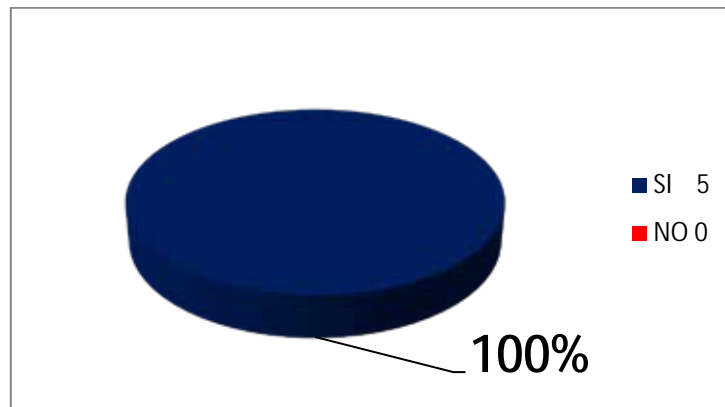


**Gráfico 2.- Conducta inadecuada del personal**  
Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%), de los encuestados da su opinión, que la conducta inadecuada del personal en la realización de las ventas podría estar influyendo en que los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. no se realicen efectivamente. Es necesario, que se lleve a cabo una conducta adecuada para la realización de los procesos en el área de ventas y cuentas por cobrar, debido a que de ella depende la generación y recuperación de los ingresos de la empresa, necesarios para su operatividad.

Ítem 3.- ¿Considera que pueden estar ocurriendo fallas en la supervisión del personal del área de ventas que impiden detectar una problemática que afecta el proceso de venta y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A.?



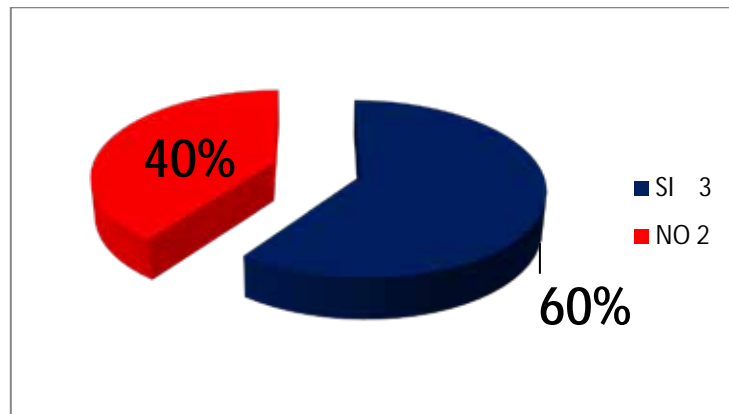
**Gráfico 3.- Proceso de venta afectado**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresa, que considera que pueden estar ocurriendo fallas en la supervisión del personal del área de ventas que impiden detectar una problemática que afecta el proceso de venta y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. La supervisión, es necesaria en todos los procesos que se llevan a cabo, y es un elemento primordial del control interno, ya que de ello depende que se garantice que se cumplan todos los procedimientos del área de ventas y cuentas por cobrar, para lograr su registro oportuno, y realizar una gestión de cobranza en el tiempo previsto, que fortalezca la liquidez financiera de la empresa.

Ítem 4.- ¿Cuando ocurre algún evento indeseado en el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. puede deberse a la ausencia de mecanismos de monitoreo de áreas críticas?



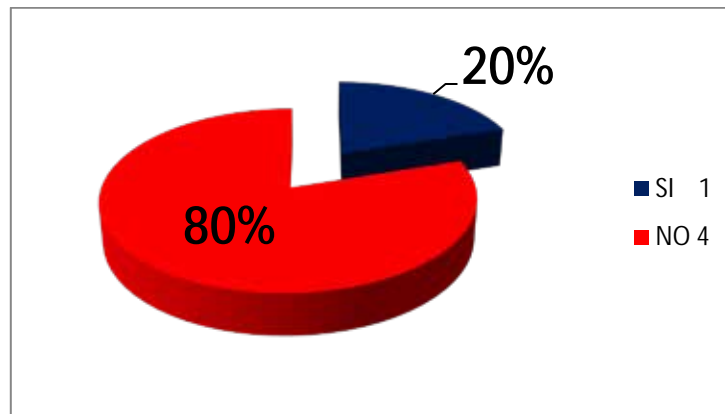
**Gráfico 4.- Ausencia de mecanismo de monitores**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, el cuarenta por ciento (40%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el sesenta por ciento (60%) restante, señala que cuando ocurre algún evento indeseado en el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. puede deberse a la ausencia de mecanismos de monitoreo de áreas críticas.

Ítem 5.- ¿Cree que las debilidades de control interno en el proceso de ventas y cuentas por cobrar se podrían estar expresando en los frecuentes faltantes en el inventario de productos de la empresa?



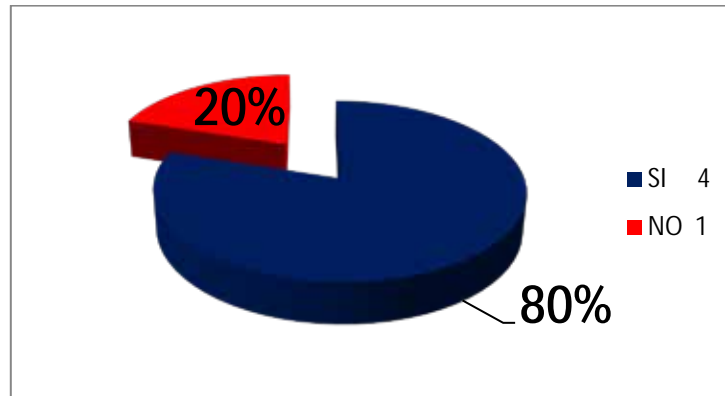
**Gráfico 5.- Faltantes en el inventario**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados, respondió que no cree que las debilidades de control interno en el proceso de ventas y cuentas por cobrar se podrían estar expresando en los frecuentes faltantes en el inventario de productos de la empresa, por su parte, el veinte por ciento (20%) señala si creerlo. Es necesario que existan mecanismos de control confiables, que permitan garantizar la salvaguarda de los activos, de tal manera que al existir controles internos se pueda llevar los registros oportunos y necesarios de las entradas y salidas de inventarios al momento de efectuarse la venta, para emitir reportes confiables que indiquen las cifras reales de los inventarios, y poder minimizar los riesgos de fraudes.

Ítem 6.- ¿Considera que las debilidades de control interno en el proceso de ventas y cuentas por cobrar estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa Speed Shop 01, C.A.?



