



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL  
INTERNO PARA LAS OPERACIONES DE  
VENTAS-COBRANZAS DE LA EMPRESA  
INDUSTRIAS EL CARMEN, C.A.**

**Autor:** Daniela A. Velasco A.  
**C.I:** V- 20.386.513  
**Tutor:** Lcda. Irene C. Riera

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

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

**SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS  
OPERACIONES DE VENTAS-COBRANZAS DE LA EMPRESA  
INDUSTRIAS EL CARMEN, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de  
Lcda. En Contaduría Pública

Autor(a): Daniela A. Velasco A.

Tutor(a): Irene C. Riera

San Diego, junio 2019

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda Irene C Riera, portador(a) de la cédula de identidad N° 21.485.026, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Daniela Velasco, portador(a) de la cédula de identidad N° 20.386.513, titulado **SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS OPERACIONES DE VENTAS-COBRANZAS DE LA EMPRESA INDUSTRIAS EL CARMEN, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de **Licenciada 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 dieciséis días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

Lcda, Irene C Riera.  
C.I: N° 21.485.026

## ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	LISTA DE CUADROS.....	Vi
	RESUMEN INFORMATIVO .....	Vii
	INTRODUCCIÓN .....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
	1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
	1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
	1.2.1 Objetivo General.....	6
	1.2.2 Objetivos Específicos.....	6
	1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
II	MARCO TEÓRICO.....	8
	2.1. ANTECEDENTES.....	8
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	12
	2.2.1 Control interno.....	13
	2.2.2 Importancia del control interno.....	14
	2.2.3 Objetivo del control interno.....	15
	2.2.4 Planes de control interno.....	15
	2.2.5 Componentes del control interno.....	16
	2.2.6 Limitaciones de control interno.....	17
	2.2.7 Evaluación y Autoevaluación del control interno.....	18
	2.2.8 Procesos de facturación.....	19
	2.2.9 Ventas y cobranzas.....	20
	2.2.10 Control Interno en las operaciones de ventas y cuentas por cobrar.....	21
	2.2.11 Bebidas alcohólicas.....	21
	2.2.12 Fabricación de licores.....	22

	2.3. BASES LEGALES. ....	23
	2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS .....	23
III	MARCO METODOLÓGICO .....	25
	3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	25
	3.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
IV	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	29
	1.1 INTERPRETACIÓN GENERAL.....	36
V	LA PROPUESTA.....	37
	5.1. PRESENTACION DE LA PROPUESTA.....	37
	5.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	38
	5.2.1 Objetivo General.....	38
	5.2.2 Objetivos Específicos.....	38
	5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	38
	5.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.....	41
	5.4.1 Humanos.....	41
	5.4.2 Institucionales.....	42
	5.4.3 Materiales.....	42
	5.4.4 Tiempo.....	42
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
	6.1. CONCLUSIONES.....	79
	6.2. RECOMENDACIONES.....	80
	REFERENCIAS.....	81

## LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1	SITUACIONES NEGATIVAS	29
2	TIEMPO	30
3	ESTRUCTURA	31
4	SISTEMA DE CONTROL INTERNO	32
5	SUGERENCIAS	33
6	IMPLEMENTAR UN SISTEMA	34
7	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39

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

**SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL INTERNO PARA LAS  
OPERACIONES DE VENTAS-COBRANZAS DE LA EMPRESA  
INDUSTRIAS EL CARMEN, C.A.**

Autor(a): Daniela A. Velasco A.

Tutor(a): Irene C. Riera

Fecha: mayo 2019

**RESUMEN INFORMATIVO**

En épocas de desarrollo y cambio la mayoría de las organizaciones tienen fijado tener productividad en las operaciones, generando un ambiente de confianza antes los distintos entes, proveedores, bancos, clientes, la meta siempre será demostrar un buen control interno ante la gestión que realicen. Aunque determinadamente al amoldarse a tantos cambios se les escapa tener un control y organización en sus operaciones. Es por esto que, se propone un Sistema Integral de Control Interno para las operaciones de ventas y cobranzas de la empresa Industria el Carmen, C.A, ya que se han envuelto en una serie de situaciones que comprometen no solo la liquidez de la empresa sino también el desarrollo y presentación de libros, análisis de cuentas, despachos, facturación, y demás errores involuntarios que repercuten en sus objetivos. Cabe destacar, que se basa en un diseño no experimental, ya que se observaron situaciones existentes para luego analizarlas, también es diseño documental, de igual modo, reúne características de un proyecto factible. Por otro lado, la técnica fue la entrevista con el instrumento de guion de entrevistas para la recolección de datos. En este sentido, el objetivo es proponer un sistema integral de control interno, donde se señalen las características mínimas de las áreas, sus funciones básicas, actividades elementales, el flujo de información y se optimicen las operaciones, se minimice la reincidencia de errores, de esta manera se logren los objetivos de la empresa paulatinamente, obteniendo informaciones confiables que esté al día para las demás operaciones que se requieran.

**Descriptor:** Cobranzas, Control interno, Procedimientos, Sistema integral, Ventas.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, las pequeñas y medianas empresas necesitan de procedimientos de control interno, a su vez de tareas estructuradas y bien definidas para el buen funcionamiento de las operaciones que realice la organización, entendiendo esto como las herramientas que posibiliten el cumplimiento de objetivos y a alcanzar sus metas. Se precisa que, algunas de las organizaciones, se dejan llevar por el hecho de que están comenzando su actividad, o que como empresa familiar no requieren ningún tipo de estructura de control interno, que esté al nivel de las exigencias administrativas y contables que requieren.

Así lo establece Lorena Servín en su artículo para Deloitte, “el control interno en las empresas es ineludible para aquellos que desean lograr la competitividad en sus negocios, una empresa que implementa controles internos disminuye la recurrencia de errores y fraude en la información financiera”. Por su parte, resulta interesante el hecho de indagar en cómo se fusionaría el control interno con un sistema integral para la gestión de un área.

Referente a las consideraciones anteriores, el presente trabajo de investigación pretende analizar la propuesta de un sistema integral de control interno, para las operaciones de venta y cobranzas de la empresa Industrias El Carmen, C.A. ubicada en Valencia, Edo. Carabobo, tratando como objeto de estudio las operaciones de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar en beneficio de la mejora de tales departamentos que están en la disposición de adquirir mejoras que los ayude a impulsarse de buena manera.

Este trabajo está estructurado en cuatro partes, empezando por el Capítulo I el cual aborda el planteamiento del problema, junto con su formulación, objetivos y justificación. Seguidamente, el Capítulo II que estará referenciado con el marco teórico que componen los antecedentes, bases teóricas, legales y la terminología que sustentan esta investigación. Posteriormente, se encuentra el Capítulo III que estará compuesto por el marco metodológico, donde se define el tipo y diseño de

investigación con sus fases de la investigación, para que continuamente se defina la población, muestra, técnica, instrumento, validez y técnica de análisis que se considera en el trabajo de grado.

Además de esto, se tiene el capítulo IV en donde se presenta los recursos utilizados y obtenidos luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, después viene el Capítulo V el cual trata de las conclusiones y recomendaciones que se hacen del tema en general, siendo importante para los lectores y finalizando con la bibliografía que haya sido de referencias en las fuentes citadas en el transcurso del cuerpo de trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La dinámica del día a día en la que se ven expuestas la mayoría de las organizaciones a nivel mundial, lleva a un ámbito cambiante y cada vez más desafiante, donde está se encuentra la lucha por conservarse en el mercado, manteniendo su estabilidad, liquidez y en orden sus operaciones financieras y económicas, no obstante, sin dejar de estar al día en los requerimientos que cada ente exija. Estas son parte de las exigencias del desarrollo, donde de alguna manera impacta en los procedimientos y normas que pueden que estén o no establecidas en la entidad, o tengan carencia de estas. De igual forma, es una tarea constante que las empresas contribuyan a identificar todos los posibles errores o fallas en sus actividades, para no dejar por fuera la efectividad y el progreso en sus labores.

Desde que una empresa comienza a generar operaciones, aparece la intuición que da origen a distintas responsabilidades que se puedan tener, en principio son asumidas por quienes las ven nacer, como el dueño, un empresario o micro empresario, pero al momento en que se acumulan las operaciones es necesario que se desarrollen funciones que sean unidas a una sola estructura de control, para que de esta manera crezca y sean útiles y de la mano con los objetivos planteados.

