



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIOPÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL
INTERNO PARA OPTIMIZAR LA
RECEPCIÓN DE FACTURAS DE LAS
AFILIADAS DE LA EMPRESA
AUTO MUNDIAL, S.A.**

Brea Yofer C.I: 25.093.933

Correa María C.I: 24.941.460

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



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA
RECEPCIÓN DE FACTURAS DE LAS AFILIADAS DE LA EMPRESA
AUTO MUNDIAL, S.A.**

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

Autor(es):

Brea Yofer C.I: 25.093.933

Correa María C.I: 24.941.460

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran

San Diego, Marzo de 2018



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

San Diego, Marzo de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Licda. Nohelia Duran portadora de la cédula de identidad numero **V-7.135.386**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos **YOFER BREA** y **MARÍA CORREA** portadores de la cédula de identidad numero **V-25.093.933**, **V-24.941.460** respectivamente, titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA RECEPCIÓN DE FACTURAS DE LAS AFILIADAS DE LA EMPRESA AUTO MUNDIAL S.A”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los cinco (05) días del mes de marzo del año dos mil dieciocho (2018)

Lcda. Nohelia Duran

Nro. 7.135.386

DEDICATORIA

Primeramente quiero dedicar este proyecto a Dios por brindarme la oportunidad de vivir uno de los logros más grandes en mi vida.

Dedico este proyecto a la mujer más maravillosa del mundo, esa que ha sabido ser madre y padre a la vez, que con esfuerzo y dedicación siempre se ha preocupado por darme la mejor educación y preparación, esa que ha estado para mí en los momentos buenos y malos, sin duda alguna eres mi ejemplo a seguir y hoy puedo decir ESTE LOGRO ES TUYO, TE AMO MAMÁ

A mi familia que en cada paso que di en el desarrollo de mi profesión siempre estuvieron presentes brindándome su apoyo incondicional.

A mi novia quien desde el comienzo de mi carrera ha estado a mi lado regalándome felicidad y apoyo en cada decisión que he tomado.

Yofer, brea

Principalmente le dedico este y cada uno de mis logros a Dios, ya que gracias a él por darme la salud y fuerzas lo he podido cumplir. A esos angelitos que tengo allá arriba que tan solo con mirar el cielo sé que están ahí dándome la bendición. A ti mamá por ser mi pilar, eres lo más importante en mi vida. Gracias por estar en cada momento de mi vida, TE AMO INFINITO. A mi hermana, porque siempre estuvo ahí conmigo apoyándome en cada semestre y creer en mí, TE AMO HERMANA.

María, Correa

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi madre y abuelos, quienes han cumplido una labor de padres incondicionales para mí, guiándome siempre por el camino del bien diciéndome frases alentadoras tales como ¡el éxito no está en llegar de primero sino en saber llegar!

Agradezco a mi tutora Licenciada Nohelia Duran por haber aceptado ser mi tutora, quien me ha guiado en desarrollo de la tesis, gracias por su paciencia, tolerancia y cariño, persona de la cual obtuve grandes conocimientos y experiencias de vida, sin duda alguna todo un modelo a seguir, muchas gracias.

A la empresa AUTO MUNDIAL S, A. por permitirnos llevar a cabo este trabajo.

A todos los profesores que formaron parte de mi formación académica y que me impartieron sus conocimientos para mi formación profesional.

Yofer, brea

En el camino de la vida se pasan por momentos difíciles que solamente se pueden superar con la ayuda de Dios, porque para el que tiene fe todo es posible, gracias Dios. A mi madre, hermana y nonna María por estar ahí en cada momento apoyándome en mi carrera. A mi tío Ale, tío Leo, tío Javier, tía María y abuelo Antonio por estar ahí cuando los necesitaba durante mi carrera. A mi tutora la Licenciada Nohelia Duran por apoyarme, brindarme sus conocimientos y tenerme la paciencia Suficiente. ¡GRACIAS!

María, Correa

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
LISTA DE CUADROS.....	x
LISTA DE GRAFICOS.....	xi
RESUMEN INFORMATIVO.....	xii
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Formulación del Problema.....	6
1.3 Objetivos de la Investigación.....	6
1.3.1 Objetivo General.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación de la Investigación.....	6
CAPITULO II.....	8
MARCO TEORICO.....	8
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2 Bases Teóricas.....	12

2.2.1	Control de Facturación.....	12
2.2.2	Control Interno.....	13
2.2.3	Facturas.....	14
2.2.4	Facturación.....	15
2.2.5	Informe COSO.....	15
2.2.6	Organización de Documentos.....	16
2.3	Bases Legales.....	17
2.3.1	Definición de Términos.....	18
CAPITULO III.....		19
MARCO METODOLOGICO.....		19
3.1	Tipo de Investigación.....	19
3.2	Diseño de la Investigación.....	19
3.3	Fases de la Investigación.....	20
3.3.1	FASE I.....	20
3.3.2	FASE II.....	21
3.3.3	FASE III.....	22
3.4	Cuadro de operacionalización de variables.....	23
CAPITULO IV.....		24
RESULTADOS.....		24

4.1 Análisis y presentación de los resultados.....	25
4.2 Identificación de debilidades y fortalezas.....	35
CAIPULO V.....	36
5.1 Presentación de la Propuesta.....	36
5.2 Planteamiento del problema de la Propuesta	37
5.3. Formulación del problema de la Propuesta	39
5.4 Objetivos de la Propuesta.....	39
5.4.1. Objetivo General de la Propuesta.....	39
5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta	39
5.5 Justificación de la Propuesta	39
5.6 Beneficios de la Propuesta.....	40
5.7 Factibilidad de la Propuesta	40
5.8 Desarrollo de la Propuesta	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	55
Anexo A: Encuesta.....	57
Anexo B: Formato para Validar el instrumento 1.....	58
Anexo C: Formato para Validar el instrumento 2.....	60
Anexo D: Formato para Validar el instrumento 3.....	62

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO	pp.
CUADRO N° 1.....	21
CUADRO N° 2.....	23
CUADRO N° 3.....	25
CUADRO N° 4.....	26
CUADRO N° 5.....	27
CUADRO N° 6.....	28
CUADRO N° 7.....	29
CUADRO N° 8.....	30
CUADRO N° 9.....	31
CUADRO N° 10.....	32
CUADRO N° 11.....	33
CUADRO N° 12.....	34
CUADRO N° 13.....	35

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO	pp.
GRAFICO N° 1.....	25
GRAFICO N° 2.....	26
GRAFICO N° 3.....	27
GRAFICO N° 4.....	28
GRAFICO N° 5.....	29
GRAFICO N° 6.....	30
GRAFICO N° 7.....	31
GRAFICO N° 8.....	32
GRAFICO N° 9.....	33
GRAFICO N° 10.....	34
FIGURA N° 1.....	42
FIGURA N° 2.....	44
FIGURA N° 3.....	47



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR LA
RECEPCIÓN DE FACTURAS DE LAS AFILIADAS DE LA EMPRESA
AUTO MUNDIAL S.A**

Fecha: Octubre de 2017

Autor(es): Yofer José Brea Alvarado. C.I: 25.093.933

María Fernanda Correa Cartolano. C.I:24.941.460

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran

RESUMEN INFORMATIVO

El presente proyecto de trabajo de grado tendrá el objeto de estudio proponer lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A ubicada en el municipio San Diego, Estado Carabobo, realizado particularmente en el Departamento de Contabilidad. La investigación se realizó de carácter aplicado siendo este un proyecto factible, con un nivel de investigación descriptivo. Los objetivos se desarrollaron mediante el proceso de trabajo de campo, trabajando con la población y muestra del Departamento de Contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A, con el fin de solucionar la problemática en el departamento, ya que se están presentando fallas al momento de la recepción de facturas, el mismo se presenta porque no se muestra un buen sistema de control interno, puesto que al momento de la recepción de las mismas llegan tardías y otras se extravían, afectando el proceso de registro de facturas y generando retrasos al departamento de contabilidad. Así mismo, se presentarán las técnicas e instrumentos de recolección de datos para poder aplicar las técnicas de análisis, utilizaremos como instrumento de guía la herramienta “*Google Form*”. Una vez analizado los resultados, se expondrá los lineamientos de control interno para mejorar el proceso de recepción de facturas, con el fin de mejorar la gestión y no generar retrasos al departamento.

Descriptores:Proceso Contables, Control Interno, Ciclo de Facturación.

INTRODUCCION

Las organizaciones para lograr sus objetivos deben establecer un límite de reglas de tolerabilidad a las que se puede denominar control interno. El control interno debe su existencia dentro de la calidad de interés de los procesos administrativos y contables. Ningún contador público desea ver pérdidas ya sea accionada por errores o fraudes a través de datos erróneos basados en informaciones financieras no confiables, así el control interno es una herramienta útil mediante la cual los procesos contables logran asegurar, la conducta eficaz de los planes y metas propuestas.

El control interno es un sistema nervioso de la empresa, ya que abarca toda la organización. Sirve como sistema de comunicación de dos vías y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, políticas de ventas y auditorías internas, todo proceso lleva implícito un sistema de control interno, se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos y formas establecida que aseguren su estructura.

En este orden de las operaciones de contabilidad, se presenta un elemento relevante dentro del control interno pues se trata de los procedimientos administrativos y contables de control que deben aplicarse para salvaguardar y mantener en orden las transacciones diarias que realiza la empresa. Asimismo, el proceso de facturación cobra su grado de importancia dentro del control, ya que estas van de la mano con el tratamiento contable y los resultados financieros y las auditorías, que establecen el ser y el deber ser.

La facturación es uno de los procesos de mayor importancia al momento de ejecutar una venta, el cual contiene información del bien o servicio prestado y sus características. En la actualidad se emplean, los formatos electrónicos y el intercambio de facturas mediante el correo, para así evitar inconvenientes con respecto a las facturas. El impacto de la tecnología resulta de suma importancia y facilita los esfuerzos por reducir el número de documentos en papel.

A los fines de la investigación se presentara la estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema, se plantea la problemática y se señala el objetivo general.