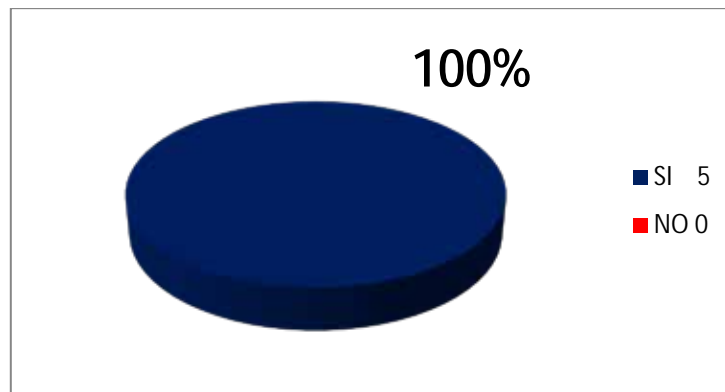
**Gráfico 6.- Perdida en flujo de caja**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados, expresa que, las debilidades de control interno en el proceso de ventas y cuentas por cobrar estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa Speed Shop 01, C.A., por su parte, el veinte por ciento (20%) restante, considera que no se están generando. Es necesario que el sistema de control interno que tenga establecida la empresa, salvaguarde los activos, y minimice los riesgos de pérdidas financieras, que afecten la liquidez de la misma, por lo tanto es necesaria una evaluación del control interno y realizar una estructuración que garantice su efectividad en los procesos de ventas y cuentas por cobrar.

Ítem 7.- ¿En su criterio, las distorsiones en el resumen de ventas mensuales de la empresa Speed Shop 01, C.A., podrían tener su origen en que los controles internos no funcionan adecuadamente y permiten que ocurran desviaciones?



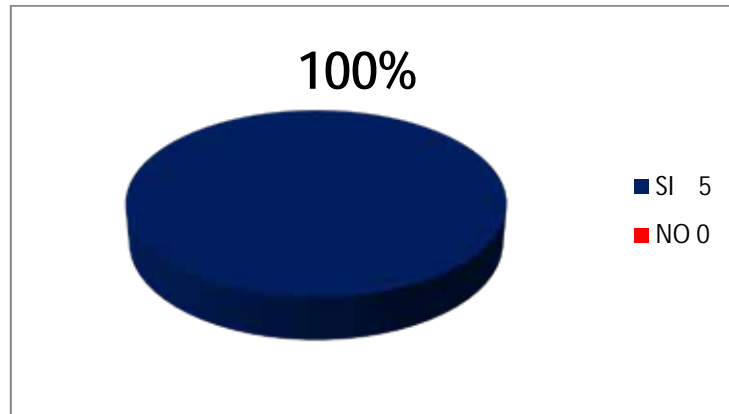
**Gráfico 7.- Distorsión en el resumen de venta**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

El cien por ciento (100%) de los encuestados, señaló que, en su criterio, las distorsiones en el resumen de ventas mensuales de la empresa Speed Shop 01, C.A., podrían tener su origen en que los controles internos no funcionan adecuadamente y permiten que ocurran desviaciones. Al respecto, cabe señalar que los controles internos, permiten brindar una seguridad razonable de la información registrada en relación a las operaciones relacionadas al departamento de ventas, por lo tanto estos deben estar actualizados y establecidos acorde a las necesidades de la organización.

Ítem 8.- ¿Sería posible detectar fallas en los controles internos referidos al proceso de ventas y cuentas por cobrar haciendo seguimiento a los descuadres en el estado de resultados?

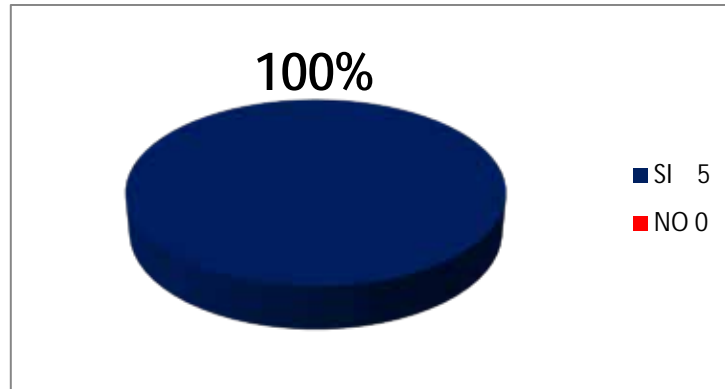


**Gráfico 8.- Descuadre en el estado de resultado**  
Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió que sería posible detectar fallas en los controles internos referidos al proceso de ventas y cuentas por cobrar haciendo seguimiento a los descuadres en el estado de resultados. Por lo tanto, se observa, que existe disposición del personal, en poder aplicar los controles internos, en el área de ventas, y poder realizar una supervisión continua a los procesos generados en ventas y emitir reportes de manera continua para cotejar la información registrada, y poder detectar posibles errores u omisiones y corregirlos oportunamente permitiendo, de esta manera, contar con una información confiable.

Ítem 9.- ¿Considera Ud., que para que existan lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar sería necesario establecer un código de conducta acorde a los principios de la empresa?



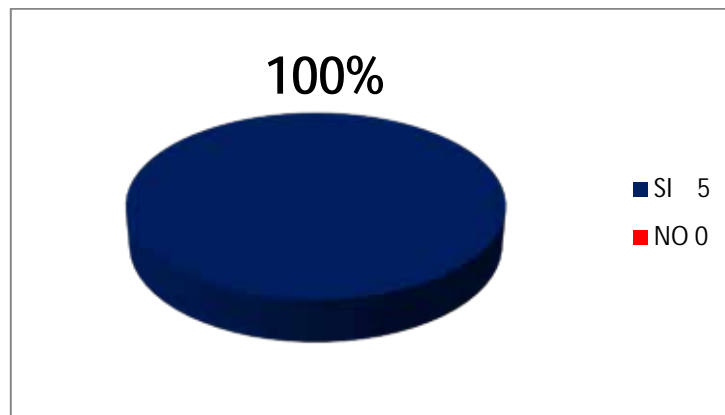
**Gráfico 9.- Establecer código de conducta**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que considera que para que existan lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar sería necesario establecer un código de conducta acorde a los principios de la empresa. Es necesario establecer un ambiente de control de manera que el personal, en todos los niveles que la integran, estén conscientes de la necesidad de aplicar controles internos, y saber cuáles son sus beneficios en función de su desempeño y en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.

Ítem 10.- ¿En ese caso, si se lograra fijar esos lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar se ayudaría a fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados de la empresa Speed Shop 01, C.A.?



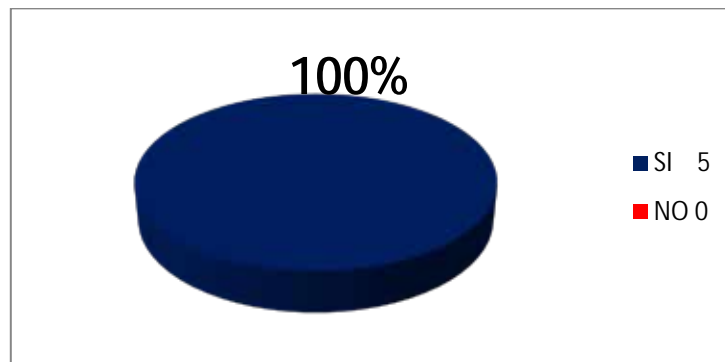
**Gráfico 10.- Fijar lineamientos de control**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

Ante la presente interrogante, se observa en el gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que si se lograra fijar los lineamientos de control interno propuestos en los procesos de ventas y cuentas por cobrar, se ayudaría a fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados de la empresa Speed Shop 01, C.A. Cabe señalar que esto es una fortaleza para la empresa, además se observa una disposición del personal en la mejora de los procesos en las áreas expuestas, ya que al haber una mejor estabilidad para la empresa, esta se traduciría en una estabilidad laboral para sus trabajadores.