Continuando lo anterior, en Venezuela, desde hace algunos años hasta la actualidad, muchas de las organizaciones han optado por reducir sus departamentos, con motivos ya sea por falta de personal, o un mecanismo que implementan al no haber el mismo movimiento productivo de antes, acumulándose así muchas operaciones que se realizan para 1 o 2 personas, donde preliminarmente participaban 4 o 5, delimitando así la forma de trabajo, donde se pierde una estructura de operaciones, no existe un control interno, y no hay manejo en las operaciones, llegando a situaciones donde se percibe que algo falla o peor aún ni siquiera se

percibe, estando en presencia de un cuadro de descontrol, porque se omiten las características fundamentales de un control interno.

Dentro de esta temática, la empresa Industrias El Carmen, C.A. Es una empresa manufacturera dedicada a la elaboración y distribución de Bebidas Alcohólicas, llevando consigo una amplia gama de productos, la misma tiene como objetivo, satisfacer al consumidor, cumpliendo las expectativas de ventas mediante el impulso de su equipo humano y el mejoramiento continuo de sus procesos. Sin embargo, es una de las empresas que ha hecho los esfuerzos en cumplir con altos niveles de eficiencia y transparencia en sus operaciones, sin dejar de producir y continuar sus labores en el país, a pesar de las circunstancias y los cambios en los que se ven inmersos.

Cabe resaltar que, sus operaciones de Ventas y Cobranzas se han visto envueltas en circunstancias que comprometen a la empresa, en cuanto a la negociación de ventas, autorizaciones, la facturación del producto, congestión en la emisión de órdenes de venta, despachos de la mercancía y hasta demoras en el cobro de clientes, y aplicaciones oportunas de las notas de crédito respectivas, implicándose en innumerables situaciones que se enfrentan a diario, llevando hasta operaciones tardías en los libros que requiere el SENIAT, sobretodo el libro de ventas.

De lo anterior, se expande que la causa es la falta de segregación de actividades de ambos departamentos, donde sus operaciones no son bien definidas ni estructuradas, mucho menos supervisadas, sumándole a esto el poco personal, y el mismo que muchas veces no se encuentra tan capacitado para el nivel de exigencia que requiere la empresa, dejando a un lado el control interno como base para la organización y optimización de esas operaciones, que disminuyan la ocurrencia de errores, y en efecto también es por la prisa de realizar las tareas y desafíos que se presentan, con el objetivo único de seguir vendiendo para obtener liquidez.

En este mismo sentido, se expresa que debido al desarrollo de la organización o los cambios en los que se ven envueltos a medida de su crecimiento, la misma le hace frente a las diversas problemáticas e igual a la multiplicación de las operaciones, no

se discute que también para realizar sus actividades y operaciones de manera adecuada y efectiva, utilicen la aplicación de sistemas que vayan a la par de cada uno de sus elementos, más dejan por fuera que debe existir un control.

Es por esto que, todas las operaciones de Ventas y cobranzas deben ser sometidas a control, el control interno no implica únicamente el establecimiento de normas también se hace necesario que existan procedimientos que aseguren el cumplimiento de estas. Por su parte, en lo que respecta como control interno Gómez y Magdalena (1999) establecen que: “Un control interno se instrumenta a través de un conjunto de reglas y normas de procedimiento, que regulan el funcionamiento administrativo de preservar el patrimonio de la misma de errores o maniobras fraudulentas que pudieran llegar a afectarlo” (p. 395).

Por lo antes expuesto, se despliega la necesidad de plantear un sistema integral que controle estas operaciones, ya que un sistema funciona como un conjunto complejo de interacción entre componentes y procesos que lo integran, es decir forma parte de un plan de procedimientos que buscan una meta, se puede fusionar a través de los lineamientos de control interno, donde se apoye la realización de las actividades diarias y se puedan consignar las operaciones que deben seguirse para la ejecución de las funciones, de la organización o de la unidad administrativa.

Este trabajo, intenta enmarcar a través de la propuesta de un sistema integral de control interno, donde se señalen las características mínimas que componen a los departamentos, sus funciones básicas, actividades elementales, el flujo de información, y así se puedan mejorar el desarrollo de las operaciones, se reduzca la dificultad de las negociaciones, se minimice la reincidencia de errores y de esta manera se logren los objetivos de la empresa paulatinamente, obteniendo informaciones confiables y al día para las demás operaciones que se requieran.

### **1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera se puede mejorar el desarrollo de las operaciones de Ventas-Cobranzas con un sistema integral de control interno en la empresa Industrias El Carmen, C.A?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General**

Proponer un sistema integral de control interno, para las operaciones de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Industrias El Carmen, C.A.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar las situaciones que presentan las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A.

Identificar los factores externos e internos de las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A.

Elaborar un sistema integral de control interno para las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En las pequeñas y grandes organizaciones, los controles deben ser exigentes, puesto que sus integrantes tienden a descuidar la manera en que realizan las operaciones, ya sea por circunstancias las cuales los obligan. Esto se puede relacionar con la aplicación de un sistema, el cual pudiera ser el factor de ayuda al seguimiento de los actos que los integrantes realizan en sus funciones. En referencia a lo anterior, esto debe ser asignado y tomando en cuenta desde el comienzo de la labor, puesto que la carencia de control interno puede llegar a obstaculizar hasta su crecimiento de la organización, inclusive detenerlo o solo hacerlas sobrevivir.

Llama la atención que, esto se aprecia es cuando en las empresas u organizaciones comienzan a salir interrogantes, o a indagar desde los fondos que se utilizan hasta el

más mínimo procedimiento es allí donde momentáneamente caen en razón que están en presencia de un descontrol, el cual puede estar trayendo un consecuencias presentes o a futuro sobre el desarrollo del negocio.

Es así como, a pesar de los retos en los que se ha envuelto la empresa Industrias el Carmen, pudieran también hacerle frente a las problemáticas que vienen suscitándose, con un sistema que integre todos sus elementos, enfocados hacia el área que se quiere tratar, ya que un sistema es un conjunto de componentes que están orientados a el logro de objetivos, los sistemas siempre van a estar situados a la fluidez de los intereses de la organización y a las actividades. Ahora al integrar esto, con el control interno producirá un efecto que influirá positivamente en las operaciones de ventas y cobranzas.

Apoyándose en esto, sería fundamental conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a una descripción de tareas, y a los puestos responsables de la actividad. Se enfatiza en la aplicación de un sistema integral de control interno que permita que los procedimientos sean eficientes, y que no exista la concurrencia de errores.

De igual forma, esta investigación contribuirá a la línea de investigación demostrando desarrollo y evolución de las operaciones, de la mano con brindarle a la empresa una propuesta de lineamientos que puedan ser utilizados en sus otras áreas o departamentos, la meta es optimizar esas operaciones de ventas y cobranzas combinando al control interno y de la mano con los objetivos de la organización en sus diferentes niveles. En consecuencia, se considera también que, de lo que se produzca de esta investigación pueda servir de material de consulta para próximas investigaciones.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Para emprender cada trabajo o investigación, estos requieren de una exploración documental que indague y profundice el tema, de igual forma que vaya en concordancia con el objeto de estudio. A medida que profundiza en el tema de estudio pueden que ya existan reseñas teóricas sobre esta, a esto se le denomina marco teórico. En sentido a esto, se define lo siguiente:

“El marco teórico también llamado marco referencial tiene por propósito precisamente dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y preposiciones que permitan abordar el problema. Es decir se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde este cobre sentido”. (Sabino, 1992, p 63).

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En consecuencia a lo anterior, se hallaron trabajos de investigación que guardan relación y similitud al tema abordado, los cuales sirvieron de comparabilidad y aproximación con el tema que se estudia, desglosando los siguientes:

Ancajima (2018) egresada de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, plasmó una investigación titulada como: **Mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales públicos en el Perú**. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales del Perú. Con referencia a esto, la metodología utilizada fue de tipo cualitativa con un nivel descriptivo, y a su vez con un diseño no experimental, bibliográfico y documental.

De esta manera, la autora llegó a la conclusión que la implementación de dichos mecanismos de control interno ofrece mejorar la gestión y de igual forma la obtención de estas estrategias permitieron la mejora presupuestaria, no sin antes contar con un personal que garantice la confiabilidad y razonabilidad en sus operaciones.

A pesar de ser una investigación dirigida al área de tesorería, se desenvuelve muy bien en términos de control interno, es por esto que, contribuye al contraste con lo que requiere esta investigación en estudio, ya que la nutre y soporta durante el desarrollo de la información de control interno.

Marín (2017), egresada de la Universidad José Antonio Páez, realizó una investigación titulada: **Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones REPAVI, C.A, ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Dicha investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones Repavi, C.A. Ahora bien, este estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, debido a que propone una solución viable a un problema práctico y se fundamenta en ser descriptivo. De esta investigación concluyeron que hay que establecer acciones para el desarrollo de una propuesta basada en el diseño y establecimiento de lineamientos, a seguir para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa, lo que representa una solución efectiva a nivel organizacional, operativo al problema planteado.