Capítulo II: Marco Teórico, se presentan los antecedentes de la investigación, bases teóricas, así como también las bases legales que soportan la investigación y finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco Metodológico, en este capítulo se establece en función del tipo y diseño de investigación de las fases metodológicas y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo IV: Resultado, dentro de este capítulo se refleja los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores que conformaron la muestra utilizada para esta investigación.

Capítulo V: Se desarrolla la presentación de la propuesta dirigida a la empresa Auto Mundial, S.A. la misma cuenta con un planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos trazados en la propuesta, la factibilidad de la propuesta, siendo esta un instrumento que sirve para orientar la toma de decisiones en la evaluación de la propuesta. Finalmente, el desarrollo de la propuesta la cual se considera necesaria su implementación.

Conclusiones y Recomendaciones: Las conclusiones permiten evaluar el problema existente, permitiendo desarrollar las recomendaciones para mejorar el proceso productivo generando efectividad y eficiencia en la empresa.

Por último se encuentran las referencias bibliográficas utilizadas para sustentar y desarrollar este proyecto.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, han surgido nuevas formas de hacer negocios a nivel mundial, impuestas quizás por un proceso de globalización, especie de ideología, que se establece de forma estremecedora en todo el mundo, que además exige en los actuales tiempos un cambio del juicio centrado en la maximización de la calidad en cuanto a los procesos de facturación ya que es uno de los procesos de mayor importancia al momento de ejecutar una venta, el cual contiene información del bien o servicio prestado y sus características. Lamentablemente en lo que concierne al sector de las pequeñas y medianas empresas las oportunidades no se han sabido aprovechar, ya que el problema fundamental reside en cierta manera en el enfoque de gestión tradicional subyacente en el sistema de creencias de los propietarios y directivos, lo cual se interpreta en la falta de perspectiva estratégica y una gestión proactiva acorde con las exigencias de los nuevos tiempos.

En Venezuela, el envío de documentos necesarios que se tiene que realizar para llevar a cabo los procesos realizados por un determinado departamento en una organización, resulta uno de los problemas más comunes observados en grandes organizaciones debido a que la facturación es un proceso vital dentro de la empresa ya que esta tiene como finalidad acreditar la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios, asimismo esta permite al proveedor o usuario sustentar

gastos y costos para efectos tributarios o para soporte para futuras auditorias y fiscalizaciones.

En este sentido, “Auto mundial S.A.” forma parte de la red de concesionarios de la empresa “Ford Motor de Venezuela S.A.”, en la cual por ser la principal afiliada, se lleva la contabilidad de un conjunto de concesionarios los cuales son: AVENCA, ENCAVA, MOTORES CABRIALES, INRACA, RUSTICOS AUTO MUNDIAL, AKASAKA MOTORS, CONSERVICA, DIESELVAL Y AUTO MUNDIAL, dedicados estos a la venta de vehículos, repuestos y servicios de carrocería.

En consecuencia en la empresa se presentaron escenarios en los cuáles ocurrieron extravíos de documentos en el proceso en el que una afiliada hace su envío de documentos necesarios para llevar la contabilidad en “Auto Mundial S.A” cabe destacar que la empresa lleva un control en el que se cuenta con un soporte firmado por la persona que recibe la documentación solicitada. Tomando en cuenta esta situación se puede concluir que la situación de riesgo no solo se produce al momento del envío, si no, que se presenta en ambas partes, en el envío y cuando la documentación se encuentra en la empresa por lo que podemos acotar que ocurre una “traspapelación” en el área encargada.

Por ello, la empresa Auto Mundial, S.A., presenta preocupación con respecto al área de ventas, específicamente en el departamento contable, ya que ellos son los encargados de efectuar los registros pertinentes y a pesar de que estas situaciones no son altamente frecuentes es necesario que su control interno se vea reforzado específicamente en el departamento de contabilidad, supervisando el historial y frecuencia con las que estos incidentes se presentan, llevando a cabo este plan con una frecuencia de mes a mes.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles serían los lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual en el manejo de documentos originales en el departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A.
- Identificar debilidades y fortalezas del departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A.
- Diseñar lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A.

1.4. Justificación

Para realizar el proceso de contabilidad de una empresa es necesario el registro administrativo de todas las operaciones durante un periodo mensual. La entidad está compuesta por departamentos y cada uno de ellos debe realizar las operaciones necesarias de entrada y salida de los recursos fijos y extraordinarios que reflejen el flujo de caja y las transacciones financieras que puedan o no afectar el buen funcionamiento y la rentabilidad del negocio.

La finalidad de este trabajo de investigación es de suma importancia porque ofrece una visión más amplia para que la empresa en el momento que lo desee supervisar y hacer mejoras en cuanto al proceso de facturación favoreciendo así la misma, además proporcionara una idea clara de los cuales son los altibajos de la empresa en relación al envío y recepción de facturas, generando así beneficios en el diseño de estrategias útiles para la eficaz dirección del control interno de la Empresa AUTO MUNDIAL S. A.

En consecuencia, el envío de documentos de facturación que se realiza en “Auto Mundial S.A.”, es uno de los puntos más importantes para el departamento de contabilidad ya que este sirve como soporte de los registros contables que se realizan, este departamento de suma importancia dentro de una organización visto de esta forma, el estudio del control interno es relevante, el presente estudio hace énfasis a proponer un procedimiento que permita regular y manejar de forma eficiente los envíos de documentos de facturación para así tener impactos favorables y que también exista una operatividad eficiente.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Los trabajos realizados orientan al trabajo de investigación en proceso debido a que comprueban teorías sobre las cuáles nos enfocamos y es por ello que se toman en cuenta como referencia y base para aclarar puntos y aspectos a tratar.

A continuación, se presenta el trabajo de grado de Idrovo y Saldaña (2015), realizaron un trabajo de grado titulado **“Implementación de herramientas para el Sistema de Control Interno administrativo y contable de la ferretería CACIA”**, en la Universidad de Cuenca, ubicada en Ecuador, para optar por el título de Contador Público. La investigación surge como herramienta para la solución de la no existencia de un orden y secuencia en las actividades de la empresa, se destaca como objetivo principal: la evaluación del actual sistema de control interno, así como establecer procedimientos de control que ayuden al manejo de las operaciones, utilizando para ello técnicas cuantitativas y cualitativas de recolección. Los autores concluyen que su trabajo de investigación consistió en aplicar los procedimientos de control para crear pasos a seguir en los procesos de compras, almacenamiento de la mercadería, ventas y entrada y salida del efectivo, logrando mantener eficiencia, eficacia y economía en las operaciones de dicha empresa.

Dicho trabajo guarda relación con la presente investigación ya que servirá de guía para la creación de una serie de procedimientos de control interno, tanto como para su aplicación, debido a que la implementación de Estrategias para la mejora del sistema contable permite gerenciar con un mayor

control sobre las acciones de la empresa, para así lograr minimizar los riesgos y conocer en donde se cometen los errores, lo cual permitirá tomar las medidas correctivas necesarias.

Existen aportes significativos en el área de los controles internos que evidencian la importancia del tema, por lo que debemos hacer mención al estudio realizado por Chazi (2016) titulado: **“Manual de control interno para mejorar la gestión de facturación y cobranza en Rocalvi S.A”** presentada en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. La investigación tuvo como objetivo general el de diseñar un manual de control interno para el mejoramiento de la gestión de facturación y cobranza en Rocalvi S.A, la propuesta planteada por el autor es el de realizar un manual con el propósito de lograr mejorar la gestión de los procesos de facturación y cobranza. Para esto se muestra un análisis de la situación actual del área y los resultados obtenidos de la población, tomando como muestra los trabajadores que componen a la empresa. De acuerdo a los resultados obtenidos se logra dar a conocer a los trabajadores los beneficios que arroja tener un manual de control interno, para así mejorar la rentabilidad de la empresa y la gestión de su proceso.

La vinculación que existe con el trabajo de investigación se da en el hecho de que en la empresa “Auto Mundial S.A” no existen procedimientos claros y precisos para el proceso de la recepción de las facturas, el antecedente planteado nos permite conocer la importancia que tiene un manual de control interno para mejorar la gestión de facturación, lo importante que es llevarlo a cabo en una empresa para así darle confiabilidad y veracidad a la información contable que se requiere al momento de la recepción de facturas, concediendo con esto la prevención y detección de errores no solo contable sino en todos los aspectos legales, que rodean la importancia de recibir a tiempo las facturas originales para así optimizar el registro contable con la veracidad de los datos allí enunciados.

Seguidamente, se presenta la investigación de Rodríguez y Siso (2013), egresadas de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, quienes realizaron el trabajo de investigación titulado: **“Evaluación del sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.”**, el cual tiene como objetivo primordial: evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar en dicha empresa, mediante una investigación descriptiva de campo, aplicando instrumentos de recolección de datos al personal del área en cuestión. Los resultados obtenidos permitieron concluir, que se aplican los procesos pero de forma empírica, observándose deficiencias en el área de créditos y cobranzas, para lo cual se sugirió la actualización del manual de normas, procedimientos y políticas para el control interno mediante el monitoreo constante.

Debido a que la investigación mencionada anteriormente destaca la importante necesidad de actualizar el manual de procedimientos si este no está teniendo un desarrollo correcto, sirve de guía inmediata para minimizar riesgos ocurridos y principalmente muestra el detalle de las acciones a seguir por todo el personal involucrado para evitar eventos inoportunos en la empresa “Auto Mundial S.A”, que afecten el alcance exitoso de metas y objetivos que la gerencia se plantee.

Rocha y Sosa (2015), optando por el título de licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, realizaron un trabajo de grado titulado: **“Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento de compras de la Empresa Librería La Alegria, C.A”**. La investigación surge como propuesta de un manual de normas y procedimientos para el departamento de compras, usando instrumentos de recolección de datos como la entrevista, una vez analizados los resultados, el autor concluye que la empresa carece de un manual de normas y procedimientos, por lo cual las funciones del personal eran desarrolladas de forma empírica, los autores recomiendan a la alta gerencia el uso de los

manuales de normas y procedimientos siempre existiendo la completa dedicación e involucramiento en el proceso, ya que cualquier proceso de cambio dentro de una empresa se debe involucrar primeramente la gerencia para que se genere el cambio en la cultura organizacional.