Ítem 11.- ¿Cree que sería posible disminuir riesgos en la productividad mediante un sistemas de monitoreo para los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Speed Shop 01, C.A.?



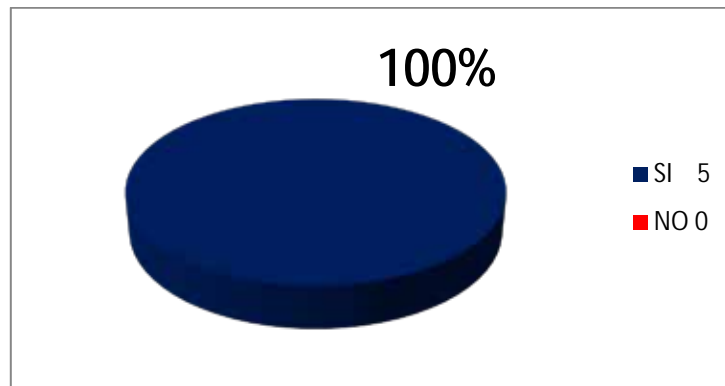
**Gráfico 11.- Sistema de monitoreo**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se observa que ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados expresó que cree que sería posible disminuir los riesgos en la productividad mediante un sistemas de monitoreo para los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Speed Shop 01, C.A. El monitoreo es una de las etapas del proceso de control interno el cual tiene como finalidad evaluar que se esté cumpliendo a cabalidad con el sistema de control interno.

Ítem 12.- ¿En su opinión, sería conveniente reforzar la supervisión en el área de atención al público para lograr un mayor afianzamiento de los controles internos en los procesos de ventas y cuentas por cobrar?



**Gráfico 12.- Reforzar el área de atención del público**

Fuente: Acosta y Bentham. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que sería conveniente reforzar la supervisión en el área de atención al público para lograr un mayor afianzamiento de los controles internos en los procesos de ventas y cuentas por cobrar.

**Fase II: - Establecimiento de las debilidades y fortalezas de control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A, referidas a los procesos de control de ventas y cuentas por cobrar.**

Una vez obtenidos los datos recolectados en la primera fase a través de un procedimiento de diagnóstico, se estableció las debilidades y fortalezas de control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A, referidas a los procesos de control de ventas y cuentas por cobrar, para mejorar las actividades del departamento de cuentas cobrar y la participación de la fuerza de ventas en el proceso de cobranza, por lo que se elaboró un bosquejo general de cuáles son las fallas que se presentan, para posteriormente diseñar las estrategias requeridas para darle solución a la problemática existente, para lo cual se utilizó la Matriz DOFA.

**Cuadro 1.- Análisis DOFA**

<b>Matriz DOFA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	F1.- Disposición del personal en aplicar controles internos. F2.- Las debilidades del control interno se pueden detectar en el estado de resultados. F3.- Cuentan con un sistema administrativo. F4.- Cuentan con el personal necesario para separar las funciones de ventas y facturación. F5.- Cuentan con formatos de cobranza pre-numerados y pre-diseñados.	D1.- Falta de motivación del personal. D2.- Falta de supervisión. D3.- Ausencia de monitoreo. D4.- Debilidades de control interno generan faltante de inventarios. D5.- Se generan pérdidas monetarias. D6.- Distorsión del resumen de ventas. D7.- Debilidad de la liquidez financiera.
<b>OPÓRTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
O1.- Existencia de teoría de control interno. O2.- Uso de la banca electrónica para consulta de saldos. O3.- Existencia del correo electrónico en el área de ventas y cuentas por cobrar, para comunicación con el cliente. O4.- Imprentas que realizan formatos de recibos de cobranza.	F1O1.- Diseñar lineamientos de control interno que optimice el proceso de ventas y cuentas por cobrar. F4O1.- Segregar y definir funciones del personal de ventas y cuentas por cobrar. F3O3.- Envío de estados de cuentas a los clientes. F3O2.- Conciliaciones bancarias y comprobación de ingresos.	D2O1.- Implementar normativas de supervisión a los procesos de ventas y cuentas por cobrar.. D2O1.- Realizar monitoreo constante al proceso de control interno.

AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1.- Poca liquidez de los clientes, por la situación económica del país. A2.- Insolvencia de los clientes. A3.- Riesgo de cuentas incobrables.	F3A3.- Uso de un auxiliar de cuentas por cobrar. F3A2.- Registro diario de la cobranza.	D1A3.- Dictar charlas al personal de los lineamientos de control interno y la importancia de su cumplimiento.

**Fuente:** Acosta y Bentham. (2018)

### **3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa Speed Shop 01, C.A.**

En esta fase se desarrolló la propuesta, la cual debió poseer todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar la gestión de ventas y cuentas por cobrar mediante la implantación de lineamientos de control interno en la empresa SPEED SHOP 01, C.A., de tal manera que logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación.

Para ello, se diseñó las estrategias para optimizar los procesos en la gestión de ventas y cuentas por cobrar de la empresa en estudio, permitiendo actualizar la información sobre las cuentas por cobrar de los clientes para ofrecer un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales para la toma de decisiones.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

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

En la actualidad, las empresas requieren establecer estrategias administrativas y contables como ventaja competitiva para poder mantenerse en el mercado en el cual se encuentran, con la finalidad de ofrecer servicios y productos de calidad a sus clientes, logrando de esta manera ser más eficientes y efectivas, en el logro de los objetivos organizacionales. Teniendo que enfrentarse a los efectos de la globalización, avances tecnológicos, e incidencias económicas del país en el cual desarrollan sus actividades.

A tales implicaciones, el control interno es utilizado como una herramienta que permite el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidas por la empresa, para garantizar la eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones del personal que en ella labora, contribuyendo al logro de los planes y metas establecidos. Por lo tanto, es el talento humano quien le da valor agregado a las empresas haciéndolas efectivas y por ende competitivas, para garantizar su permanencia en el tiempo. Por lo tanto, se requiere establecer controles internos claramente definidos, que permitan detectar el cumplimiento de las funciones del personal, que se realicen los registros necesarios, y la emisión de reportes con cifras reales que garanticen el proceso de la toma de decisiones, así como la salvaguarda de los activos, detectando además, posibles desviaciones en sus procesos, aplicando correctivos oportunos.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que después de aplicados los instrumentos de recolección de datos, mediante los cuales se pudo realizar el diagnóstico de la situación actual de la empresa Speed Shop 01, C.A., que permitieron establecer las debilidades y fortalezas de control interno, referidas a los procesos de control de ventas y cuentas por cobrar, para mejorar las actividades del

departamento de cuentas cobrar y la participación de la fuerza de ventas en el proceso de cobranza, de tal manera que se logre optimizar el rendimiento del personal y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo que pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación. Para ello, se propone el diseño de lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa Speed Shop 01, C.A. de acuerdo a las estrategias obtenidas de la aplicación de la matriz DOFA.