Este trabajo de grado, está relacionado con la presente investigación ya que toma en consideración el escaso control, la falta de procedimiento que existe en el área, y les es necesario proponer lineamientos de control interno, todo en pro de la mejorar del proceso, son situaciones muy similares a las que se maneja en el estudio de investigación debido a que propone el control interno como forma de optimizar el proceso, y les es imprescindible tomar estas medidas para poder operar adecuadamente.

Otro trabajo relacionado, es el de Melo y Uribe (2017), ambas egresadas de la Pontificia Universidad Javeriana Cali, ubicada en Santiago de Cali Colombia, en la cual realizaron una investigación sobre: **Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa SAJOMA S.A.S.** La cual tuvo como objetivo principal proponer procedimientos de control interno para el proceso contable con el

fin de mejorar su nivel de competitividad y asegurar la calidad de la información financiera. Continuamente, este trabajo de grado fue desarrollado como una investigación descriptiva, tomando en cuenta como el método el método deductivo, dado que verifica conceptos y modelos del sistema de control interno que posteriormente son aplicados en el desarrollo del problema identificado en la empresa SAJOMA S.A Para el desarrollo del problema de investigación utilizaron técnicas de investigación como la entrevista personal.

En este propósito, concluyeron que la mayoría de las organizaciones, no cuentan con un sistema de control interno bien definido, despliegan la importancia de que el personal de la organización debe estar involucrado con el sistema de control interno en el desarrollo de sus actividades laborales, definiendo los procedimientos de control en cada una de las actividades ejecutadas y este alineado con sus objetivos organizacionales, a fin de cumplir con las metas planteadas y planeadas por la administración sobre los diferentes modelos de un sistema de control interno y la importancia e implementación de cada uno de ellos.

Se vincula esta investigación con la planteada, ya que tienen el propósito de identificar cuál modelo es el adecuado para desarrollar el problema, dando un perspectiva de cómo las empresas hacen énfasis en definir su estructura organizacional y los resultados de evaluación los toman para el diseño del sistema de control interno basado a las recomendaciones y elementos del Modelo COSO, el cual se ajusta y coincide con el trabajo en estudio.

Paulatinamente, Garay y Marín (2016) egresadas de la Universidad José Antonio Páez, efectuaron una investigación que se tituló: **Plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza de la empresa Grupo Fernández C.A. Ubicada en Valencia, Estado Carabobo.** Su objetivo principal fue el diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza de la empresa Grupo Fernández, C.A, describiendo los procesos que se realizan en el departamento de cuentas por cobrar y diagnosticar los problemas existentes de cobranza. Para tal fin, estuvo bajo la modalidad de proyecto

factible con diseño de investigación de campo de nivel descriptivo, de igual forma sustentada en bases bibliográficas lo que permitió el logro de los objetivos.

Se llegó a la conclusión de que para implementar una estrategia, se necesitan determinar todos los elementos necesarios, fundamentalmente el conocer el proceso de cobranzas de manera detallada, al mismo tiempo se afirma que una adecuada gestión de cobranza permite a la organización, fortalecer su liquidez financiera, para el pago oportuno de sus obligaciones contraídas con terceros, esto a su vez mejorara la imagen ante los clientes y proveedores.

De lo anterior expuesto, se afirma que esta investigación ayudo a evaluar la posibilidad de identificar, y al mismo tiempo estructurar un procedimiento para el manejo y control del área de crédito y cobranza, es por esto que posee gran similitud con el presente estudio, debido a la urgencia de diseñar un plan para mejorar la gestión, tomando en cuenta aspectos semejantes al control interno, evaluando riesgos inherentes y de control oportunos, distribución de tareas, mostrando confiabilidad y eficiencia.

Por otra parte, la investigación realizada por Pilaloe y Orrala (2016) egresadas de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, realizaron una investigación titulada: **Control interno en el área de ventas para mejorar la rentabilidad de Borleti, C.A.** Donde se tuvo como objetivo diseñar una propuesta de control interno para el área de ventas de dicha empresa para efectos de control y resultados involucrando la cartera de crédito y facturación. El estudio de esta investigación, fue bajo una investigación descriptiva y culminando como explicativa, teniendo también un enfoque cuantitativo porque analizan las opiniones mediante herramientas estadísticas.

En cuanto a su conclusión, afirmaron que para establecer una propuesta de sistema de control, significa asignar de manera formal, funciones, políticas y procedimientos en el área de ventas, esto hará que disminuyan los fraudes y errores involuntarios. En este propósito, la investigación apporto de forma significativa a la investigación en curso ya que tienen la finalidad de mejorar su productividad en la empresa, los cuales son resultados favorables que se reflejan al final del periodo contable, contribuye al

crecimiento no solo económico, sino departamental y organizacional que es lo que se compara con Industrias el Carmen, C.A.

Resulta oportuno también, mencionar la investigación realizada por Dicuru, V., Linares Villegas (2015), egresadas de la Universidad de Carabobo, quienes efectuaron la investigación titulada: **Propuesta de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.**, asumiendo como objetivo proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la mencionada empresa, ubicada en Valencia Estado Carabobo, todo en función de optimizar la gestión de crédito y cobranza. Continuando con lo anterior, este trabajo está enmarcado en un diseño no experimental concebido dentro de la modalidad de estudio como proyecto factible sustentado en investigación de campo con nivel descriptivo.

Los investigadores llegaron a la conclusión que la empresa no dispone de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se aplica la comunicación y tampoco investigan las desviaciones en las políticas establecidas, tampoco se envía la información oportuna y suficiente a los gerentes, resultando oportuna la propuesta de control interno que ayude a mejorar la gestión de la organización.

Se aprecia que esta investigación, sirvió como sustento a la de estudio, ya que se comparan la situación con la de la empresa Industrias El Carmen, C.A., donde muchas funciones del departamento no son segregadas, no se toman medidas correctivas en los errores y no se hay una evaluación pertinente de ello, es un aporte de diseño de procedimientos a través de los componentes del control interno que son fundamentales para el funcionamiento de las organizaciones.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Es evidente que en todos los procesos de investigación, se deben considerar los conceptos y las teorías que se relacionen o enlacen al tema, con la razón única de complementar y hacer que la comprensión del contenido se lleve de forma eficaz y a su vez sea sustentada, es importante empaparse de todo lo que se va a desarrollar,

delimitando significados y conceptualizaciones. Al respecto, se esclarece que las bases teóricas:

“Comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas”. (Arias, 2012, p. 14).

### **2.2.1 Control interno**

Toda empresa u organización debe tener un control en sus funciones internas, para el mejor manejo de las labores de cada departamento que los comprendan. Abarcando lo referente al tema, se establece que hay muchas conceptualizaciones, el cual existe un autor que estipula lo siguiente:

“El control interno es entendido y definido de maneras diferente se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes, de esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos” (Mantilla, 2013, p. 4).

A su vez el autor esclarece que, el proceso de control interno se puede desglosar en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo. Se deja claro que existen varias definiciones las cuales solo tienen un mismo fin que es el aseguramiento de lograr los objetivos que se estipulan cumplir. De la perspectiva del autor, se desglosan los principales aportes de COSO (1992/94) en relación con el Control Interno:

- 1.** Elaboración de una estructura conceptual integrada, únicamente de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño, implementación y mejoramiento del control interno, por un lado y por el otro la evaluación y reportes relacionados con el mismo.

2. Posicionamiento del control interno en los máximo niveles gerenciales (alta gerencia), direccionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.

3. Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concentrado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.

4. Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales: cubo y/o pirámide de COSO.

### **2.2.2 Importancia del control interno**

Toda función realizada en una empresa posee una importancia, por ende el control interno en términos de contaduría ayuda a la gestión de cada rol que este tiene a su disposición, siendo algo que resalta entre los demás departamentos con la finalidad de simplemente cumplir con su trabajo. En relación con este tema, Gonzabay, D. y Torres, M. (2017) establece que:

“La importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas cada vez incrementa debido a que a través de esta herramienta se hace más fácil poder medir la eficiencia y productividad de la organización, también asegura la confiabilidad de los estados financieros frente a los fraudes y errores; a su vez ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basados en criterios técnicos que permiten asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos”. (p. 24).

Significa entonces, que la entrada y salida de dinero que posee una empresa es lo primero que se busca generar y mantener dentro de cualquier departamento específico, en este sentido, todos los que laboran deben basarse en esos criterios organizacionales, generando un buen control y apoyando a otros a seguir haciendo de esa forma para el aumento de beneficios en pro con las ganancias adquiridas.