Este antecedente presenta similitud con la investigación planteada, dado que define los procesos mediante un manual de normas y procedimientos, y establece normativas al personal involucrado acerca de la labor que cada particular deberá realizar para que los procesos llevados a cabo por la empresa esté libre de posibles errores.

En el mismo orden de ideas, Flores (2014), egresado de la “Universidad José Antonio Páez” (UJAP), realizó un trabajo de investigación titulado: **“Estrategias para la mejora del proceso de facturación de La Empresa Comercializadora Trapecio C.A”**. El autor plantea como objetivo general: proponer estrategias que permitan mejorar los procesos de facturación en La Empresa Comercializadora Trapecio C.A, la investigación se justifica en establecer estrategias de planificación con el objetivo de mejorar en los procesos administrativos de facturación y así prevenir los retrasos de las operaciones. Siendo así, el autor concluye que al aplicar una gestión adecuada de los procesos de facturación ayudara a la empresa a la correcta utilización y aprovechamiento de los recursos disponibles., a su vez llevando un adecuado control en los procedimientos de emisión, registro y control de facturas se llega a obtener altos niveles de eficiencia en el desempeño de estas tareas.

El antecedente planteado guarda relación directa con la presente investigación, ya que aporta elementos basados en la planificación de proceso de facturación a través de un control interno, el cual sirve de marco de referencia para la propuesta de mejorar la recepción y facturación en la empresa “Auto Mundial S.A” puesto que se requiere un proceso enfocado claramente en el departamento Contable, que persiga el objetivo de obtener

información útil y eficaz, cumpliendo las características necesarias, para tener el completo orden y manejo adecuado de los instrumentos que se utilicen al momento de ejecutar operaciones.

2.2 BASES TEÓRICAS

Las bases teóricas de la investigación representan la estructura del trabajo de investigación. Las bases teóricas según Arias (2006:39) está formada por un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado.

2.2.1 Control de Facturación

Según Chiavenato (2001: 282), lo define como la verificación de una actividad controlada, para saber si está alcanzando o no los resultados deseados, entonces el control propone la existencia de objetivos y planes.

Ya que no se puede controlar sin que hayan planes que defina lo que debe hacerse. El control verifica si la ejecución está acorde con lo que se planeó; y cuanto más completo, definidos y coordinados sean los planes y mayor sea el periodo para el cual fueron hechos, más complejo será el control.

2.2.2Control Interno

El Sistema de Control Interno de una empresa forma parte del Control de Gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna y lograr la comunicación de políticas administrativas y estimular y evaluar el cumplimiento de estas últimas.

Es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se genera en las transacciones económicas, promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa de la Entidad. El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos de las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. Catacora, (1996:53) expresa que el control interno:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

Del mismo modo, podemos afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión.

En este orden de ideas, sea cual sea la aplicación del control que se quiere implementar para la mejora organizativa, existe la posibilidad del

surgimiento de situaciones inesperadas. Para esto es necesario aplicar un control preventivo, siendo estos los que se encargaran de ejecutar los controles antes del inicio de un proceso o gestión administrativa. La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1996:310), expresa que:

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

Lo cierto es que los controles internos deben brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

2.2.3Factura

Una factura es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación. Podemos decir que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo.

La factura permite informarnos acerca de la realización de la operación entre las partes, en la cual se detalla no solo el medio de pago que haya sido elegido sino el objeto o el servicio que ha sido puesto en la comercialización. La factura tiene una gran utilidad no solo a la hora del pago de impuestos, sino además ante cualquier exigencia relativa al producto que haya sido adquirido, siendo lo más frecuente la necesidad de su reemplazo, cambio o renovación por algún defecto de fabricación.

Al respecto Ainhoa (2002:60), define factura como:

El documento que expresa y acredita una compra-venta de géneros o una prestación de servicios indicando su precio. Es el documento que recoge detalladamente toda la información que origina la operación de compra-venta. La expedición de la factura es obligatoria y se hará por duplicado

Ahora bien, una de las definiciones más completas sería la realizada por Affón (2006:25), donde dice que la factura es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley.

Este comprobante tiene para acreditar la venta de mercaderías u otros afectos, porque con ella queda concluida la operación y la cual tiene por finalidad acreditar la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios cuando la operación se realice con sujetos del Impuesto General a las Ventas que tengan derecho al crédito fiscal.

2.2.4 Facturación

La facturación se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee una empresa o negocio. Fernando Catacora (1997:30) define facturación como un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar y controlar las operaciones de ventas de la organización.

2.2.5 Informe COSO

Cabello, (2011:30), menciona que el informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

En otras palabras, es un informe o un manual que regula y gestiona operaciones que compone la empresa, sin importar el área de actuación, sea área de ventas, de compras, de efectivo, de almacén, de producción, entre otros departamentos que requiera control dentro de ellas.

COSO son las siglas que significa COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS, se fundamenta del control interno para la eficiencia y efectividad de los procesos dentro de una organización y a su vez lo adapta. Se tiene que el informe COSO, es una normativa o un documento que soporta y está fundamentada por el control interno, he de allí, su importancia en la empresa Auto Mundial, S.A.

2.2.6 Organización de Documentos

Es un proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar y signar los documentos de cada entidad. En esta etapa se debe alcanzar a identificar las respectivas series y sub-series documentales.

- ***Clasificar documentos:*** significa separarlos o dividirlos en clases o grupos que sean susceptibles de sub-divisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.

- ***Ordenar documentos:*** se entiende por unir y relacionar los elementos de cada grupo mediante el sistema más conveniente: ordenamiento alfabético, numérico, alfanumérico, cronológico, etc.

- ***Signar documentos:*** es asignarles símbolos de codificación para su rápida identificación (por unidades orgánicas, por series documentales, etc.). Pueden ser letras o números o la combinación de ambos.

- ***Selección Documental:*** es un proceso técnico archivístico que consiste en identificar, analizar y evaluar las series documentales generadas en una institución. Esto sirve para establecer el tiempo que estas series pueden seguir

siendo utilizadas para fines administrativos y cuáles otras han de conservarse permanentemente para la consulta ciudadana o con fines culturales.

2.3 BASES LEGALES

Según Villafranca (2002:70) define que las bases legales no son más que leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto. Las bases legales que contempla la presente investigación están dentro del Marco de la Normas Generales de Control Interno, la cual trata acerca del objetivo del sistema de control interno:

Artículo No. 3: el control interno de cada organismo o entidad debe organizarse con arreglo a conceptos y principios generalmente aceptados

Artículo No. 5: el control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración

Artículo No. 6: el sistema de control interno de cada órgano o ente tiene como objeto asegurar el acatamiento de las normas salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio público; preservar la exactitud y veracidad de la información financiera, contable y administrativa a fin de hacerla útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones promover la eficiencia, eficacia y legalidad de las operaciones; garantizar el acatamiento de las decisiones adoptadas y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuestos, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas; así como garantizar razonablemente la rendición de cuentas.

Artículo No. 9: los sistemas y mecanismos deben estar sometidos a pruebas selectivas y continuas de cumplimiento y exactitud, A lo que se refiere, es que la empresa debe tener un sistema de control interno, para poder asegurar que se cumplan debidamente las normas para proteger los bienes recursos de la

empresa y tener fiabilidad en la información contable de la empresa de manera tal que la empresa funcione de manera efectiva.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Control contable: son los planes de organización y procedimientos y normal de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros.

Control Interno: proceso efectuado por la dirección y el personal de una organización, con la finalidad de brindar un grado de seguridad razonable.

COSO: siglas en inglés que significa Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, traducido como Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas.

Gestión Documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación emitida y recibida por la Entidad, desde su origen hasta su destino final, con objeto de hacer más eficiente y eficaz su utilización, conservación y consulta.

Transacciones Financieras: operación en la cual se intercambia un activo y se origina un pago.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Dentro de este capítulo se desarrolló el conjunto de mecanismo utilizado para el análisis de nuestra problemática, por consiguiente, se determinaron los instrumentos de estudios necesarios al momento del análisis para solucionar el problema. El objetivo perseguido con la siguiente investigación es el de consolidar y aplicar el conocimiento que se tiene acerca de la ejecución correcta del proceso en el que se involucran los soportes de los documentos.

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

El designio de esta investigación se enmarcó bajo un carácter aplicado, ya que se buscó encontrar la solución del inconveniente actual que presenta La Empresa Auto Mundial S.A. para el autor Sabino (1993:18) la investigación es aplicada, “Si los conocimientos a obtener son insumos necesarios para proceder luego a la acción”

En otro orden de ideas, la investigación presentó un nivel de conocimiento descriptivo, ya que el autor Arias (2012:24) establece que la investigación es descriptiva “Si consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”

Por consiguiente, la investigación se presentó con un diseño de campo, puesto que la recolección de información fue por el Jefe del Departamento de Contabilidad de la Empresa Auto Mundial S.A.

Para el autor Palella y Martins (2010:88) Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el manejo de documentos originales en el departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A

Para el cumplimiento de esta primera fase se realizó un estudio de campo donde se tomó como estrategia el instrumento aplicado para recopilar la información es un cuestionario dicotómico, el cual estuvo conformado por diez (10) ítems, el cual fue adaptado a los empleados que laboran en el Departamento de Contabilidad de la Empresa Auto Mundial, según Tamayo (2008:24) una encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas y términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida. Estas se clasifican en dicotómicas cuando ofrecen solo dos opciones de respuesta, es decir, se dieron dos parámetros para que ellos seleccionaran uno, las cuales fueron: SI o NO. Así mismo Arias (2006:53) define: los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

Estos instrumentos fueron aplicados a la población y muestra total de la empresa. La población es finita está constituida por el Gerente General de la Empresa, el Jefe del Departamento de Contabilidad y 22 trabajadores del área contable. Los autores Palella y Martins (2006:20), definen la población como el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones.

Para efectos de esta investigación la muestra seleccionada tiene los mismos atributos y características de la población descrita. Para el autor Sabino (2008:50) define la muestra como un conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres de la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada.

Población	24
Muestra	24

Cuadro N° 1

Fuente: Brea y Correa (2018)

Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas del departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A

Para el cumplimiento de esta segunda fase procedimos a aplicar la matriz DOFA la cual es una herramienta que nos permite determinar fácilmente las debilidades y fortalezas especialmente en esta fase, mediante la planificación estratégica, ya que a través de ella nos permitió conocer esas debilidades que se deben convertir en fortalezas, para el logro del cumplimiento del objetivo general.