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

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa Speed Shop 01, C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Delimitar y definir funciones en el área de ventas y de cuentas por cobrar.
- Establecer normativas de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar.
- Elaborar procedimientos para el registro oportuno de las ventas, cuentas por cobrar y cobranza.
- Emitir de reportes para revisión de la información registrada.
- Enviar estados de cuentas a los clientes.
- Efectuar conciliaciones bancarias y comprobación de ingresos.
- Usar un auxiliar de cuentas por cobrar.
- Implementar normativas de supervisión a los procesos de ventas y cuentas por cobrar.
- Programar charlas al personal de los lineamientos de control interno y la importancia de su cumplimiento.
- Realizar monitoreo constante al proceso de control interno.

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

En Venezuela, actualmente se ha visto afectada por los efectos económicos, debido al control cambiario, las decisiones gubernamentales no planificadas, el cierre de empresas, la baja producción nacional, los efectos de una economía inestable inflacionaria, que ha venido incidiendo en las organizaciones, procurar la efectividad tanto en sus procesos, como en sus resultados; para ello, son muchas las empresas que han implementado controles internos, en las áreas donde depende en su mayoría, la decisiones certeras, para poder asegurar la operatividad de la mismas, por lo tanto, el control interno garantizará la comprensión de las debilidades existentes en sus procesos y la implementación de correctivos a tiempo, evitando que estos afecten el logro de sus objetivos y metas organizacionales.

En consecuencia, el presente estudio, tiene como propuesta el diseño de lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa Speed Shop 01, C.A., el cual le permita lograr la efectividad de sus procedimientos, cumplimiento de sus normativas en estas áreas, para lograr una efectiva función de cobranza, que garantice el fortalecimiento de la liquidez financiera de la empresa mediante una oportuna recuperación de sus ingresos, producto de sus ventas a crédito, permitiendo contar con los activos líquidos necesarios para cubrir sus deudas y obligaciones a tiempo, garantizando la operatividad de la organización y su permanencia en el tiempo.

Estos lineamientos de control interno a ser propuestos, permitirán unificar criterios para la realización de los procedimientos, normativas y políticas, establecidos por la empresa en estudio, que le permitan lograr un desempeño adecuado en el cumplimiento de sus funciones, contribuyendo al logro de los objetivos, planes y metas propuestos por la organización, pudiéndose mantener en el tiempo en el mercado en el cual se encuentra, y brindando una estabilidad laboral a sus trabajadores. La empresa, podrá, además, contar con información confiable, oportuna y veraz, para tomar sus decisiones, así como presentar cifras reales en sus estados financieros, reflejando la realidad financiera de la misma.

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

Antes de presentar los lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar la empresa Speed Shop 01, C.A., es preciso considerar los aspectos que apoyan o que impiden su aplicación, es decir, su factibilidad práctica, desde los puntos de vista técnico, operativo y económico.

### **5.4.1 Factibilidad Técnica**

La factibilidad técnica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa Speed Shop 01, C.A., para garantizar los resultados deseados con el diseño propuesto. Por consiguiente, la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas propuestas, así mismo cuenta con equipos tecnológicos actualizados (computadoras, impresoras, sistemas contables integrales en todas las áreas) que permitan mantener al día los controles que requiere de ventas, cuentas por cobrar, y finalmente la cobranza.

### **5.4.2 Factibilidad Operativa**

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal de la empresa del área de ventas y cuentas por cobrar, así como los directivos de la organización, ya que se tomó en consideración su opinión para la elaboración de la presente investigación. En cuanto a los participantes, los resultados del estudio, diagnóstico, evidenciaron que hay una gran expectativa hacia la participación, por lo que existirá asignación de responsabilidades a los mismos en actividades que generen control de sus funciones.

### **5.4.3 Factibilidad Económica**

Esta propuesta no requiere una erogación significativa de dinero para su implementación, por lo tanto, los gastos en que deberá incurrirse en mejorar el sistema que es llevado en la empresa Speed Shop 01, C.A., permitirá proporcionar la información adecuada, lograr que los registros contables mantengan un control

interno, así como, el reporte que es generado de manera periódica brinde información confiable para efectuar la respectiva conciliación bancaria, obteniendo los saldos reales tanto en las cuentas por cobrar como el disponible en el banco. Asimismo, brindar cursos de capacitación para el manejo de programas administrativos que optimice el control interno.

### **5.5. Desarrollo de la propuesta**

La presente propuesta tiene como finalidad, mejorar los procesos en el área de ventas y cuentas por cobrar, mediante el diseño de lineamientos de control interno de la empresa Speed Shop 01, C.A., que le permita realizar un registro diario de sus operaciones, y emitir reportes con información confiable, veraz y oportuna que sirva a la gerencia, para el proceso de toma de decisiones, optimizando además el desempeño del personal, que le brinde reforzamiento a la motivación necesaria para lograr prestar un servicio de calidad en el área de atención a clientes. Para ello, a continuación se presenta el detalle de los lineamientos de control propuestos.

#### **Objetivo 1.- Delimitación y definición de funciones en el área de ventas y de cuentas por cobrar.**

Este objetivo tiene como finalidad delimitar y definir las funciones en el área de ventas y cuentas por cobrar, con el propósito de evitar la manipulación de la información financiera, sobre las actividades que realiza cada departamento, y lograr de esta manera tanto la salvaguarda de los activos, minimizar el riesgo de fraude e implementación de controles internos que garanticen la efectividad de los procesos para poder tener un registro oportuno de las actividades realizadas por ambas áreas, así como obtener reportes confiables, con información veraz para lograr una mejor toma de decisiones por parte de la gerencia. Para ello, se establecen las funciones siguientes:

### **Funciones del departamento de ventas**

- Estará encargado de mantener un contacto directo con los clientes, y satisfacer sus necesidades en la adquisición de productos y servicios que brinda la empresa.
- Mantener la lista de precios actualizada para darle la información al cliente.
- Realizar la toma de los pedidos de los clientes.
- Realzar la gestión de cobranza y gestionar los procedimientos necesarios para que el cliente pague oportunamente sus obligaciones.
- Cumplir con las políticas establecidas por la gerencia para el área de ventas, ofreciendo los descuentos autorizados, y hacer cumplir los tiempos de crédito otorgados al cliente por la empresa.
- Revisar la solvencia financiera del cliente, previo a la autorización de la facturación de nuevos pedidos.
- Hacer seguimiento del pago de las deudas pendientes del cliente y su disponibilidad en la cuenta bancaria de la empresa, antes de realizar la facturación de nuevos pedidos.
- Mantener actualizada la información del cliente ya que es el personal de ventas quien mantiene contacto directo constante con los mismos.
- Realizar el proceso de facturación de clientes solventes, respetando los montos establecido de límites de crédito y el tiempo otorgado.
- Mantener información actualizada de los inventarios disponibles para poder ofrecer información veraz de las existencias disponibles.
- Verificar que los pedidos hayan sido debidamente aprobados para poder efectuar su facturación.
- Emitir las facturas correspondientes y cargar en el sistema para brindar la información necesaria para el área de cuentas por cobrar.
- Mantener todos los comprobantes de facturas emitidas debidamente archivados por orden de emisión y por periodos mensuales, para su

supervisión.