### **2.2.3 Objetivo del control interno**

Todo sistema de control debe tener unos objetivos, que ayuden a incrementar las buenas funciones en las empresas de forma interna, para ellos se deben tomar en cuenta que estos van en relación a las cuentas por cobrar y por pagar. En efecto, entre los objetivos del control interno están los clasificados por Gonzabay, D. y Torres, M. (2017) y estos son:

1. Salvaguardar los activos de la entidad evitando perdidas por fraudes y negligencias.
2. Adoptar medidas de protección para los activos en forma adecuada.
3. Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
4. Promover, evaluar y velar por la seguridad, la calidad y la mejora continua en todos los procesos.
5. Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, los cuales son utilizados por la gerencia para la toma de decisiones.
6. Crear una cultura de control en todos los niveles de la organización.
7. Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin aprobaciones autorizadas.
8. Incitar al personal a realizar un eficiente uso de los recursos de la empresa.

### **2.2.4 Planes de control interno**

Esto tiene relación con todos los métodos y procesos adoptados dentro de una empresa que están orientados a resguardar sus activos, comprobar la precisión y confiabilidad de los datos proporcionados por la misma, también se encarga de promover la eficiencia en las operaciones, sin olvidar incentivar la fidelidad a las políticas de gestión que ellos establecen. A este propósito, Gonzabay, D. y Torres, M. (2017) agrega que:

“El control interno implica que los libros y métodos de contabilidad, así como la organización general de un negocio, están de tal manera establecidos que ninguna de las cuentas o procedimientos se encuentran bajo el control independiente y absoluto de una sola persona. Por el contrario, el trabajo de un empleado es complementario del realizado por otro”. (p. 184).

Cabe señalar, que las empresas continuamente se han encargado de generar nuevas estrategias en sus departamentos para controlar mejor todas las áreas que dirigen. Es evidente entonces, que los planes de control interno son indispensables, y por ellos se ponen en marcha para mantenerla en buen funcionamiento hacia objetivos de incrementos en sus ventas, sin olvidar el logro de su misión como compañía, eliminando cada vez más las dificultades que se van presentando.

### **2.2.5 Componentes del control interno**

En este mismo orden y dirección, existe una serie de componentes que ayudan a clasificar las funciones que estipula un sistema de control interno, las cuales se deben relacionar con todos los roles que posee una empresa, específicamente en relación con su contabilidad. Basado en este contexto, Gonzabay, D. y Torres, M. (2017) describe estos componentes como:

**1. Controlar ambiente:** El ambiente de control abarca todas las facetas del marco de control interno, es el universo en el que todos los demás elementos existen. El ambiente de control incluye conceptos tales como el tono, actitud, conocimiento, competencia y estilo. Se deriva gran parte de su fuerza del tomo establecido por el órgano de gobierno y administración superior.

**2. Evaluación de riesgos:** La evaluación del riesgo implica la identificación de la administración y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos empresariales. El objetivo de una evaluación de riesgos es documentar cada objetivo

de negocio, desde el nivel más alto al nivel más bajo e identificar todos los riesgos que pueda suponer un perjuicio o impedir el objetivo.

**3. Las actividades de control:** Las actividades de control se han desarrollado para afrontar cada objetivo de control con el fin de aminorar los riesgos identificados. Estos procedimientos y prácticas están diseñados para asegurar que los objetivos de negocio se alcancen y las estrategias de reducción de riesgos sean implementadas. El rango de los controles es amplio, y las actividades incluyen la separación de funciones, las firmas de autorización y seguridad física de los activos.

**4. Información y comunicación:** El control de la información y de la comunicación de apoyo interno mediante la transmisión de las directivas de la dirección a los empleados de una forma y un calendario que les permita realizar sus actividades de control eficaz.

**5. Monitoreo:** El monitoreo es un proceso para evaluar la calidad del control interno en el tiempo a través de evaluaciones continuas y especiales. El monitoreo puede incluir la supervisión interna y externa de control interno por la administración, empleados, o terceros.

### **2.2.6 Limitaciones de control interno**

Resulta oportuno mencionar, que existen algunas limitaciones en cuanto al control interno que tiene una empresa, las mismas se generan por factores externos o internos, tanto en los cargos que representan a la organización como tal, o con los clientes que poseen en general. Referente a esto, Gonzabay, D. y Torres, M. (2017) menciona que:

“Dicho modelo administrativo puede proporcionar mayor confiabilidad para el desarrollo de las operaciones de la empresa, dado que éste organismo interno desarrolla las funciones de supervisión continua de los resultados que obtenga la empresa, proporcionándole de esta manera la oportunidad de desarrollar e implementar medidas correctivas según se requiera. Así como también, les permite conocer las

actividades y procesos fundamentales que el área de gerencia debe comunicar o solicitar a los diferentes departamentos”. (p. 37).

Aunado a esto, cuando las empresas son privadas tienen la libertad de realizar el control interno directamente con el dueño o encargado de la empresa, en donde se generen decisiones puntuales. Además, los mismos podrán organizarse para crear estrategias dentro del sistema que beneficien a todos en un ambiente de trabajo agradable, pero sin olvidar la primordial función que este en relación con el incremento económico de la empresa en cuestión.

Por el contrario, cuando la empresa es pública esta depende de criterios legales o estándares definidos por el poder legislativo o cualquier otra instancia de mayor jerarquía, ya que se deben realizar informes presupuestales o de carácter financiero que usualmente se presentan para la rendición de cuentas al Estado y no de la corporación.

### **2.2.7 Evaluación y Autoevaluación del control interno**

Debido a esto, el control interno de una empresa debe ser evaluado para estar al tanto de los tiene en su contenido, y así poder proporcionar que este será establecido para cumplirse en un periodo específico, siempre en beneficio del control de las ventas y cobranzas. Según Fonseca (2010) la evaluación es:

“El control interno es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personal en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permiten administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones; proteger y conservar los recursos públicos, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas aplicables, y elaborar información confiable y oportuna que propicie una adecuada toma de decisiones”. (p. 301).

Por otro lado, la autoevaluación es una función que deben realizar los encargados de algún departamento específico, que al mismo tiempo han sido los creadores del mismo sistema de control interno a evaluar, para que estos estén seguros de que el contenido que posee esté comprendido por lo necesario para el cumplimiento de las funciones de las personas que lo representan en general. Asimismo, la define Moscoso, E. y Echeverría, M. (2015) como:

“El auto evaluación del control interno de la institución, por una parte, o de las actividades importantes que ejecuta, por otra, es una práctica necesaria en la actualidad y se constituye en un apoyo importante para la gestión eficiente de las organizaciones”. (p. 42).

Referente a las consideraciones anteriores, la evaluación y autoevaluación es importante realizarla al sistema de control interno, en el tiempo específico, para así saber que tan eficiente podrá ser más adelante al ver los frutos obtenidos de haberlo implementados, con la misión de obtener mejoras en el departamento que esté representando.

### **2.2.8 Procesos de facturación**

A este propósito, toda empresa tiene su propio sistema de facturación para cumplir con un formato estándar, también aquí se describe el producto, su cantidad, precio unitario, precio total y total general, con las descripciones de la empresa vendedora y la empresa o persona natural que sean compradores. En este sentido, Moscoso, E. y Echeverría, M. (2015) menciona que el proceso de facturación es lo siguiente:

“La facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en una base cuenta por cuenta. Es también el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salida del proceso de facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una factura en papel, disco, o cualquier otro medio. Motor de facturación, que es parte del sistema de facturación, crea facturas”. (p. 43).

Cabe resaltar, que una facturación le da la posibilidad a la empresa vendedora a saber su control de ventas por cliente, y así ver si coincide con la entrada de dinero que están recibiendo, ya que si existiera más o menos cantidad existe una irregularidad que debe ser monitoreada correctamente, por eso la facturación ayuda a controlarlo con el sustento de un papel importante que es firmado por ambas partes y sellado por el vendedor encargado.

### **2.2.9 Ventas y cobranzas**

Basado en esto, para poder generar una venta segura dentro de una empresa, es importante aplicar estrategias que logren organizar más el trabajo en beneficio del fabricante del producto, y a su vez para obtener un mejor trato con los clientes, por eso se establecen estrategias y políticas de cobranza. En efecto, Morales y Morales (2014) destacan que:

“Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos”. (p. 146)

De esta manera, cuando se añade un cliente en el sistema de facturación, se asigna al mismo a un ciclo predefinido, es decir, que poseen una fecha en la que se ejecuta la facturación del motor y produce proyectos de ley para un conjunto de clientes, Por ejemplo, un grupo de clientes puede tener datos de facturación los primero de cada mes, pero otros los 15 de cada mes. Con respecto a esto, las empresas al tener un control de las ventas y cobranzas generan la buena efectividad de los empleados, porque todos deben cumplir con los lineamientos para obtener esos resultados esperados.