A través del análisis de la matriz DOFA, se pudo estudiar los factores internos tales como son debilidades y fortalezas que inciden en el departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A. En esta etapa se determinó mediante los análisis de los datos recolectados, a través de la encuesta con carácter dicotómica con el propósito de determinar las debilidades y fortalezas encontradas en dicho departamento,

una vez seleccionado el diseño de investigación y la muestra adecuada para el presente estudio la cual tiene un análisis cuantitativo.

Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa Auto Mundial S.A

En esta fase, se desarrolló lineamientos de control interno con la finalidad de optimizar en un alto porcentaje la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa Auto Mundial S.A, de este modo el personal del departamento de contabilidad pudo conocer las normas de control interno, la cual incluye la identificación, conocimiento, la descripción de los procesos operativos en cuanto a su manejo y envío de documentos para determinar los beneficios que se obtendrán en la mejora de la presente propuesta. La presentación de la propuesta se desarrollará de la siguiente manera: Presentación y justificación de la propuesta, además se mostrará su objetivo general donde se determina cuál será el designio principal, los objetivos específicos de la propuesta que son los pasos que se deben seguir para que se cumpla el objetivo general, el desarrollo de la misma y el análisis de la factibilidad.

Cuadro N° 2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Objetivo General	Proponer lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A					
Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación actual en el manejo de documentos originales en el departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A	Situación actual del proceso de documentación en el Departamento de Contabilidad	Información suministrada por la empresa	Planificación Información	1-2-4 3-5-6	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: Departamento de Contabilidad
Identificar debilidades y fortalezas del departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A	Debilidades y fortalezas en el Departamento de Contabilidad	Impacto directo en las debilidades y fortalezas del departamento	Observación	7-8-9	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Matriz Dofa	Empresa: Departamento de Contabilidad
Diseñar lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A	Lineamientos de control interno para la optimización de facturas	Logro de objetivos	Aplicación y alcance	10	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	Empresa: Departamento de Contabilidad

Fuente: Brea y Correa (2018)

CAPITULO IV

RESULTADOS

El presente capítulo muestra los resultados obtenidos durante el transcurso de la recolección de información, dichos resultados se constituyeron en un proceso que involucra la codificación, el procesamiento, la interpretación y el análisis de los mismos, con el propósito de realizar las conclusiones y recomendaciones de la investigación, permitiendo describir el cumplimiento de los objetivos planteados para la construcción de lineamientos estratégicos para mejorar el proceso de facturación en la empresa AUTO MUNDIAL, S.A.

En tal sentido, en primer lugar se diagnosticó la situación en cuanto a los procesos de facturación que realiza actualmente la empresa, para lo cual se empleó como instrumento de recolección de información un cuestionario conformado por (10) diez preguntas cerradas aplicadas a la población objeto de estudio, conformada por 24 trabajadores involucrados en el proceso de facturación.

El análisis de datos se efectuó a partir de la revisión de datos de todos los cuadros de frecuencia y porcentaje, realizando un análisis descriptivo de las frecuencias observadas en cada uno de los ítems del instrumento, los cuales se presentan en cuadros con sus respectivos gráficos.

Ítem N° 1. ¿Conoce usted la misión y la visión de la empresa?

Cuadro N° 3

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	17%
NO	20	83%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

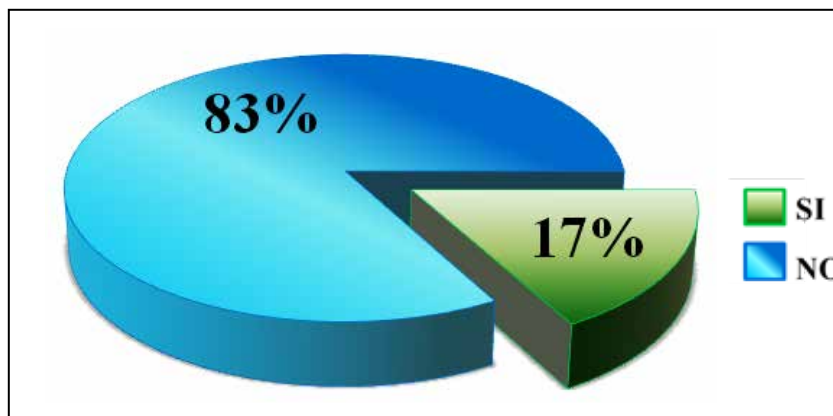


Gráfico N°1

Fuente: Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

El ochenta y tres por ciento (83%) de los trabajadores encuestados manifestaron que desconocen la misión y visión de la empresa, esto constituye un aspecto negativo ya que el personal del departamento desconoce los objetivos y metas de la entidad. En contraparte el diecisiete por ciento (17%) de la población encuestada afirma que si la conoce y la pone en práctica para dar cumplimiento a los establecido por ella.

Ítem N° 2. ¿Considera usted que el departamento de contabilidad posee un sistema de control interno adecuado para el desarrollo de sus funciones?

Cuadro N° 4

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	42%
NO	14	58%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

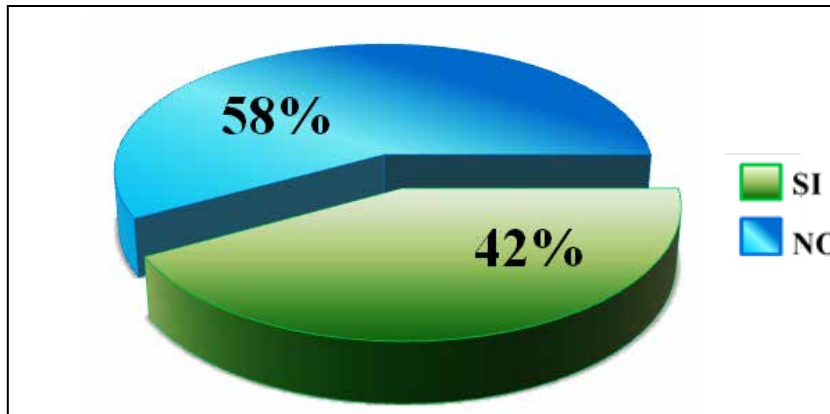


Gráfico N°2

Fuente: Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

El cincuenta y ocho por ciento (58%) de los trabajadores encuestados manifestaron que no existe un sistema de control interno adecuado, ya que no se realiza un seguimiento de las operaciones, puesto que no existen manuales de normas y procedimientos afectando gravemente el control interno, sin embargo el cuarenta y dos por ciento (42%) afirmó lo contrario.

Ítem N° 3. ¿Considera usted que en el departamento de contabilidad se realizan supervisiones que garanticen la eficiencia de las actividades?

Cuadro N° 5

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	25%
NO	18	75%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

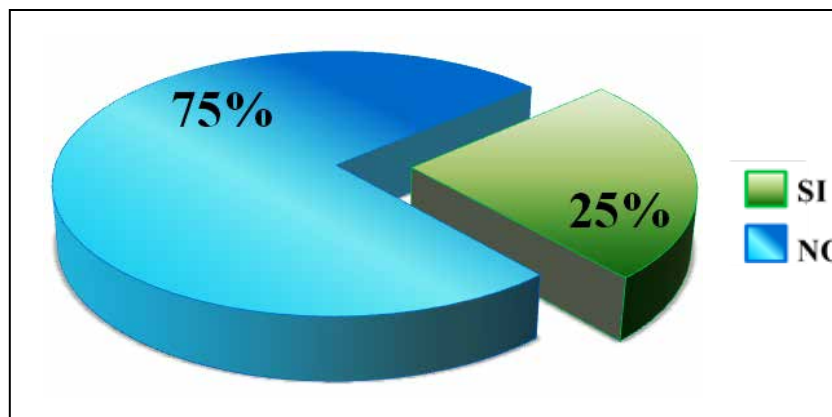


Gráfico N°3

Fuente: Brea, Correa (2018)

Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el setenta y cinco por ciento (75%) señaló que no se realizan supervisiones que garanticen la eficiencia de las actividades en el departamento de contabilidad en la empresa Auto Mundial S.A, mientras que el veinticinco por ciento (25%) restante manifestó lo contrario. A través de este resultado se pudo evidenciar que al no realizar una supervisión constante en el departamento se genera una deficiencia en los procesos contables generado.

Ítem N° 4. ¿Cree usted que el departamento de contabilidad cuenta con las normas que guíen el desempeño deseado por la representación de estándares?

Cuadro N° 6

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	33%
NO	16	67%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

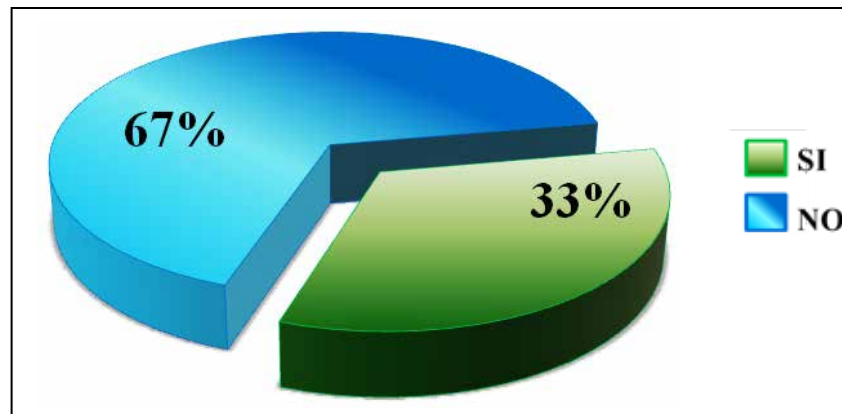


Gráfico N°4

Fuente: Brea, Correa (2018)

Análisis e interpretación

El sesenta y siete por ciento (67%) de los trabajadores encuestados señalaron que dentro del departamento de contabilidad no cuenta con una guía de desempeño de estándares, mientras que el treinta y tres por ciento (33%) restante manifestó lo contrario. Estos resultados generan un rendimiento deficiente dentro de las funciones que se deben realizar dentro de este departamento.