- Custodiar adecuadamente los formatos de facturas para evitar extracciones de documentación por personal ajeno al área de facturación.
- Emitir reportes de facturación y entregar a la gerencia de ventas.
- Emitir reportes de logro de metas propuestas.

### **Funciones del área de cuentas por cobrar**

- Llevar un auxiliar de cuentas por cobrar, de las facturas emitidas a crédito.
- Revisar que las facturas emitidas de contado hayan sido debidamente cobradas, y estén disponibles en la cuenta bancaria de la empresa.
- Verificar que los depósitos efectuados hayan ingresado correctamente el mismo día o más tardar el día siguiente de su elaboración.
- Verificar que toda cobranza contenga sus respectivos comprobantes, y se especifique la factura a la cual corresponda el cobro, y la persona que realizó el mismo.
- Mantener actualizados el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Mantener actualizada la información de cobranza.
- Emitir estados de cuenta a los clientes.
- Mantener comunicación con los clientes para la programación de cobranza.
- Informar al departamento de ventas sobre los clientes morosos para evitar la facturación de nuevos pedidos, hasta el cumplimiento de sus obligaciones previas.
- Mantener informada a la administración sobre los clientes morosos.
- Llevar un archivo por cliente, sobre su comportamiento crediticio, y guardar la documentación necesaria del proceso de cobranza, (cartas de cobro, estados de cuenta, recibos de cobranza).
- Mantener actualizada la información financiera de los clientes (RIF, dirección fiscal, registro mercantil, actas de aumento y actualización de

- capital, estados de cuenta, referencias comerciales y bancarias, entre otros).
- Actualización de la información sobre los límites de crédito y condiciones de pago, establecidos por la gerencia, para cada cliente.
  - Emisión de reportes al departamento de ventas y de administración sobre los resultados de la gestión de cobranza.

**Objetivo 2.- Establecimiento de normativas de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar.**

**Normativas del área de ventas**

- Todo pedido para ser facturado debe estar debidamente autorizado por el gerente de ventas.
- Para facturar el pedido se debe verificar que el cliente no tenga deuda pendiente de otras facturas, en el caso de existir deberá comunicar al departamento de cuentas por cobrar, para solicitar información del proceso de cobro de la misma.
- Toda factura emitida debe ser entregado el original al departamento de cuentas por cobrar, para su registro y gestión de cobro.
- Se debe entregar dos copias de la factura emitida al departamento de almacén para su distribución.
- Se deberá archivar junto al pedido, copia de la factura para control de la documentación emitida, y resguardada correctamente, para respaldo al momento de alguna fiscalización o auditoría interna.
- Se deberá emitir reporte de facturas emitidas al gerente de ventas para su información.
- El gerente de ventas, deberá realizar supervisión continua en el área de facturación para verificar que no se hayan facturado pedidos a clientes morosos, así como verificar que la documentación esté debidamente archivada, y que se lleve un control de salvaguarda de la misma.

- El gerente de ventas deberá mantener comunicación constante con el área de cobranza para evaluar la situación de solvencia de los clientes, y gestionar el cobro de los clientes morosos.

### **Normativas del área de cuentas por cobrar**

- El analista de cuentas por cobrar deberá mantener actualizado el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Llevar archivado los comprobantes de cobranza de los clientes
- Solicitar a tesorería los movimientos bancarios diarios para saldar las cuentas de los ingresos producto de los cobros de clientes.
- Enviar quincenalmente estados de cuenta a los clientes para realizar las gestiones de cobranza.
- Realizar la planificación de cobranza semanal y mantener comunicado al departamento de ventas, para retiro de los cheques al momento de efectuar la visita al cliente para la toma de nuevos pedidos.
- Verificar que los montos cobrados correspondan a los importes de las facturas y revisar que el cliente no se haya aplicado descuentos no autorizados.
- Solicitar trimestralmente los estados de cuenta a los clientes para evaluar su capacidad de pago, y mantener actualizada la data correspondiente a los mismos.
- Enviar mensualmente, listado de clientes morosos a la gerencia de ventas y administración, con sus respectivos soportes de gestión de cobranza (estados de cuenta, cartas de cobro, entre otros), para que tomen decisiones a tiempo.
- Notificar a la gerencia de manera oportuna las irregularidades detectadas sobre depósitos tardíos efectuados por el personal de ventas, o cualquier otra irregularidad que ponga en riesgo los ingresos de la empresa.
- Realizar conciliaciones bancarias mensuales y generar los reportes de

cobranza al departamento de ventas y administración.

### **Objetivos 3.- Elaboración de procedimientos para el registro oportuno de las ventas, cuentas por cobrar y cobranza.**

Este objetivo tiene como finalidad elaborar procedimientos que permitan realizar el registro oportuno de las ventas, cuentas por cobrar y cobranza, que brinden información financiera de las operaciones realizadas por estas áreas, de manera oportuna, que sirva a la gerencia, para la toma de decisiones.

#### **Procedimientos para el registro oportuno de las ventas**

- Diariamente se recibirá el pedido de los clientes.
- Se revisará que esté debidamente autorizado.
- Se estudiará la situación de solvencia de los clientes, para poder facturar el pedido.
- Si el cliente tiene facturas pendientes por pagar, se deberá comunicar con el área de cuentas por cobrar, para saber la situación de la gestión de cobranza: si es por falta de actualización de la información en los registros, falta de ingreso del depósito en la cuenta bancaria, falta de la recepción del pago por parte del cliente, cheque devuelto o transferencia rechazada.
- Al tener la información actualizada de la solvencia de pago por el cliente, se procederá a realizar el proceso de facturación, cumpliendo con los límites establecidos y el tiempo de crédito otorgado.
- Se verificará que los datos ingresados en la factura coincidan con los datos del pedido, previo su impresión, y si existen discrepancias corregir previamente.
- Se procederá a imprimir la factura en original y tres copias, se enviará el original a cuentas por cobrar para su registro y gestión de cobranza, entregará copia 1 y 2 al departamento de almacén para proceder al

despacho, y la copia 3 será archivada junto al pedido para resguardo de la documentación.

- Las facturas deben ser archivadas diariamente, por orden cronológico, y en una carpeta de lomo ancho.
- Los formatos de facturas no utilizados deben estar debidamente custodiados para evitar su manipulación por personal ajeno al área de facturación.
- Diariamente el analista de facturación emitirá reporte de facturas emitidas para entregar al departamento de ventas para su control y supervisión, y al departamento de cuentas por cobrar junto a los soportes de las facturas originales para su registro y resguardo.

#### **Procedimientos para el registro oportuno de las cuentas por cobrar**

- Diariamente el analista de cuentas por cobrar, revisará que las facturas establecidas en el reporte coincida con la documentación recibida en físico para evitar que se traspapelen las mismas.
- Procederá al registro de las cuentas por cobrar en el auxiliar de respectivo por cada cliente, indicando fecha de emisión de la factura, fecha de vencimiento, número de factura, el nombre del cliente, importe de la factura, calificación del cliente agente de retención, importe a cobrar.
- Revisará nuevamente la información para verificar que los datos ingresados estén debidamente registrados, y realizando las correcciones a tiempo.
- Archivará las facturas en original en la carpeta de cada cliente, organizando en orden cronológico del más antiguo al más reciente.