### **2.2.10 Control Interno en las operaciones de ventas y cuentas por cobrar**

En cuanto al control interno sobre las operaciones Copopers y Lybrand, (1997) expresan que: “Es un proceso implantado por el director comercial y otros empleados de la empresa, diseñado para obtener seguridad razonable de que se están alcanzando los objetivos (p. 151). En referencia a esto, se continúa con el área de ventas, en donde se estipula también que:

“En el área de ventas para poder emitir facturas es necesario que exista un pedido por parte del cliente. Ante la demanda del cliente se prepara el embarque de los productos que solicita y para la expedición se genera el comprobante de salida. Aunque estos documentos no se utilizan para contabilizar se tienen de uso como herramientas de control interno”. (Méndez y Palazón, 2015, p. 126).

En este mismo sentido, se observa que generalmente en el control interno se genera mejor con una división de departamentos, porque cada uno se encargaría de un área específica y así enlazarlas a todas para ver resultados productivos en el trabajo de equipo, en efecto, se agrega lo siguiente:

“Las transacciones de ventas y cuentas por cobrar generalmente incluyen, una organización estructural que provee la segregación de funciones, de crédito y cobranzas, embarques, facturación, recepción de efectivo, contabilización de cuentas por cobrar y mantenimiento de las cuentas control. Adecuados procedimientos de autorización, una oportuna facturación a clientes de todos los embarques efectuados, la verificación independiente de cantidades de precios y precisión en las facturas, la aprobación de todas las devoluciones, bonificaciones, y cancelación de cuentas incobrables”. (Estupiñan, 2015, p. 18).

### **2.2.11 Bebidas alcohólicas**

Estas han sido un producto popular de épocas anteriores, que ha trascendido de generaciones en generaciones, y también en distintos tipos de culturas, siendo un producto que comúnmente posee ventas y distribución en cualquier parte del mundo,

manteniendo empleos y clientes potenciales. Mediante a esto, García G. y otros (2004) argumentan que:

“Las bebidas alcohólicas de consumo humano poseen en su composición un cierto contenido de alcohol etílico que procede, directa o indirectamente, de fermentación de sustratos azucarados de jugos de frutas, productos amiláceos o azucarados autorizados. La clasificación de las bebidas alcohólicas puede estar en función del sustrato del que proceden, si son o no destiladas, o si son simples o compuestas”. (p. 263-265).

Ahora bien, el licor y sus tipos que existen son comunes en el mercado, así sean elaborados de manera artesanal o por una fábrica, en donde normalmente establecen estrategias de ventas, siempre aconsejando el consumo prolongado para evitar la adicción del mismo, ajustándose a la Ley de cada país donde sea distribuido.

### **2.2.12 Fabricación de licores**

Sobre este punto, Rodríguez, R. (2014) define que: “Además de dichos parámetros analíticos, el producto final deberá cumplir una serie de características organolépticas, en fase visual, olfativa y gustativa, que se recogen también en el correspondiente reglamento”. (p. 35).

Cabe añadir, que existen muchos tipos de licores etílicos, los cuales han sido reconocidos por su marca o empresa fabricante, teniendo un envasado, empacado y etiquetado apropiado para su mantenimiento y preservación del contenido interno. Al respecto, si su imagen es atractiva ayuda a que el público quiera consumirlo, y por ende comprarlo, generando buenas ventas y cobranzas para la empresa productora del licor.

## 2.3 BASES LEGALES

Las Normas generales de control interno en Venezuela en su Resolución n° 01-00-000619, específicamente en su Artículo 5, estipula una visión amplia de lo que es el control interno:

**Artículo 5:** El control interno es un sistema que comprende el plan de la organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados para la autorización, procesamiento, clasificación, registro, verificación, evaluación seguimiento y seguridad de las operaciones y actividades atribuidas a los órganos y entes sujetos a las presentes normas.

Del mismo modo, el Reglamento General de la Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado, basados en Decreto N° 206, expresa lo siguiente referente a la obligación de tener al día los libros de ventas:

**Artículo 70:** Los contribuyentes del impuesto además de los libros exigidos por el Código de Comercio, deberán llevar un Libro de Compras y otro de Ventas. En estos libros se registrarán cronológicamente y sin atrasos las informaciones relativas a sus operaciones en el mercado interno, importaciones y exportaciones, documentadas mediante facturas emitidas y recibidas, documentos equivalentes de venta de bienes y servicios, así como, las notas de débito y de crédito modificatorias de las facturas originalmente emitidas y otros comprobantes y documentos por los que se comprueben las ventas o prestaciones de servicios y las adquisiciones de bienes o recepción de servicios.

**Artículo 76:** Los contribuyentes deberán registrar cronológicamente y sin atrasos en el Libro de Ventas, las operaciones realizadas con otros contribuyentes o no contribuyentes.

## 2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Cobranza:** Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como facturas, pagares, letras de cambio u otros títulos de valores.

**Control:** Es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

**Estructura Organizativa:** Forma en que están ordenadas las unidades administrativas que componen una institución y la relación que guardan entre sí.

**Operación:** Es un término que proviene del latín “Operatio”. Describe una acción que implica la manipulación de un cuerpo o elemento para convertirlo en otro con una función distinta o mejorada.

**Procedimiento:** Conjunto de operaciones, interrelacionadas y desarrolladas en forma cronológica y sistemática realizada por una o varias personas para ejecutar una función.

**Sistema:** Es un conjunto de partes coordinadas y en interacción para alcanzar un conjunto de objetivos. Es un grupo de partes y objetos que interactúan y forman un todo o que se encuentran bajo la influencia de fuerzas en alguna relación definida.

**Sistema integral:** Es aquel que pretende crear aplicar y revisar una política unificada de la empresa mediante procesos, procedimientos, prácticas y recursos, mediante una estructura organizativa necesaria para su organización y planificación.

**Ventas:** Es la relación mediante la cual se ponen en contacto compradores y vendedores para realizar intercambios que satisfagan sus necesidades sus necesidades y objetivos.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación está bajo un enfoque de diseño no experimental, al respecto, Toro y Parra (2006), definen que es: “aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos”. (p. 158). Es por esto, que la situación determinada en la empresa Industrias El Carmen respecto a sus operaciones de ventas y cobranzas, se observan tal cual como se dan en su ambiente.

Por otra parte, se delimita con la modalidad de un proyecto factible, de esta forma Mijares y García (2007) mencionan que: “consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo y viable para solucionar problemas de organización. Este debe tener apoyo en una investigación documental, de campo o ambas” (p. 7). Asimismo, está orientando en diseñar un sistema que integre el control interno con las operaciones de ventas y cobranzas.

Resulta conveniente añadir que, es una investigación de tipo documental, por eso, Mijares y García (2007) menciona que son: “estudios de problemas con el propósito de profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo en trabajos previos e información divulgada por medios impresos, el estudio se reflejara en el enfoque de criterios y el pensamiento del estudiante” (p. 7). Es decir, que utiliza una revisión bibliográfica que sirven como referencia para establecer este estudio.

#### **3.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

En este momento del trabajo de investigación, se tomarán en cuenta unas fases para poder realizar un orden en el análisis e interpretación de los resultados dentro de la empresa Industrias el Carmen, C.A. en su control interno de las operaciones de

ventas-cobranzas que se pretende elaborar como propuesta, para ellos se extraerá información mediante la aplicación de la técnica e instrumento a la población y muestra indicada. En efecto, se clasifican dichas fases de la siguiente manera:

**Fase I: Diagnosticar las situaciones que presentan las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A.**

Para poder determinar que existe una problemática en relación a las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A., se estudió mediante la población del estudio de la presente investigación, quienes son los que más conocen sobre las funciones que se han venido realizando en dicha compañía, en cuanto a el control interno de las operaciones de ventas-cobranzas actualmente. Primeramente, es importante la definición de Hurtado y Toro (2001) quienes destacan que: “Se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta” (p. 73).

Con relación a esto, dicha población fue dividida para estudiar solamente los más afectados de los departamentos de cuentas por cobrar y el de ventas, para ello, Hernández, F. (2012) afirma que es: “Cuando la población se encuentra en un número mínimo, este debe ser tomado como la muestra ya que se encuentra dentro de una capacidad de personas con la cual se pueda trabajar”. (p. 33). De esta manera, está conformada por cuatro (4) personas, distribuidas por dos (2) en el Departamento de Cuentas por Cobrar y dos (2) del departamento de Ventas.