Ítem N° 5. ¿Considera usted que en el departamento de contabilidad se cuenta con medidas y aplicaciones correctivas durante los procesos de registros de facturación en caso de encontrar algún error en la factura recibida por alguna de las afiliadas?

Cuadro N° 7

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	46%
NO	13	54%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

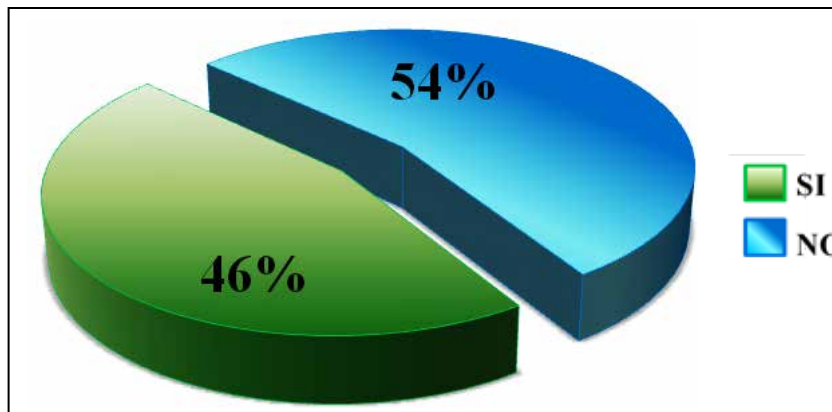


Gráfico N°5

Fuente: Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

El cincuenta y cuatro por ciento (54%) de los trabajadores encuestados señalaron que no existe manera de aplicar correctivos a la hora de recibir una factura errada por parte de las afiliadas, mientras que el cuarenta y seis por ciento (46%) restante manifestó lo contrario. Este resultado demuestra que, aunque en su mayoría los trabajadores consideren que no existen correctivos, si los hay, ya que aplicando la innovación tecnológica se puede hacer una comunicación directa entre las afiliadas y la central.

Ítem N° 6. ¿Considera usted que actualmente el departamento de contabilidad se encuentra al día con el registro en todas sus operaciones?

Cuadro N° 8

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	29%
NO	10	71%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

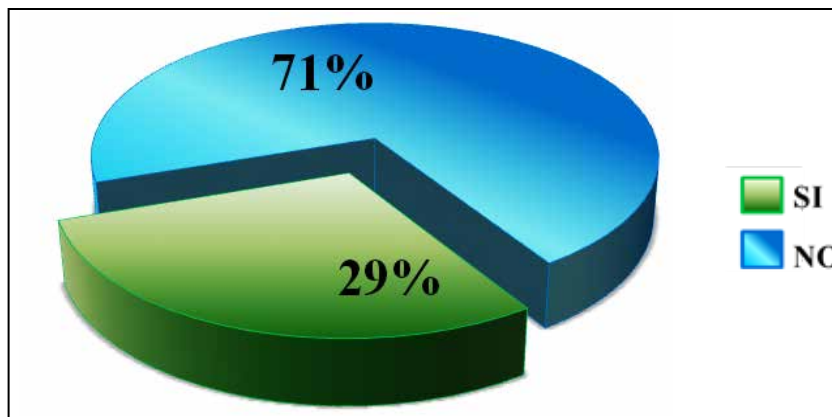


Gráfico N°6

Fuente: Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

El setenta y un por ciento (71%) de los trabajadores encuestados señalaron que en el departamento de contabilidad de la empresa Auto Mundial S.A no se encuentra al día con el registro de sus operaciones, mientras que el veintinueve por ciento (29%) restante señaló lo contrario. A través de este resultado se puede evidenciar que dentro del departamento no existe una contabilidad al día, lo que genera una alerta ya que no se tendrán resultados efectivos en la gestión.

Ítem N° 7. ¿Considera usted que la metodología manejada hoy en día en cuanto al envío de facturas por parte de afiliadas con un mensajero hasta el departamento de contabilidad es oportuna y eficiente?

Cuadro N° 9

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	11	46%
NO	13	54%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

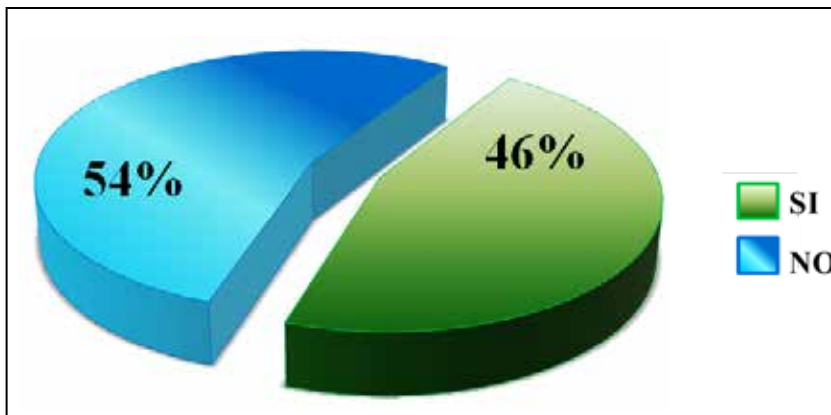


Gráfico N°7

Fuente: Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el cincuenta y cuatro por ciento (54%) considera que no es efectivo el envío de las facturas a través del mensajero, mientras que el cuarenta y seis (46%) señaló lo contrario. Estos resultados nos indican que se debe realizar un mecanismo de corrección para lograr una eficiencia en la receptividad de las facturas, en donde el tiempo de la recepción de la misma juega un papel importante.

Ítem N° 8. ¿Conoce usted algún caso de extravío de documentos entre una afiliada y otra durante el proceso de envío con el mensajero?

Cuadro N° 10

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	54%
NO	11	46%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

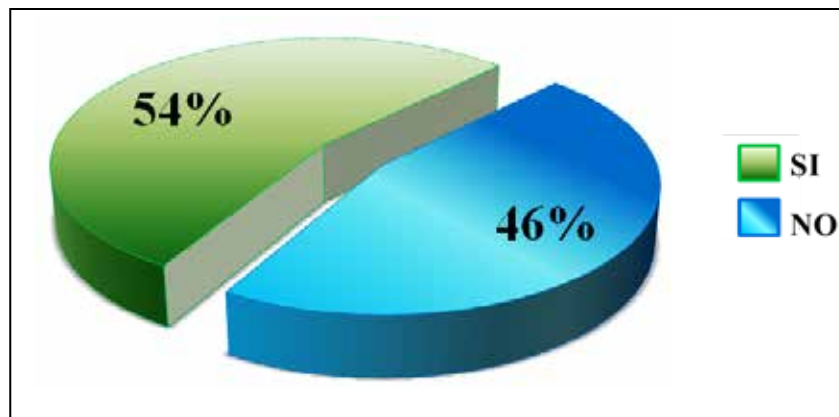


Gráfico N°8

Fuente:Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el cincuenta y cuatro por ciento (54%) señaló que están consiente de los extravíos que se han presentado anteriormente durante el proceso del envío de las facturas entre una afiliada y otra, mientras que el cuarenta y seis por ciento (46%) restante manifestó lo contrario. Este resultado demuestra que se debe aplicar correctivos inmediatos y necesarios para optimizar la recepción de las facturas entre una afiliada y otra y así garantizar una gestión eficiente.

Ítem N° 9. ¿Cree usted que el tiempo para realizar el proceso contable es suficiente?

Cuadro N° 11

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	29%
NO	17	71%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

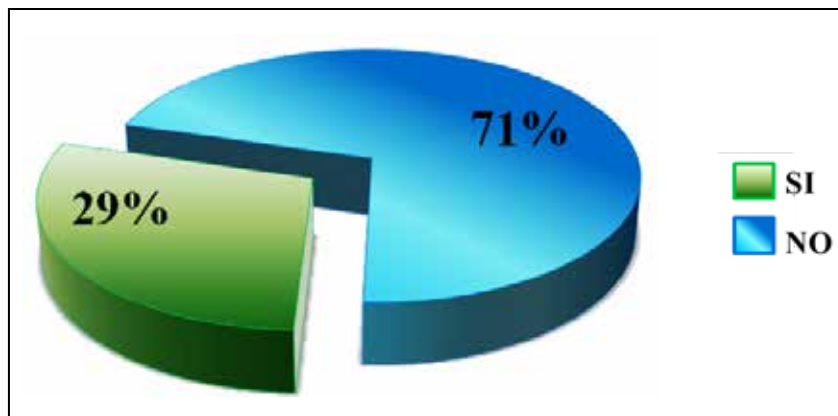


Gráfico N°9

Fuente: Brea y Correa (2018)

Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el setenta y un por ciento (71%) señaló que el tiempo para realizar el proceso contable no es suficiente, mientras que el veintinueve por ciento (29%) manifestó lo contrario. Este resultado nos arroja una alerta donde el primer punto que se debe mejorar es la recepción de las facturas para así poder garantizar el ahorro de tiempo y mejorar el proceso contable.

Ítem N° 10. ¿Considera usted que existen herramientas que se puedan aplicar para solventar la problemática por la cual está pasando el departamento de contabilidad?