#### **Procedimientos para el registro oportuno de la cobranza**

- Diariamente del analista de cuentas por cobrar, revisará el correo del área para revisar la información recibida por los clientes o vendedores sobre la gestión de pago efectuada por los clientes.

- Solicitará al departamento de tesorería la emisión de movimientos diarios de las cuentas bancarias de la empresa, y realizará la verificación del ingreso de los importes correspondientes al cobro de las facturas de los clientes.
- Verificará que el cliente no se haya hecho descuentos no autorizados.
- Elaborará el respectivo comprobante de cobranza, lo escaneará y lo enviará al cliente o vendedor que emitió la información.
- Efectuará el registro de la información en el auxiliar de cuentas por cobrar, indicando la fecha de cobro, modalidad de pago del cliente (efectivo, cheque o transferencia) banco emisor, fecha de ingreso del importe en la cuenta bancaria.
- Emitirá reporte de las facturas pendientes por cobrar vencidas, y elaborará planificación de cobranza.
- Llamará a los clientes o se enviarán correos electrónicos para solicitar indicación de fecha de pago, se registrará el nombre de la persona responsable de la información.
- Se señalará en la planificación de cobranza la fecha de pago, y se organizará ruta de cobranza, junto con el departamento de ventas para que el vendedor realice el retiro del cheque a los clientes que pagan bajo esta modalidad, entregándole la factura original, para ello se realizará emisión de reportes de facturas originales entregadas al vendedor, la cual solo se entregará al cliente si efectúa el pago, el no hacerlo las devolverá al área de cuentas por cobrar.
- Se llamará el día de cobro al cliente, para confirmar la ejecución del pago a la empresa, corroborando la factura cobrada.
- Una vez efectuada la cobranza, se procederá a recibir los depósitos efectuados por los vendedores, las transferencias o depósitos emitidos por los clientes enviados por correo electrónico, y enviar al banco con el mensajero los depósitos de los cheques recibidos.
- Se elaborará el recibo de cobranza por cada cobro efectuado.

- Se revisará que el cheque esté debidamente elaborado y se endosará a la cuenta en que será ingresada.
- Se relacionará los cheques enviados para su depósito, con el mensajero, para controlar que se realice el ingreso a la cuenta de cada uno de ellos de manera correcta.
- Se hará seguimiento de que el ingreso de los importes de los depósitos y transferencias hayan sido por los montos correctos en la cuenta bancaria de la empresa.
- Se procederá a realizar el registro en el auxiliar de cuentas por cobrar indicando fecha de recepción del pago por parte del cliente, fecha de ingreso en cuenta, facturas pagadas.
- Se verificará nuevamente la información, y se emitirá reporte para entregar al gerente de ventas y al gerente de administración para su comunicación.
- Los soportes de cobranza se archivarán en el expediente de cada cliente.
- Se recibirán las facturas no cobradas, y se indicará en el auxiliar de cuentas por cobrar la fecha de intento de cobro, no cumplida por el cliente, archivándolas nuevamente en su carpeta correspondiente.
- Se emitirá reporte de los clientes a los cuales se les visitó y contactó para gestionar pago, que no lo efectuaron, para hacer seguimiento de su situación y evitar riesgos de morosidad del cliente, el cual el gerente de ventas contactará en el caso que sea recurrente el incumplimiento de pago.

**Objetivo 4.- Emisión de reportes para revisión de la información registrada.**

Este objetivo se fundamenta en la necesidad de garantizar que la información registrada sea veraz y confiable, ya que mediante los reportes generados la gerencia podrá realizar el proceso de toma de decisiones. Para ello, se procederá en lo siguiente:

- Diariamente el analista de ventas y facturación, realizará reporte de los pedidos recibidos facturados y no facturados, que deberán ser entregados al gerente de ventas.
- Emitirá reporte de las facturas emitidas y entregará al departamento de ventas para su supervisión.
- El gerente de ventas, verificara listado de pedidos facturados vs. facturas emitidas, para corroborar que sea por los importes correspondientes.
- El analista de cuentas por cobrar, emitirá reportes de cobranza, para informar al departamento de ventas y administración sobre la gestión de cobro, previamente deberá revisar que la información registrada coincida con los datos físicos de los comprobantes de cobranza y facturas soportes.
- El analista de cuentas por cobrar, emitirá reporte de las facturas no cobradas, de clientes visitados, para que éstos gestionen directamente con el cliente la razón de impuntualidad de pago, y establezca las condiciones necesarias para garantizar el cobro a tiempo.

**Objetivo 5.- Envío de estados de cuentas a los clientes.**

Este objetivo tiene como propósito, que se emita y envíe estados de cuentas a los clientes para mantener una comunicación constante con los clientes, recordándoles su compromiso de pago que tiene con la empresa, y poder planificar la fecha en que estos harán efectivo el mismo, para garantizar la fluidez de los ingresos a la empresa, recuperando de esta manera las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, asimismo aclarar, de manera oportuna, los saldos que han ingresado en la cuenta de la empresa, de la cual se desconoce el cliente que lo generó, para ello se le solicitará al cliente, que envíe los soportes correspondientes para efectuar el correspondiente registro, permitiendo mantener una información confiable, veraz y oportuna.

- El analista de cuentas por cobrar emitirá y enviará quincenalmente, estados

de cuentas a los clientes vía correo electrónico, o a través de los vendedores, para recordar sus compromisos de pago que tienen con la empresa.

- En el caso que el cliente informe que ya ha cancelado alguna factura, se le solicitará los soportes respectivos para verificar la información.
- Solicitará al departamento de tesorería los movimientos bancarios, a través de la banca electrónica para verificar la información del ingreso a cuenta del importe correcto de la factura.
- Emitirá recibo de cobranza, y enviará vía correo electrónico, o a través del vendedor al cliente.
- Actualizará la información en el auxiliar de cuentas por cobrar, y guardará archivo digitalizado de los estados de cuenta por cliente, así como la confirmación de “acuse recibo” de los correos electrónicos, como constancia de la gestión de cobranza, que servirá de soporte, al momento de requerir llegar a términos legales la cobranza de clientes morosos.

#### **Objetivo 6.- Ejecución de conciliaciones bancarias y comprobación de ingresos.**

Este objetivo tiene como finalidad, efectuar conciliaciones bancarias mensuales que permitan saldar los ingresos efectuados en las cuentas bancarias para validar que los ingresos por concepto de cobranza se hayan efectuado por los montos correctos, evitar que los clientes o los vendedores, realicen descuentos no autorizados, que los clientes efectúen los pagos en las cuentas de la empresa, que los depósitos ingresen en la fecha correspondiente, evitando el jineteo de saldos, así como asegurar que las cifras emitidas en los reportes sean veraces, certeras y confiables para la toma de decisiones.

- Diariamente, se realizará la comprobación de ingresos de la cobranza efectuada por los clientes, se actualizará el registro de los respectivos cobros en el auxiliar de cuentas por cobrar, y se llevará un registro en el sistema

principal de la empresa, se emitirán reportes y se entregará a la gerencia de ventas y administración.