Continuamente, se aplicó la técnica de la entrevista para la recolección de datos de forma directa con los involucrados, asimismo Palella, S. y Martins, F. (2012) menciona que: “Es una técnica que permite obtener datos mediante un diálogo que se realiza entre dos personas cara a cara: el entrevistador “investigador” y el entrevistado; la intención es obtener información que posea este último”. (p. 119).

Al respecto, se demuestra que es un medio donde hay interacción real con la situación y qué mejor que obtenerla de su propia fuente, empleándose así una

entrevista formalizada con un listado de preguntas. Por otro lado, se tomó como instrumento el guion de entrevistas el cual es definido por Palella, S. y Martins, F. (2012) como: “Un instrumento que forma parte de la técnica de la entrevista. Desde un punto de vista general, es una forma específica de interacción social”. (p. 127).

Como bien se observa, esto fue mediante una conversación en donde se expresaron de forma abierta las opiniones expuestas al respecto del problema sucedido en la empresa Industrias el Carmen, C.A., buscando indagar más en las opiniones de quien conocen la labor interna que realizan, revelando las situaciones que presentan las operaciones de ventas y cobranzas, las cuales fueron ausencia de autorización del gerente en algunas actividades, disputas entre gerentes de los departamentos, desconocimiento en el manejo de situaciones de desacuerdos entre gerentes, falta de permiso para visualizar las tareas del sistema de cobranzas, control con las órdenes de compra por parte de los vendedores y sus modalidades de pago que son las permitidas.

## **Fase II: Identificar los factores externos e internos de las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A.**

En este momento, para poder saber los factores que han afectado las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A., se extrajo de la misma recolección de datos ya aplicada, la cual arrojó que en el caso de los externos han sido la falta de lineamientos para los vendedores, que por algunas situaciones presentadas al momento de facturación, han causado minorías en los ingresos en los cierres de la contabilidad, siendo necesario la implementación de normativas para evitar problemas a largo plazo.

También, cuando se habla de los factores internos están relacionados con la falta de un sistema integral de control interno, plasmado dentro de unos lineamientos que involucre a los departamentos de cobranzas y el de ventas, los cuales deben trabajar en conjunto para generar buenos ingresos y beneficios en general; además, se

evitarían situaciones negativas entre las gerencias que comprenden a la empresa, para que se manejen los mismos criterios internos.

**Fase III: Elaborar un sistema integral de control interno para las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A.**

En relación con esto, se tomó en cuenta la delimitación de unos lineamientos que surgieron de identificar las problemáticas existentes con el único fin de mejorar las áreas identificadas, incorporando gerentes, y supervisores, para que sean filtro de los procedimientos de ventas-cobranzas, desde luego fomentando la información, monitoreo y supervisión. Simultáneamente de estos lineamientos surge para el área de ventas un manual, para esto se tomaron como referencia manuales de control interno en departamentos similares a la razón social de la empresa Industrias El Carmen, C.A., que por dedicarse a la fabricación y distribución de licores, debe estar en la innovación de la presentación de los productos que los hace atractivos en el mercado nacional ante su competencia, que para poder generar su efectividad este sistema proporciona también el aumento de capital por la buena organización de ventas y cobranzas, siendo una herramienta primordial a nivel empresarial.

Basado en esto, el manual fue realizado mostrando primeramente las descripciones de cada uno de los productos, el manejo del sistema SAP en ventas, cómo sería la creación de órdenes de venta, las facturaciones, las notas de créditos y la encuesta del BCV, todo en función de manejo controlado de los departamentos encargados de proporcionar el mantenimiento económico de la empresa.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

A continuación, el presente capítulo está relacionado con el análisis de los resultados obtenido luego de aplicar el instrumento de recolección de datos, que para poder establecerlo se debió pasar por un proceso metódico y de forma presencial con los involucrados en el problema. En este sentido, Palella, S. y Martins, F. (2012) menciona que:

Una vez recogidos los valores que toman las variables del estudio (datos), se procede a su análisis estadístico, el cual permite hacer suposiciones e interpretaciones sobre la naturaleza y significación de aquellos en atención a los distintos tipos de información que pueden proporcionar. (p. 174).

A este propósito, para este estudio se tomó como técnica la entrevista y como instrumento el guion de entrevistas, el cual fue aplicado a los empleados de la empresa Industrias El Carmen, C.A., específicamente los del Departamento de Cuentas por Cobrar y el de Ventas, distribuidos dos (2) por cada uno, para así conocer los criterios de ambos en cada zona de la compañía encargados de los ingresos de la misma.

En relación con esto, se hicieron estas entrevistas en las instalaciones de la empresa de forma presencial y oral, en un tiempo prolongado de 20 minutos por cada persona que colaboró en este proceso, asimismo, se evaluaron aspectos en sus respuestas, expresiones y sugerencias establecidas que sirvieron de referencia para poder fluir las conclusiones de la propuesta. En tal sentido, se muestran estos resultados especificados de forma ordenada para su análisis.

### Ítems N° 1

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la empresa Industrias El Carmen, C.A.?

#### Cuadro Nro. 1 Tiempo

<b>Departamento de Cuentas por Cobrar</b>	
Lcda. Jennifer Rosales Contadora	2 años
Andreina Pérez Asistente de Cobranzas	1 años
<b>Departamento de Ventas</b>	
Lcdo. Sebastián Pape Admón. De Ventas	Casi 8 años
Génesis Rojas Asistente de Ventas	1 años

**Fuente:** Velasco (2019)

**Interpretación:** Como resultado de la aplicación de dicho instrumento, se menciona que los empleados de Industrias El Carmen, C.A. tienen suficiente tiempo trabajando ahí, porque sobrepasan los 5 años, es decir que están en la disposición y la capacidad de adaptarse a los cambios que se establezcan en cuanto a la implementación de un control interno, con la intención de mejorar en su organización y en beneficio a las remuneraciones de esta compañía.

## Ítems N° 2

¿Qué situaciones negativas ha presenciado en el departamento donde labora?

**Cuadro Nro. 2** Situaciones Negativas

<b>Departamento de Cuentas por Cobrar</b>	
Lcda. Jennifer Rosales Contadora	Suelen presentarse problemas en el control interno más que todo, pero realmente es porque no tenemos parámetro a seguir para que esto se dé organizadamente.
Andreina Pérez Asistente de Cobranzas	Discusiones, porque no hay esa comunicación asertiva entre los que trabajamos ahí.
<b>Departamento de Ventas</b>	
Lcdo. Sebastián Pape Admón. De Ventas	Poca comunicación actualizada sobre las ventas en un entorno muy cambiante.
Génesis Rojas Asistente de Ventas	Mala comunicación, discusiones y problemas en general.

**Fuente:** Velasco (2019)

**Interpretación:** En términos generales de esta interrogante, establecen los entrevistados que existe en su mayoría poca comunicación con los empleados de Industrias El Carmen, C.A. de parte de los directivos, causando discusiones entre ellos, que van arrastrando problemas laborales que no son positivos para los departamentos. En efecto, esto ha traído consecuencias en cuanto a las ventas, las cuales deben mantenerse o ir aumentando continuamente.

### Ítems N° 3

Según su criterio, ¿Cuál es la estructura que lleva comúnmente un sistema integral de control interno en una empresa con la razón social de Industrias El Carmen, C.A.?

**Cuadro Nro. 3** Estructura

<b>Departamento de Cuentas por Cobrar</b>	
Lcda. Jennifer Rosales Contadora	Bueno, la estructura debe especificar parámetros en cuanto al proceso de venta y compra, ya que es el inicio y cierre del beneficio que desea tener la empresa, entonces si se siguen ciertos pasos los clientes deberán adaptarse y cumplir estas normas para así tener mejores ganancias y preferencia en sus productos y trato con ellos.
Andreina Pérez Asistente de Cobranzas	La presencia de auditoría, pero estas personas deben revisar las facturaciones realizadas como mínimo del último trimestre, y así comparar como fueron realizados los pagos y si hace falta alguna, para poder ver las fallas y atacar eso.
<b>Departamento de Ventas</b>	
Lcdo. Sebastián Pape Admón. De Ventas	Un departamento de auditoría.
Génesis Rojas Asistente de Ventas	Las auditorías son buenas y necesarias en una empresa, creo que eso sería la solución más cercana, luego sería que en vez de penalizar a un empleado más bien es ir enseñándole cómo deben ser sus funciones, mejorando a futuro la empresa, sin tener que entrenar un nuevo personal.

**Fuente:** Velasco (2019)

**Interpretación:** En relación con los lineamientos planteados, se comenta que lo más apreciado por los empleados de Industrias El Carmen, C.A., es que exista auditoría en los departamentos de cuentas por cobrar y también el de ventas, con ello se sabrían las situaciones que se han presentado haciendo que se implementen cambios para la mejora de las funciones de cada uno que se encuentre allí, siendo beneficioso a futuro para el incremento de las ventas.