Cuadro N° 12

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	24	100%
NO	0	0%
TOTAL	24	100%

Fuente: Brea y Correa (2018)

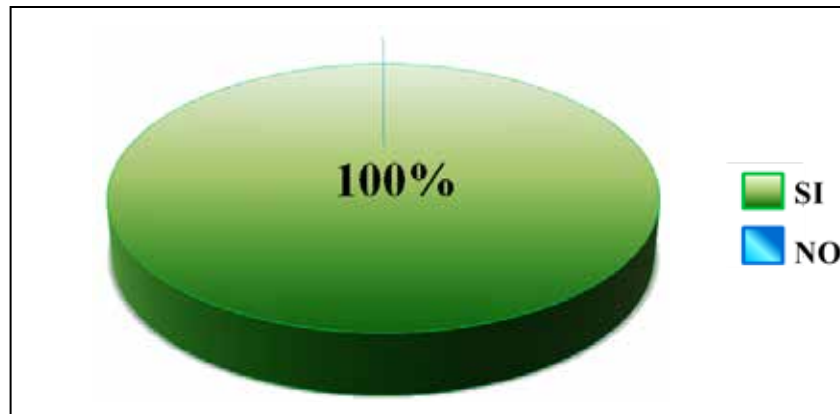


Gráfico N°10

Fuente: Brea y Correa (2018)

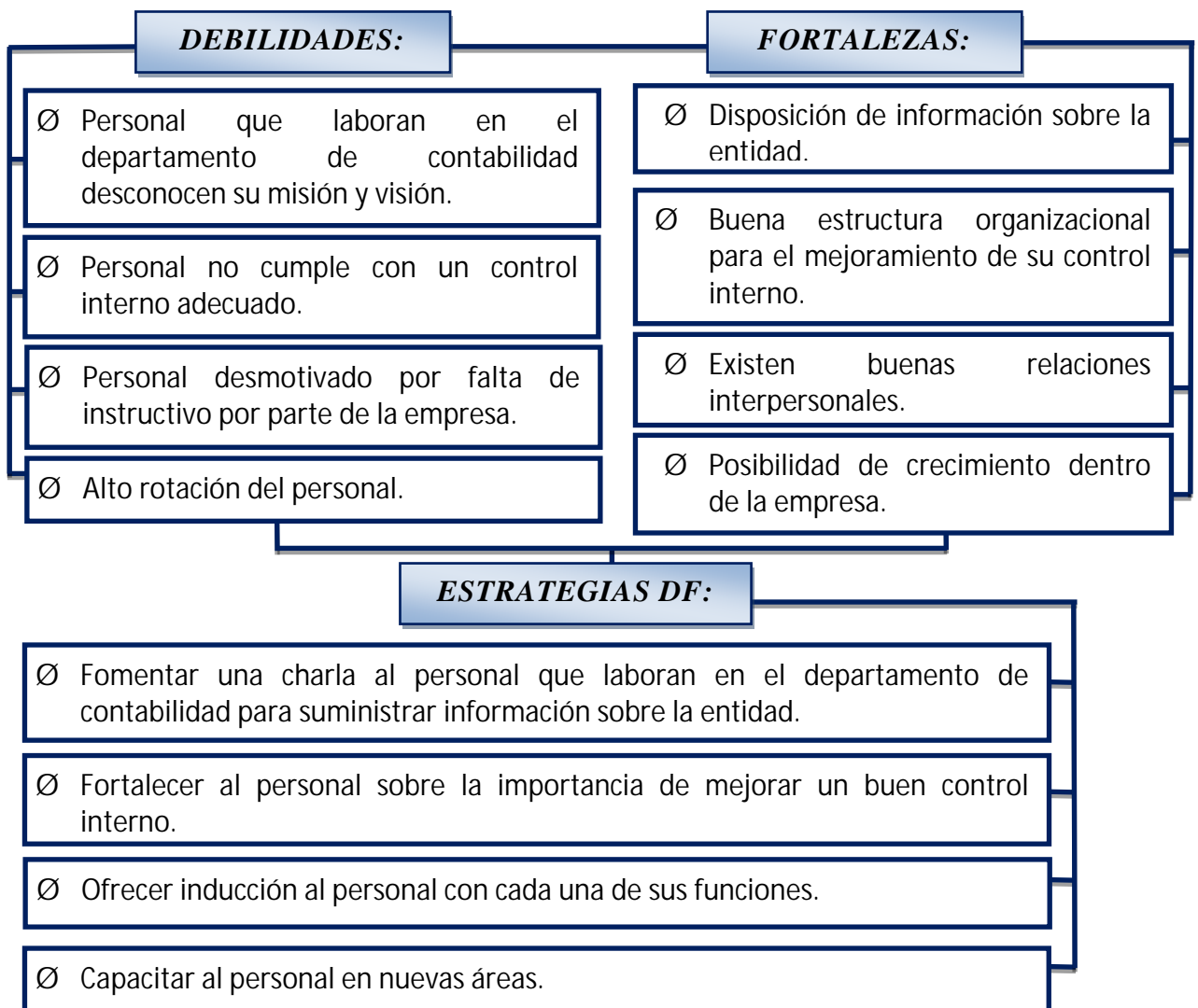
Análisis e interpretación

De los trabajadores encuestados el cien por ciento (100%) señaló que si existen herramientas que se puedan aplicar para solventar la problemática actual por la que está pasando el departamento de contabilidad de la empresa AUTO MUNDIAL S.A. Este resultado es muy significativo para la empresa, porque los trabajadores al aceptar que si existen las herramientas, le dan capacidad a la empresa para implementar nuevos cambios y así garantizar la eficiencia en la recepción de las facturas y además de obtener unos resultados positivos y eficientes.

4.2 Identificación de debilidades y fortalezas del departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A.

Una vez con los resultados obtenidos, se identificaron los factores internos y externos que inciden en el proceso de facturación en la empresa, para la cual se utilizó una especie de Matriz DOFA, para conocer las debilidades y fortalezas que inciden en el proceso de facturación en la empresa Auto Mundial S.A.

Cuadro N°13: Matriz DOFA



Fuente: Brea y Correa (2018)

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

La presente tiene Como fin el Proponer lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A

Es un plan para la creación de lineamientos estratégicos para mejorar la operatividad del área de contabilidad, surge como consecuencia de las debilidades encontradas en los procedimientos utilizados, los cuales conllevan a la deficiencia en las actividades que se desempeñan en el departamento de contabilidad.

Es por esto que se pretende plantear un mecanismo que a corto plazo que permita que el registro de la contabilidad se realice de forma eficaz, de tal manera que la información que arrojen los proceso de contables sea real y confiable. Este mecanismo está dirigido a mejorar la operatividad, y este será acatado por el departamento de contabilidad y supervisado por la gerencia de tal departamento.

La implementación de esta propuesta es de vital importancia para la empresa, ya que esta permitirá que la información que arrojen los procesos de contabilidad sea veraz y confiable, además servirá de herramienta para evaluar y supervisar la calidad del desempeño del personal del departamento, lo que se traduce en mejoras en la operatividad de la empresa y por ende en la calidad del servicio que presta.

Siendo “Auto Mundial S.A” la principal afiliada del grupo “FORD MOTORS VENEZUELA”, y encargada de realizar el registro contable en el periodo que se realiza la operación. Se considera de suma importancia recibir las facturas a tiempo para poder garantizar el efectivo registro contable y evitar retraso en el mismo y con esto llevar un correcto seguimiento de la facturación, generando así el reporte exacto del movimiento de cada una de los concesionarios.

Al respecto, para llevar un mejor control en la recepción y registro de las facturas a través de un formato automatizado para la recepción de facturas, el cual será manejado por un asistente de facturación que tendrá como funciones mantener en un correlativo de la facturación recibidas de parte de cada una de las afiliadas mediante un correo electrónico personalizado para la recepción de estas. A demás que su objetivo principal será revisar de forma detallada que cada factura cumpla con las características necesarias según la providencia administrativa 0071, antes de hacer llegar tales facturas al departamento de contabilidad. Es necesario implementar una guía de los nuevos procesos a seguir con la finalidad de establecer un parámetro que defina el mejoramiento de la misma.

5.2 Planteamiento del Problema de la Propuesta

En la actualidad, han surgido nuevas formas de hacer negocios a nivel mundial, impuestas quizás por un proceso de globalización, especie de ideología, que se estableció de forma estremecedora en todo el mundo, que además exige en los actuales tiempos un cambio del juicio centrado en la maximización de la calidad en cuanto a los procesos de facturación ya que es uno de los procesos de mayor importancia al momento de ejecutar una venta, el cual contiene información del bien o servicio prestado y sus características.

En Venezuela, el envío de documentos necesarios que se tenía que realizar para llevar a cabo los procesos realizados por un determinado departamento en una organización, resulto uno de los problemas más comunes observados en grandes

organizaciones debido a que la facturación es un proceso vital dentro de la empresa ya que esta tiene como finalidad acreditar la transferencia de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios, asimismo esta permite al proveedor o usuario sustentar gastos y costos para efectos tributarios o para soporte para futuras auditorias y fiscalizaciones.

En este sentido, “Auto mundial S.A.” forma parte de la red de concesionarios de la empresa “Ford Motor de Venezuela S.A.”, en la cual por ser la principal afiliada, se lleva la contabilidad de un conjunto de concesionarios los cuales son: AVENCA, ENCAVA, MOTORES CABRIALES, INRACA, RUSTICOS AUTO MUNDIAL, AKASAKA MOTORS, CONSERVICA, DIESELVAL Y AUTO MUNDIAL, dedicados estos a la venta de vehículos, repuestos y servicios de carrocería.

En consecuencia en la empresa se presentaron escenarios en los cuáles ocurrieron extravíos de documentos en el proceso en el que una afiliada hace su envío de documentos necesarios para llevar la contabilidad en “Auto Mundial S.A” cabe destacar que la empresa lleva un control en el que se cuenta con un soporte firmado por la persona que recibe la documentación solicitada. Tomando en cuenta esta situación se puede concluir que la situación de riesgo no solo se produce al momento del envío, si no, que se presenta en ambas partes, en el envío y cuando la documentación se encuentra en la empresa por lo que podemos acotar que ocurre una “traspapelación” en el área encargada.

Por ello, la empresa Auto Mundial, S.A., presenta preocupación con respecto al área de ventas, específicamente en el departamento contable, ya que ellos son los encargados de efectuar los registros pertinentes y a pesar de que estas situaciones no son altamente frecuentes es necesario que su control interno se vea reforzado específicamente en el departamento de contabilidad, supervisando el historial y frecuencia con las que estos incidentes se presentan, llevando a cabo este plan con una frecuencia de mes a mes.

5.3 Formulación del Problema de la Propuesta

¿Cuáles serían los lineamientos de control interno para mejorar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A?

5.4 Objetivos de la Propuesta

5.4.1 Objetivo General

- Diseñar lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A.

5.4.2 Objetivos Específicos

- Establecer marco de trabajo para el logro de los nuevos procesos a seguir para mejorar el proceso de recepción de facturas.
- Elaborar procesos administrativos para una adecuada gestión del proceso de recepción de facturas.
- Diseñar un control administrativo para una adecuada gestión de proceso de recepción y registro contable de la facturas.