- Mensualmente, el departamento de contabilidad, realizará conciliaciones bancarias sobre los ingresos recibidos de la cobranza efectuada a los clientes, donde se verificará la información registrada en el auxiliar de cobranza, los soportes de recibos de cobranza, los reportes de facturas emitidas, y los estados de cuenta suministrados por el departamento de tesorería.
- Se aclararán las diferencias encontradas, y se emitirá reporte de los resultados al gerente de administración.

#### **Objetivo 7.- Uso de un auxiliar de cuentas por cobrar.**

Este objetivo tiene como finalidad, hacer uso del auxiliar de cuentas por cobrar, con el objeto de mantener actualizada la información de las facturas emitidas, que se han cobrado y las que están pendiente del cobro, de manera que se pueda realizar una continua gestión de cobranza que garantice el flujo de ingresos de manera continua para fortalecer la liquidez financiera de la empresa, para el pago de sus compromisos con terceros, así como recuperar la inversión que se encuentra en manos de los clientes, evitando que lleguen a un estado de morosidad, o incobrabilidad de sus deudas. Para ello se detalla lo siguiente:

- Se realizará un registro diario de las facturas emitidas.
- Se actualizará diariamente la cobranza efectuada de las facturas de los clientes.
- Se indicará la gestión de cobro de clientes, que no han realizado el oportuno pago, para justificar que se ha efectuado el proceso de cobro, tanto por parte del área de cuentas por cobrar, de los vendedores, y evitar la situación de morosidad, además de evidenciar que se realiza una gestión de cobranza oportuna para el cumplimiento de metas.
- Se enviará información de la gestión de cobranza, y de los clientes



de cuentas por cobrar y los vendedores, para aclarar la situación de incobrabilidad, y la fecha estimada de cobro.

- Realizará revisiones sorpresivas y aleatorias en el departamento de facturación, en el cual revisará que las facturas estén adecuadamente archivadas, que contengan los pedidos anexos, y que estén debidamente autorizados.
- El analista de cuentas por cobrar realizará conciliaciones bancarias mensuales para verificar que la información esté debidamente registrada, y que se haga la cobranza por el monto correcto de las facturas y en el tiempo correspondiente.
- El gerente de administración realizará auditorías sorpresivas y aleatorias en el área de cobranza, para verificar que los clientes tengan la documentación actualizada, que se envíen los estados de cuenta de manera oportuna, que los comprobantes de cobranza, estén debidamente archivados, y que las facturas estén resguardadas de manera segura.
- Se revisará que el vendedor, esté cumpliendo con las visitas a los clientes de acuerdo a la planificación de cobranza, y que se estén enviando los avisos de cobro a los clientes que presenten situación de morosidad.

**Objetivo 9.- Programación de charlas al personal de los lineamientos de control interno y la importancia de su cumplimiento.**

Este objetivo tiene como fin el realizar la programación de charlas al personal de los lineamientos de control interno y la importancia de su cumplimiento.

- Se realizarán charlas al área de facturación y de cuentas por cobrar, sobre la importancia del registro oportuno de la información referente a estas áreas, y su incidencia en los demás departamentos por la omisión de información o cometer errores.
- Se les dará a conocer los lineamientos propuestos.

- Se les indicará que habrá supervisión continua y monitoreo de los controles internos para evaluar su desempeño.
- Se le dictará charla a los vendedores, para darles a conocer la importancia de su participación en el proceso de cobranza, para mantener la liquidez financiera de la empresa, necesarias para cubrir sus compromisos adquiridos, asimismo, señalarles que sus ingresos por comisiones serán medidas no por las ventas efectuadas, sino por los cobros efectivos realizados producto de sus ventas.

**Objetivo 10.- Realizar monitoreo constante al proceso de control interno.**

Este objetivo, busca evaluar que los lineamientos de control interno establecidos, medir el desempeño del personal en el área de ventas y cuentas por cobrar, tanto por parte de los analistas como de sus supervisores, que permitan garantizar tanto su cumplimiento, efectividad, detección de debilidades, errores u omisiones en los procesos, minimizar los riesgos de fraudes, así como de la posibilidad de la situación de morosidad de los clientes, permitiendo la efectividad de los procesos en el área.

A tales efectos, se espera que los lineamientos de control interno brinde una seguridad razonable de salvaguarda de los activos, que se realicen los registros de manera oportuna, así como se emitan reportes con información financiera, veraz, confiable y oportuna, que permita efectuar el proceso de toma de decisiones de manera acertada, mejorando la liquidez financiera de la empresa, y cumplimiento de sus obligaciones, para garantizar la operatividad de la organización.

## CONCLUSIONES

El control interno, tiene gran importancia dentro de las empresas, sin importar su tamaño y actividad económica, ya que es una función y responsabilidad de la gerencia, debido a que ésta debe establecer funciones, políticas, procedimientos y normativas, que permita al personal que labora en los distintos niveles organizacionales, en preferencia de manera escrita, para logra llevar una adecuado control de las transacciones contables y operaciones administrativas de la empresa, es decir, que se registran en el periodo que le correspondan y se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa, logrando contar con un personal que realice su desempeño laboral con eficiencia y eficacia, para lograr los objetivos organizacionales.

Con los datos obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información, los cuales fueron analizados e interpretados, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la empresa Speed Shop 01, C.A., se pudo identificar las debilidades y fortalezas del control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar, donde se pudo evidenciar las principales causas que han generado la problemática existente, tales como:

- Falta de motivación por parte del personal que afecta la efectividad de los procesos de ventas y cuentas por cobrar.
- El personal considera que la conducta inadecuada afecta las operaciones de estas áreas.
- Consideran que la falta de supervisión también el cumplimiento de los controles internos.
- Se refleja ausencia de mecanismos de monitoreo de los controles internos.
- Señalan que existe faltante de inventarios por las debilidades existentes en sus controles internos.

- Estas debilidades generan pérdidas monetarias para la empresa.
- Las distorsiones del resumen de ventas se generan debido a que no funciona efectivamente el control interno.
- Se puede disminuir el riesgo de productividad mediante sistema de monitoreo.
- Se evidencia la necesidad de reforzar la supervisión en el las áreas de estudio.

Se puede concluir que el control interno permite asegurar el registro oportuno de las operaciones de la empresa, emitir reportes con información confiable y oportuna, para que la gerencia pueda tomar decisiones acertadas, es por ello, que se puede afirmar que se cumplió con el objetivo propuesto en el presente estudio, ya que se pudo proponer los lineamientos de control interno que permitirán que se optimice el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shoop 01, C.A., que permita brindar una información veraz, confiable y oportuna, para la toma de decisiones y para la elaboración de los estados financieros de la empresa, logrando además garantizar el flujo continuo de los ingresos provenientes de las ventas, así como mantener la operatividad de la misma, manteniéndose en el tiempo.