#### Ítems N° 4

¿Cómo ha sido el sistema de control interno que ha manejado actualmente en la empresa Industrias El Carmen, C.A.?

**Cuadro Nro. 4** Sistema de Control Interno

<b>Departamento de Cuentas por Cobrar</b>	
Lcda. Jennifer Rosales Contadora	No hay un control interno en el departamento de ventas.
Andreina Pérez Asistente de Cobranzas	Eso no existe en este departamento.
<b>Departamento de Ventas</b>	
Lcdo. Sebastián Pape Admón. De Ventas	Actualmente no se tiene control interno sobre las ventas y cobranzas.
Génesis Rojas Asistente de Ventas	Que yo sepa no tenemos un control interno, aquí se hace lo que se indica al día y listo.

**Fuente:** Velasco (2019)

**Interpretación:** Basado en estas consideraciones, se concreta que no existe dentro de los departamento de cuentas por cobrar y el de ventas, un control interno que asegure el buen funcionamiento de la venta y compra de los productos de Industrias El Carmen, C.A., cabe resaltar, que esto no solo es para beneficiar a esta compañía, sino la estadía de los empleados dentro de ella, así que los ingresos que ellos generan ayudarán a mantener otros aspectos que competen en general.

### Ítems N° 5

¿Qué sugerencias aplicaría para mejorar las operaciones de ventas-cobranzas de la empresa Industrias El Carmen, C.A.?

**Cuadro Nro. 5** Sugerencias

<b>Departamento de Cuentas por Cobrar</b>	
Lcda. Jennifer Rosales Contadora	Que se sigan parámetros para que todo sea más ordenado.
Andreina Pérez Asistente de Cobranzas	La auditoría sin duda.
<b>Departamento de Ventas</b>	
Lcdo. Sebastián Pape Admón. De Ventas	La presentación de auditorías internas.
Génesis Rojas Asistente de Ventas	Auditoria en general.

**Fuente:** Velasco (2019)

**Interpretación:** En referencia a lo mencionado por los entrevistados, se define que la presencia de la auditoría es la mayor prioridad que se debe tener hoy en día dentro de la empresa Industrias El Carmen, C.A., porque esto generará a largo plazo mejoras en los departamentos y en la compañía en general, en donde estos establezcan parámetro y normativas en ciertas funciones en donde existan las fallas, causando un cambio positivo a sus labores.

### Ítems N° 6

¿Por qué consideraría prudente implementar un nuevo sistema integral de control interno para las operaciones de ventas-cobranzas de la empresa Industrias El Carmen, C.A.?

**Cuadro Nro. 6** Implementar un Sistema

<b>Departamento de Cuentas por Cobrar</b>	
Lcda. Jennifer Rosales Contadora	Porque traería beneficios económicos y de comercialización en las ventas y compra de los productos que aquí se fabrican.
Andreina Pérez Asistente de Cobranzas	Para que los clientes que son fijos no sigan cancelando facturas con formas de pago no permitidas, sino más bien cumplan con las nuevas normas que se implementarían e cuanto a eso.
<b>Departamento de Ventas</b>	
Lcdo. Sebastián Pape Admón. De Ventas	Porque en un entorno tan cambiante con una inflación galopante, es muy necesario tener un control claro, preciso y al día sobre la cobranza y la venta.
Génesis Rojas Asistente de Ventas	Para mejorar las ventas-cobranzas de la empresa.

**Fuente:** Velasco (2019)

**Interpretación:** Basado en este último argumento, se añade que las cobranzas y las ventas que realiza la empresa Industrias El Carmen, C.A., son algo fundamental para su mantenimiento en el mercado, por ende es importante mantener continuamente parámetros específicos que aumente el capital, así se estén enfrentando a problemas de inflación, la empresa deberá adaptarse a eso con estrategias sugeridas por la auditoría.

## **Interpretación General**

A manera de resumen, se observó claramente que los empleados de la empresa Industrias El Carmen, C.A., están enfrentados a situaciones negativas en cuanto a las funciones de los departamento de cuentas por cobrar y también el de ventas, a raíz de que no poseen un sistema de control interno que los ayude a establecer un seguimiento en las cobranzas y las ventas que se realizan con los productos que ellos fabrican.

Cabe destacar, que para poder lograr beneficios en estos departamentos los entrevistados sugieren que se realicen auditorías, para así entrar a fondo en los problemas que se han presentado, buscando con ello las soluciones e implementar los nuevos parámetros en cuanto eso, generando mejor organización y creando armonía de trabajo con quienes conforman estas oficinas.

Referente a esto, se debe tratar de lograr descubrir estas fallas, pero sin necesidad de contratar nuevo personal, ya que los que están poseen suficiente tiempo y conocen perfectamente sus departamentos, siendo más factible capacitarlos de mejor manera y así obtener beneficios a futuro para la empresa. Significa entonces, que la implementación de un control interno sí ayudaría en la mejora de sus departamentos.

Finalmente, los productos que ellos realizan son licores, por esta razón en Venezuela existe un buen índice de venta con este tipo de productos, lo que hace beneficioso que la empresa Industrias El Carmen, C.A. se condicione y aproveche este beneficio en mejorar las situaciones presentadas, con ello atraería más este mercado, buscando ser el principal a nivel regional o nacional.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

Para iniciar este capítulo, se menciona que luego de hacer el proceso investigativo para conocer el problema, sus variables y su metodología, se procede a realizar la propuesta, la cual trata de crear un prototipo que contenga la información pertinente y sirva como solución de los acontecimientos que presenta el caso de estudio, que en este momento es la empresa Industrias El Carmen, C.A., en cuanto a su sistema integral de control interno para las operaciones de ventas y cuentas, en ascenso a la mejorar de los Departamentos de Cobranzas y Ventas.

#### **5.1 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta de este estudio, se basó en desglosar unos lineamientos, que serán de apoyo para el sistema integral en el área a de venta- cobranzas. Este se basa, en primer lugar describir y desglosar las funciones y responsabilidades en el proceso de ventas cobranzas, y el nivel de participación que tienen cada individuo que lo integra.

Es relevante que cada uno de los lineamientos delimitados, están enfocados en apoyar el proceso que ya existía, no se dejan de lado las políticas de la empresa y mucho menos se realizan cambios tan impactantes, simplemente se busca la participación, objetividad, e involucrar más a fondo a los gerentes y supervisores en el proceso y de igual forma replantear las funciones de los analistas.

Continuamente, se fundamenta en, la implementación de control interno y la intervención de cada uno de sus componentes (ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo), estos vistos como pilares para estos lineamientos, y la integración de las operaciones de ventas-cobranzas, con estos componentes obliga de alguna forma a cumplir con lo pautado, es decir manteniendo la gestión respetando los canales regulares, avalándole

al cliente y al empleado orden en las operaciones y compromiso. Paralelamente, uno de los lineamientos finales fue el diseño de un manual para ventas , el cual complementa junto con los lineamientos el sistema integral de control interno que se quiere implementar para las operaciones de ventas y cobranzas de la empresa Industrias El Carmen, C.A., para poder realizarlo de manera correcta se pasó por un proceso investigativo en donde se determinó que contenido era el indicado incluir, a raíz de que va dirigido a Ventas, incluyendo entonces como se maneja el control interno según el informe COSO, específicamente en sus cinco (5) componentes, integrando así las ventas y cobranzas de la compañía.

Seguidamente, se decidieron las imágenes que se incluirían en el manual que fueran de referencias con lo indicado, teniendo relación con una fuente (letra) legible y agradable para los lectores, sin dejar atrás resaltar los colores utilizados que son relacionados con los corporativos que posee la empresa Industrias El Carmen, C.A., con una cantidad específicas de hojas, incluyendo su portada y contraportada con un papel más grueso del resto.

## **5.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **5.2.1 Objetivo General**

Presentar los lineamientos del sistema integral de control interno para las operaciones de ventas-cobranzas de la empresa Industrias El Carmen, C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

Detallar los procesos de las operaciones ventas-cobranzas en la empresa Industrias el Carmen, C.A.

Organizar las operaciones de ventas-cobranzas según responsabilidades y funciones de la empresa Industrias el Carmen, C.A.

Diseñar el sistema integral de control interno en las operaciones de ventas-cobranzas de la empresa Industrias el Carmen, C.A.

## **5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta de esta investigación está sustentada en la realidad vista desde un plano amplio de sus protagonistas, de igual forma basándose en las diferentes teorías recabadas acerca del control interno contrastándola más que todo con sus componentes, según el modelo COSO. A través de esto es que se desarrolla la propuesta, porque ofrece un sistema que integre a través de los componentes, las operaciones de ventas-cobranzas, de esta forma se trabajaría de manera efectiva minimizando los errores.