5.5 Justificación de la Propuesta

El propósito fundamental de proponer este mecanismo de control interno para optimizar y facilitar la recepción y el registro contable de las facturas emitidas por cada concesionarios afiliados a la empresa “Ford Motor de Venezuela S.A.” es proporcionar una valiosa herramienta que va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimiento relacionados con el proceso, optimización en el manejo de los recursos, conocer el flujo de caja y por consiguiente el cumplimiento de los compromisos de manera oportuna.

Asimismo, se asegurara a la empresa el cobro efectivo de las cuentas por cobrar en el tiempo reglamentario, de manera que se pueda conocer con la liquidez que se cuenta para cumplir los compromisos adquiridos, también permitirá el desempeño efectivo del recurso humano y de la optimización en la utilización de los

recursos adquiridos, todo esto es posible a través del mecanismo de control interno citado anteriormente.

5.6 Beneficios de la Propuesta

Esta propuesta beneficiara a la empresa “Auto Mundial S.A” de la siguiente forma:

1. Define el correcto funcionamiento de la recepción de factura.
2. Facilita mantener el control en cuanto a la recepción de facturas.
3. Mejora los procesos utilizados para optimizar los registros contables.

5.7 Factibilidad de la Propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta se requiere identificar los recursos necesarios para su aplicación, por lo tanto el análisis de factibilidad forma parte del proceso de evaluación en relación con la problemática existente en la empresa como es en el caso de “Auto Mundial S.A” para de esta forma ofrecer una solución al problema. Para ello antes del desarrollo de la propuesta se identificara la factibilidad de la misma.

Factibilidad Económica

La presente propuesta resulta ser factible económicamente, ya que no se hará una inversión en bolívares significativa, puesto que para la aplicación de la misma no se hará una inversión en recursos, ya que las empresas cuentan con los mismos.

Factibilidad Operativa

La citada propuesta cuenta con la aceptación de los trabajadores de las empresas involucradas, ya que está basada en la opinión recibida de cada uno de ellos a los cuales va dirigida la presente propuesta, ya que contamos con el personal capacitadas para el desarrollo de la misma.

Factibilidad Técnica

Para el desarrollo de esta propuesta, la empresa cuenta con las herramientas necesarias debido a que cuenta con sus computadoras, impresoras, escáner y todos los equipos necesarios para llevar a cabo dicha propuesta.

Factibilidad Institucional

La implementación de esta propuesta cuenta con el apoyo de la empresa, para la aplicación de las medidas necesarias que permita mejorar y optimizar la recepción de las facturas para lograr la efectividad y el buen desarrollo de las actividades propuesta, trayendo como consecuencia buenos resultados en la empresa.

5.8 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo uno: Establecer marco de trabajo para el logro de los nuevos procesos a seguir para mejorar el proceso de recepción de facturas

Finalidad: Se establece un marco de trabajo de forma consistente para el logro de los nuevos procesos a seguir, con el fin de ser cumplido a cabalidad para así garantizar un control óptimo y asegurar la toma de decisiones.

Figura n° 1.

Procedimientos a seguir:

1. Realizar segregación de funciones en la afiliada “Auto Mundial S.A” para seleccionar a una persona encargada de validar la recepción del escáner de las facturas enviadas por las otras afiliadas y así mismo hacer llegar la factura al departamento de contabilidad para realizar el registro correspondiente.
2. Garantizar la disponibilidad inmediata de los equipos necesarios en cada una de las afiliadas.
3. Crear un correo electrónico de uso permanente para el envío del escáner de facturas de las afiliadas para Auto Mundial.
4. Cada afiliada debe escanear las facturas y enviarlas al correo creado repciondefacturasamsa@gmail.com.
5. Capacitación al personal involucrado para la recepción de facturas.
6. La persona encargada de llevar el correo electrónico debe responder el mismo, informando el día de la recepción y registro contable.
7. En caso de falta del Analista de facturación la responsabilidad recae sobre el jefe, quien de igual manera estará encargado de realizar monitoreo de los procesos que se realicen, de manera que no existan deficiencia en el proceso.

Fuente: Brea y Correa (2018)

Objetivo dos: Elaborar procesos administrativos para una adecuada gestión del proceso de recepción de facturas.

Finalidad: Establecer los parámetros necesarios, para el manejo del proceso de recepción de facturas que permita controlar los labores y procedimientos involucrados.

Procedimientos a seguir:

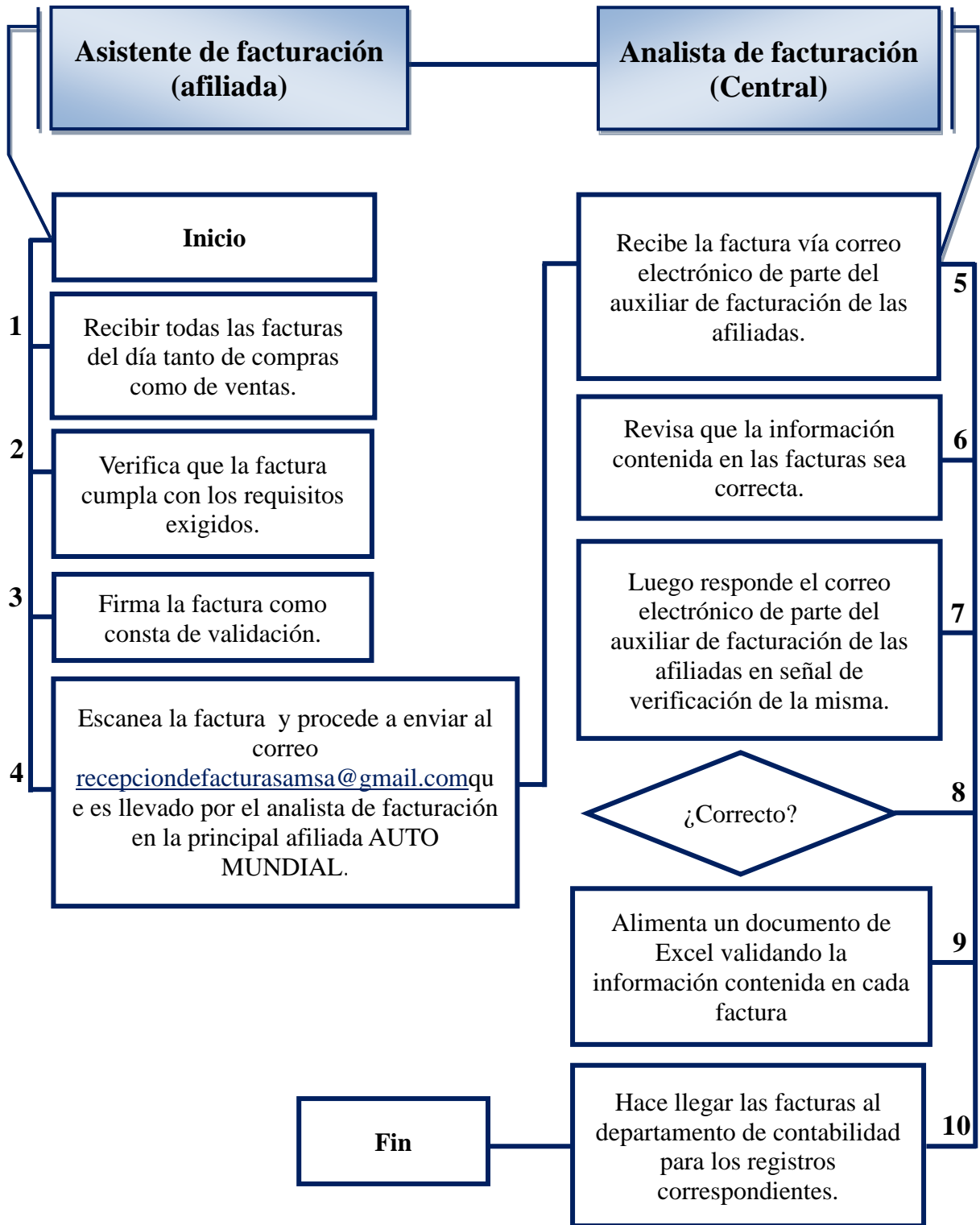
Responsable: Asistente de Facturación (afiliada)

- 1). Recibir y verificar todas las facturas del día tanto de compras como de ventas, y si la misma cumple con los requisitos exigidos por la providencia administrativa 0071
- 2). Firma la factura como consta de validación, en caso de no cumplir las características antes señaladas se devuelve.
- 3). El analista escanea la factura y procede a enviar al correo recepciondefacturasamsa@gmail.com siendo el responsable de la emisión de la misma.

Responsable: Analista de Facturación (central):

- 1). El analista recibe la factura vía correo electrónico de parte del asistente de facturación de las afiliadas y Revisa que la información contenida en las facturas sea correcta.
- 2). Luego responde el correo electrónico de parte del asistente de facturación de las afiliadas en señal de verificación de la misma.
- 3). Alimenta un documento de Excel validando la información contenida en cada factura.
- 5). Hace llegar las facturas al departamento de contabilidad para los registros correspondientes.

Figura n° 2. Flujo grama para el procedimiento de facturación.



Fuente: Brea y Correa (2018)

Procedimientos a seguir para dar cumplimiento del proceso de facturación.

Paso N°1: El asistente de facturación de la afiliada es el encargado de recibir todas y cada una de las facturas del día tanto de compras como de ventas.

Paso N°2: El mismo debe verificar que la factura cumpla con los requisitos exigidos.

Paso N°3: Seguidamente debe firmar la factura como consta de verificación.

Paso N°4: Luego se procede a escanear la factura y se envía al correo repciondefacturasamsa@gmail.com, el cual es manejado por el analista de facturación en la cede principal AUTO MUNDIAL.

Paso N°5: El analista de facturación de la cede principal AUTO MUNDIAL, se encargara de recibir las facturas vía correo electrónico de parte del auxiliar de facturación de las afiliadas.

Paso N°6: Este tiene la responsabilidad de revisar y asegurar que las facturas que esta recibiendo cumplen con la información correcta.

Paso N°7: Luego este debe responder el correo electrónico, de parte de auxiliar de facturación de las afiliadas en señal de validación de la misma.

Paso N°8: Una vez verificada la información contenida en las facturas y respondido el correo como validación de las mismas, se procede a continuar con el siguiente paso que corresponde al proceso.