## RECOMENDACIONES

Para lograr que los lineamientos de control interno sean efectivos en su implementación y logren optimizar el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A., se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implantar de manera inmediata los lineamientos de control interno para optimizar el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa en estudio, debido a que mediante ellos se reducirán las debilidades existentes y permitirá mejorar el desempeño en la organización, a través de la realización periódica de las conciliaciones bancarias, donde se identifique cada depósito o transferencia realizada por el cliente, y así eliminar la constante duplicidad de información y documentación, u omisión de la misma.
- Mantener un seguimiento de los depósitos en tránsito para disminuir los depósitos que están pendientes por registrar, con el fin de llevar un control y asegurar un adecuado funcionamiento de los lineamientos propuestos.
- Es necesario que el sistema que tiene la empresa Speed Shop 01, C.A., esté integrado con ventas, cuentas por cobrar y bancos, con la finalidad de imprimir el reporte y hacer el seguimiento correspondiente, y de esta manera aplicar un control preventivo con el registro de las operaciones, donde el sistema identifique cuándo un depósito está registrado o no y que adicionalmente le permita emitir reportes de la disponibilidad en el banco de manera exacta, y poder realizar reportes de cheques devueltos, y no tener que esperar que el departamento de contabilidad emita los mismo, lo cual ha generado el retraso de información.
- Es indispensable dar a conocer los procesos a todo el personal de la organización no solo del departamento de ventas y cuentas por cobrar, sino también a los departamentos involucrados en el proceso como administración

y contabilidad, de tal manera que pueda ser más eficiente la propuesta.

- Capacitar al personal en cuanto a las normas y procedimientos de control interno, de tal manera que puedan efectuar sus operaciones de una manera óptima y oportuna, buscando la eficiencia y la eficacia en sus actividades, y una mejora continua para los procesos en la organización.
- Integrar al personal supervisor, en las actividades de control interno, para lograr detectar posibles desviaciones de manera oportuna y fortalecer las posibles debilidades de control interno establecido o su incumplimiento.
- Para finalizar, efectuar un seguimiento de la propuesta de manera tal que pueda verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo de las ventas, cuentas por cobrar y cobranzas, de tal manera que se pueda dar solución a la problemática existente, mediante un monitoreo continuo.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2012). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial Episteme.
- Catacora, Fernando (2010). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 8ª Edición Colombia: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana S.A.
- Chiguano, Irma (2013). **Modelo de control interno financiero-contable aplicado a la empresa seguridad ASEIP CÍA LTDA**. Universidad Central de Ecuador. Trabajo de grado no publicado. Quito. Ecuador.
- Farfán, Yohendys (2015). **Lineamientos de control interno para el mejoramiento de los procesos de cobranza en la empresa grupo C.J.A. Construcciones C.A, Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Gutiérrez, Jaime (2015). **Estrategias para optimizar la gestión de cobranzas por el personal de la fuerza de ventas en la empresa Comercializadora CONSTRUTODO C.A**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la Investigación**. 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Koontz, Harold (2013). **Administración una Perspectiva Global**. 12ª Edición. México: Mc Graw-Hill. Interamericana S.A.
- Meigs, Robert (2010). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª Edición. Colombia: Mc Graw – Hill. Interamericana S.A
- Moammer Fauzie y Terreros Ana (2013). **Propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la Empresa Valentino C.A**. Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Morgado, Alberto (2013). **Lineamientos Estratégicos**. 1ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial Episme, S.A.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Fedupel.

Rodríguez Bellys y Siso Zuleima (2013). **Evaluación del sistema del control interno de cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.** Universidad Nacional Experimental de Guayana. Trabajo de grado no publicado. Puerto Ordaz. Venezuela.

Rosemberg, Jerry (2009). **Diccionario de Administración y Finanzas** 3ª Edición. Madrid-España: Editorial Océano.

Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación científica.** 2ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial Panapo.

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica.** 3ª Edición. Colombia Ediciones Limusa, S.A.

# **ANEXOS**



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

Señores

Speed Shop 01 C.A.

Gerente de Administración

**Cuestionario**

Estimados señores,

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos de control interno que optimice el proceso de ventas y cuentas por cobrar la empresa Speed Shop 01, C.A.

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

**Instrucciones Generales:**

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

Gracias por su colaboración,

**Anexo A**  
**El cuestionario**

1.- ¿Cree Ud. que la situación actual de los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. tiene que ver con falta de motivación del personal en la atención al público?

SI\_\_ NO\_\_

2.- ¿En su opinión la conducta inadecuada del personal en la realización de las ventas podría estar influyendo en que los procesos de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. no se realicen adecuadamente?

SI\_\_ NO\_\_

3.- ¿Considera que pueden estar ocurriendo fallas en la supervisión del personal del área de ventas que impiden detectar una problemática que afecta el proceso de venta y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A.?

SI\_\_ NO\_\_

4.- ¿Cuando ocurre algún evento indeseado en el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Speed Shop 01, C.A. puede deberse a la ausencia de mecanismos de monitoreo de áreas críticas?

SI\_\_ NO\_\_

5.- ¿Cree que las debilidades de control interno en el proceso de ventas y cuentas por cobrar se podrían estar expresando en los frecuentes faltantes en el inventario de productos de la empresa?

SI\_\_ NO\_\_

6.- ¿Considera que esas mismas debilidades de control interno en el proceso de ventas y cuentas por cobrar estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa Speed Shop 01, C.A.?

SI\_\_ NO\_\_

7.- ¿En su criterio, las distorsiones en el resumen de ventas mensuales de la empresa Speed Shop 01, C.A. Podrían tener su origen en que los controles internos no funcionan adecuadamente y permiten que ocurran desviaciones?

SI\_\_ NO\_\_

8.- ¿Sería posible detectar fallas en los controles internos referidos al proceso de ventas y cuentas por cobrar haciendo seguimiento a los descuadres en el estado de resultados?

SI\_\_ NO\_\_

9.- ¿Considera Ud. que para que existan lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar sería necesario establecer un código de conducta acorde a los principios de la empresa?

SI\_\_ NO\_\_

10.- ¿En ese caso, si se lograra fijar esos lineamientos de control interno en los procesos de ventas y cuentas por cobrar se ayudaría a fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados de la empresa Speed Shop 01, C.A.?

SI\_\_ NO\_\_

11.-¿Cree que sería posible disminuir riesgos en la productividad mediante un sistemas de monitoreo para los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Speed Shop 01, C.A.?

SI\_\_ NO\_\_

12.- ¿En su opinión, sería conveniente reforzar la supervisión en el área de atención al público para lograr un mayor afianzamiento de los controles internos en los procesos de ventas y cuentas por cobrar?

SI\_\_ NO\_\_

## Anexo B.-

### Tabla de Frecuencia

Ítem	Alternativa		Frecuencia porcentual	
	SI	NO	%	%
1	4	1	80	20
2	5	0	100	0
3	5	0	100	0
4	3	2	60	40
5	1	4	20	80
6	4	1	80	20
7	5	0	100	0
8	5	0	100	0
9	5	0	100	0
10	5	0	100	0
11	5	0	100	0
10	5	0	100	0

**Fuente:** Acosta y Bentham (2018)

### Anexo C.-

**Figura 1.- Auxiliar de Cuentas por Cobrar**

SPEED SHOP 01 C.A.		AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR					
Periodo:							
Fecha de Factura	Fecha de Vencimiento	No. Factura	Cliente	Importe factura	Importe a cobrar	Fecha de cobro	fecha de ingreso en el banco

**Fuente:** Acosta y Bentham (2018)