Paso N°9: El analista de facturación debe alimentar automáticamente un documento en Excel, a fin de mantener un control en el correlativo de las facturas

Paso N°10: Y por último este debe hacer llegar las facturas al departamento de contabilidad para los registros correspondientes.

Objetivo tres: Diseñar un control administrativo para una adecuada gestión de proceso de recepción y registro contable de la facturas.

Finalidad: Establecer un control adecuado para garantizar al máximo la recepción y el registro de las facturas de las afiliadas, a través de un archivo de Excel donde se evidencie claramente los datos necesarios en referencia a las facturas recibidas y registradas, este archivo será alimentado al momento del registro de las facturas con el fin de garantizar una búsqueda de manera inmediata y certera.

Procedimientos a seguir:

Realizar un archivo de Excel con los siguientes datos:

Número de Factura, Número de Control, Nombre de la Afiliada, Monto, Porcentaje de retención, Fecha de Emisión, Fecha de Recepción, Observaciones.

Se procede a llenar cada una de estos datos a fin de mantener un control y un seguimiento de cada una de las facturas que son enviadas por parte de las afiliadas detallando la especificación de la factura, el nombre de la afiliada que la emite y su monto.

En cuanto al porcentaje de retención. Es un punto súper importante, en el cual se debe tener mucho cuidado al momento de revisar dichas retenciones puesto que se debe tener un conocimiento previo de las tablas de porcentajes de retenciones según sea el caso, de este modo existirá seguridad que las montos calculados son los correctos para ser registrados en contabilidad. En caso de no ser así se deberán regresar tales retenciones detallando el error y especificando sus correcciones.

Seguidamente se colocara la fecha en la cual fue emitida la factura y la fecha en la que está siendo recibida, y por ultimo si existe alguna observación o imprevisto sobre alguna de las facturas se especificara detalladamente quedando como soporte del proceso.

Procedimientos para llenar el Formato de correlativo de facturación

Paso N°1: El analista de facturación debe ingresar en el formato de correlativo de facturación el número de factura que se esté recibiendo.

Paso N°2: Se especificar el número de control que comprende tal factura.

Paso N°3: Se detalla el nombre de la afiliada que este enviando la facturación.

Paso N°4: Se debe colocar el monto neto por el cual se realizó la factura.

Paso N°5: Se revisa el porcentaje de retención de la factura (si aplica)

Paso N°6: Se incluye la fecha de emisión de la factura. (Fecha en la que se realizó la compra o la venta).

Paso N°7: Se incluye la fecha de recepción de la factura. (Fecha en la que se recibe el correo con la factura).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez analizado los resultados, se presentan las siguientes conclusiones, las cuales se desarrollan de acuerdo a los objetivos específicos planteados en la investigación.

En cuanto al objetivo uno, se diagnosticó la situación en el manejo de documentos originales en el departamento de contabilidad en la empresa Auto Mundial S.A, concluyendo que existen debilidades en el proceso, observándose que la recepción y emisión de las facturas De parte de las afiliadas no se llevan de manera adecuada para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el departamento de contabilidad.

Asimismo, no se planifican ni se controlan las actividades administrativas y contables en la empresa para el control del proceso de facturación con el objeto de obtener mejores resultados en el proceso de facturación.

Con respecto al objetivo dos, se identificaron debilidades y fortalezas del departamento de contabilidad en la Empresa Auto Mundial S.A, observándose desniveles en los procedimientos administrativos para el proceso de facturación, descontrol en las facturas recibidas e ineficiente gestión.

Debido a los inconvenientes detectadas se generan fallas en el departamento de contabilidad debido a que existe alta rotación del personal además de pocos instructivos de procedimientos, lo que trae como consecuencia ineficiencias en el departamento de contabilidad, ya que el personal se desmotiva debido a las fallas antes mencionadas.

Sin embargo, presenta como fortalezas una buena estructura organizacional para el mejoramiento del control interno, calidad en el servicio prestado y disposición de la gerencia y de los trabajadores a aceptar los cambios que generará la propuesta.

En este sentido, se concluyó de acuerdo al objetivo tres, que es necesario diseñar lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de parte de las afiliadas de la Empresa, los cuales van a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionadas con el proceso de facturación, optimizar el manejo de los recursos, mantener el departamento de contabilidad al día, y por consiguiente cumplir con sus compromisos de manera oportuna y manteniendo un seguimiento de cada una de las facturas recibidas como soporte.

RECOMENDACIONES

Se recomienda tomar en consideración la propuesta planteada, dado que le permitirá a la empresa mejorar la gestión de facturación y su registro oportuno, y de esta manera cumplir con las metas establecidas en el departamento. De igual manera, que la organización busque adaptarse constantemente a los cambios, ya que de esta dependerá dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Realizar un análisis periódico de cada una de las afiliadas en cuanto a su facturación del día de manera que estas no sean recibidas en fechas posteriores a su emisión.

Mantener al día el archivo con el correlativo de las facturas por cada una de las afiliadas de manera de llevar un orden, tener con exactitud el detalle de cada una de estas a fin de tener una respuesta clara y precisa en caso de inconvenientes o fiscalizaciones futuras.

Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.

Promover el uso apropiado de las diferentes herramientas tecnológicas a fin de automatizar el proceso de recepción de facturas de parte de las afiliadas hasta el departamento de contabilidad de la empresa Auto Mundial.

Se recomienda el adiestramiento para un asistente de facturación que se encargue de recibir y chequear todas y cada una de las facturas emitidas de parte de todas sus afiliadas y así de esta manera sea esta persona la indicada de mantener comunicación directa con todas las afiliadas, en caso de alguna irregularidad en alguna factura, esta persona se encargara de informar del error para que la afiliada de esta manera realice las correcciones necesarias, esto permitirá agilizar el proceso de los registros contables ya que tales facturas llegaran al departamento de contabilidad sin ningún error y durante el tiempo adecuado.

Se recomienda dar continuidad a las estrategias planteadas, para fortalecer el desempeño laboral, y lograr el mejoramiento continuo del proceso de facturación.

REFERENCIAS

Arias, Fideas (2006). “El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica”. Quinta Edición Venezuela. Editorial Episteme. Caracas.

Balestrini, Miriam (2001). “Como se elabora el proyecto de investigación”. Sexta Edición. Editorial BL Consultores Asociados. Caracas.

Chazi (2016) titulado: Manual de control interno para mejorar la gestión de facturación y cobranza en Rocalvi S.A presentada en la Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Catácora, Fernando (2006). Sistemas y Procedimientos Contables. Caracas Venezuela. Ediciones McGraw- Hill. México.

Flores (2014), egresado de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), realizó un trabajo de investigación titulado: “Estrategias para la mejora del proceso de facturación de La Empresa Comercializadora Trapecio C.A.

Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar. (2009). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. Ediciones McGraw – Hill. México.

Idrovo, Karla; Saldaña, Christian (2015). Implementación de herramientas para el sistema de control interno administrativo y contable de la ferretería CACIA. (Trabajo de grado). Universidad de Cuenca Ecuador.

Matalobos, Ángel (2009). Gerencia y negocios. Ediciones IESA. Venezuela.

Men, Ho (2012). “Lineamientos administrativos para el mejoramiento de las funciones contables en la empresa, restaurant MEGA SABOR C.A. ubicada en Valencia, estado Carabobo”. (Trabajo de grado). Universidad José Antonio Páez.

Rivero, Arianna (2012). “Antecedentes y evolución de control interno”. Sexta edición. Editorial Monografías.

Rocha, Juan; Sosa, Génesis (2015). “Propuesta de un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento de compras de la empresa librería LA ALEGRIA C.A”. (Trabajo de grado). Universidad de Carabobo.

Rodríguez, Beilys; Siso, Zuleyma (2013). “Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A”. (Trabajo de grado). Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Romero, Oscar (2013). “Propuesta de acciones para el control de repuestos y servicios de la empresa LA CASA DEL MOTOR C.A, ubicada en Puerto Ordaz, estado Bolívar”. (Trabajo de Grado). Universidad Nacional Experimental de Guayana.

Romero, Javier (2012). “Control Interno y sus cinco componentes según el informe Coso”. Editorial Gestipolis.

Sabino, Carlos (1993), “El Proyecto de investigación”. Editorial Cid. Caracas.

ANEXOS



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

**LA PRESENTE ENCUESTA ES CON FINES ACADÉMICOS PARA
OPTAR AL TÍTULO DE LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA EN
LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ.**

ESTA ENCUESTA ES CONFIDENCIAL

EDAD: _____

SEXO: Masculino () Femenino ()

NIVEL DE INSTRUCCIÓN:

Bachiller: ___ Técnico Medio: ___ TSU: ___ Licenciado: ___ Otros: ___

Este cuestionario está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para afianzar la propuesta de lineamientos de control interno para optimizar la recepción de facturas de las afiliadas de la Empresa AUTO MUNDIAL S.A

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas

Marque con una (X) la alternativa que considere correcta.

ANEXO A: Encuesta

N°	ITEMS	SI	NO
1	¿Conoce usted la misión y la visión de la empresa?		
2	¿Considera usted que el departamento de contabilidad posee un sistema de control interno adecuado para sus funciones?		
3	¿Supone usted que en el departamento de contabilidad se realizan supervisiones que garanticen la eficiencia de las actividades?		
4	¿Cree usted que el departamento de contabilidad cuenta con las normas que guíen el desempeño deseado para el logro de sus objetivos?		
5	¿Considera usted que el departamento de contabilidad se cuenta con medidas y aplicaciones correctivas durante los procesos de registros de facturación, en caso de encontrar algún error en la factura recibida por alguna de las afiliadas?		
6	¿Cree usted que actualmente el departamento de contabilidad se encuentra al día en todas sus operaciones?		
7	¿Considera usted que la metodología manejada hoy en día en cuanto envió de facturas por parte de afiliadas con un mensajero hasta el departamento de contabilidad es oportuna y eficiente?		
8	¿Conoce usted algún caso de extravió de documentos entre una afiliada y otra durante el proceso de envió con el mensajero?		
9	¿Cree usted que el tiempo para realizar el proceso contable es suficiente?		
10	¿Considera usted que existen herramientas que se puedan aplicar para solventar la problemática por la cual está pasando el departamento de contabilidad?		