Continuando lo anterior, se sintetizan las actividades y operaciones que se realizan en ventas-cobranzas de la empresa industrias el Carmen, C.A, a través de unos lineamientos, de acuerdo a esto, se procederá a diseñar guiándose a través de dichas actividades, siguiendo la información y partiendo de la responsabilidad y participación en los procesos de cada uno de los involucrados. En este sentido, es relevante partir de la responsabilidad y participación de cada uno, porque no existen cargos definidos, ni sus funciones, es decir existe una cultura organizacional, de querer realizar la labor para que básicamente se logre cumplir con el cliente, realizando el despacho y el cobro, pero resultan fallidas las intenciones al caer en un descontrol y falta de supervisión.

Es imprescindible que, en Industrias El Carmen, C.A, el desempeño de ventas-cobranzas cuente con suficiente información, el sistema exige sincerar a donde van dirigidas las operaciones, es decir, que este sistema integral garantiza una organización estructural, que provee información acerca de las funciones que estén adecuadas a los procedimientos de autorización, la oportuna facturación a clientes, correcta utilización de documentación y facturas, verificación de cantidades en los precios y precisión a la hora de facturar, la utilización de información, la sistemática relación de cuentas por cobrar, clasificándolas por antigüedad de saldos para ser recibidas por la administración y la gerencia, para luego hacer la aprobación de todas las devoluciones de mercancía y salida de mercancía del almacén.

Cabe resaltar, que las ventas y cobranzas son vistos como la columna vertebral de la empresa, por su parte en ventas se realizan las negociaciones con los clientes

(distribuidores, mayoristas y detalles), se ofrece la mercancía, en donde se establecen los precios, se estipulan despachos, se realiza a su vez actividades de mercadeo, de igual manera se hacen los reportes a la gerencia de promedios de ventas, entre otros, que por otro lado, las cobranzas asignan descuentos de la mano con ventas, aprobando la creación de órdenes de venta, que sirve para visualizar y reportar los saldos de los clientes, recibiendo y registrando los cheques emitidos por los clientes, para luego canalizar las notas de crédito, evaluar si proceden o no y finalmente realizar los registros pertinentes en los libros.

Con referencia a lo anterior, se demuestra que estos departamentos trabajan uno con el otro, porque uno requiere la información del otro, es decir autorización y aprobación. Asimismo, todos los despachos o ventas que se van a realizar deben ser canalizados por ambos, porque se toman en cuenta muchos factores como la liquidez y el pronto pago del cliente, a raíz de que ambos estipulan ventas a clientes que están en mora.

Es evidente entonces, la necesidad de un sistema dinámico integral e interactivo de ambas áreas, el cual pueda realizarse de forma operacional, sistematizada a través de procedimientos, lineamientos y manuales que vayan acorde a los objetivos y políticas de la empresa. Es así como los lineamientos para el sistema integral de las operaciones de ventas-cobranzas está enfocado en los componentes de control interno según COSO, quienes se enfocarían de la siguiente manera:

El ambiente de control del sistema debe generar filtro de aprobación referente a la creación de notas de crédito y órdenes de venta, en donde se establecen unas líneas estructurales de participación, líneas de reporte desde gerencia hasta el operador, evaluando que cada persona que participe este comprometida con el proceso y el logro de los objetivos de Industrias El Carmen, C.A.

En cuanto a la evaluación de riesgos, al especificar los objetivos de ventas, de forma clara, identificar esos tipos de riesgos, considerando la posibilidad de cambios que puedan existir en el proceso y como enfrentarlos y que tanto impactan en el ciclo de ventas-cobranzas. Por su parte como actividades de control, se apoya en los

sistemas que ya cuentan y la tecnología que utilizan, desplegando todo tipo de actividades de control, por parte de la gerencia exigiendo reportes sobre el rendimiento y el comportamiento de las cuentas de los clientes.

En el caso de la información y comunicación, el sistema debe permitir que la información sea constante y relevante, funcionando entre todos los involucrados en el proceso para que ningún tipo de detalle quede por fuera, es decir generar alertas a la hora de sugerir cambios, que estos se realicen con tiempo, sin interferir ni generar atrasos en el proceso, y sin tener que pasar por alto lo que estipule la ley en materia de venta de licores.

Otro que es parte del control, es el monitoreo, el cual se realiza a través del sistema revisión, evaluación, constante y continua, para que no quede por fuera ningún tipo de información, verificando que se estén cumpliendo los canales, que las personas autorizadas estén realizando las aprobaciones, en donde todos estén pasando por un filtro de información para que no genere errores. Cabe destacar, que es una forma en que se verifique que se está cumpliendo a cabalidad el proceso, permite comunicar y mejorar a tiempo lo que se deba, que con esto se obligue a la alta gerencia y a los responsables a tomar medidas pertinentes para corregir lo que se deba, que de igual forma sirva para generar reportes cotidianos en la gerencia.

A manera de resumen, cada persona debe conocer con claridad su función y todo lo relativo a la gestión que realicen, para que sepan cómo están relacionadas sus actividades con los demás. Es decir, que un área alimenta a la otra, porque si no hay ventas no hay cobranzas, entonces no se podría capturar el nivel de responsabilidad en sus acciones.

## **5.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA**

### **5.4.1 Humanos**

Para el desarrollo de la presente propuesta se contó con la investigadora: Velasco Daniela; sin olvidar el apoyo de la Tutora: Lcda. Riera Irene, además del

personal que labora en la empresa Industrias el Carmen, C.A. en los Departamentos de Cuentas por Cobrar y también el de Ventas, quienes son los que mediante a la recolección de datos aportaron datos importantes para incluir en el manual.

#### **5.4.2 Institucionales**

En este aspecto, se tiene entre los recursos institucionales primeramente a la Universidad “José Antonio Páez” (UJAP), porque es la casa de estudios en donde se está realizando este trabajo de grado, para la obtención del título que ellos brindan, por otro lado, está la empresa Industrias El Carmen C.A., ya que aquí es a quienes se les está dirigiendo la propuesta para la mejora de su sistema integral de control interno para las operaciones de ventas y cuentas por cobrar.

#### **5.4.3 Materiales**

En lo que respecta a esto, los recursos materiales necesarios para el desarrollo de este proyecto se encuentran una laptop Cyberlux, con procesador Intel Core i5 de 6 núcleos, a una velocidad de 2,80 GHZ, disco duro con capacidad de 320GB de memoria y 6 GB de memoria RAM, además de impresora marca HP modelo LaserJet 4250 PCL6 series, con velocidad de impresión hasta 45 ppm y resolución de 1200 dpi., también resmas de hojas blancas, y demás materiales de oficina como son los bolígrafos, lápices, resaltadores, entre otros.

#### **5.4.4 Tiempo**

A continuación, se presenta el Cronograma de Actividades que se tuvo que seguir para poder llevar a cabo el trabajo de grado en general, en donde se especifica lo realizado, los meses en que se ejecutó esas actividades y cuál fue el total de tiempo estimado para poder desarrollarlo de manera prudencial. En efecto, está estructurado de la siguiente manera:

**Cuadro Nro. 7** Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	TIEMPO					
	FEBRERO 2019	MARZO 2019	ABRIL 2019	MAYO 2019	JUNIO 2019	TOTAL EN MESES
Planificación de la investigación	X	X	X			3
Prueba del instrumento			X			1
Aplicación del instrumento			X			1
Recolección de los datos			X			1
Análisis e interpretación de los datos recabados			X			1
Redacción del Informe Final			X	X		2
Defensa					X	1
<b>Total</b>						<b>12</b>

**Fuente:** Velasco (2019)

## **LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LAS OPERACIONES DE VENTAS Y COBRANZAS**

1. Los vendedores y clientes deberán ser constantes en cuanto a la comunicación e información compartida con los analistas tanto de ventas como de cobranzas, respecto a todas las decisiones, cambios, requerimientos y pedidos. Esta información debe ser reportadas por escrito vía correo electrónico, para que se le de validez a la información, a su vez con copia a las gerencias, tanto general, de ventas y administrativo. No conformarse solo con la vía telefónica. En cuanto a los vendedores obligarse a retomar el uso de talonarios para que realicen las órdenes de venta (pedidos) y no se dé pie a la distorsión de información, esto con el motivo dar fluidez y que todos manejen los mismos términos y pueda existir una intervención a tiempo que asegure que el proceso está manejando de forma eficaz.
2. Es obligatorio que los vendedores deban realizar el cobro completo de la mercancía, inmediatamente que se facture y despache, no pueden existir atrasos para que la gerencia general pueda tener la disponibilidad de dinero.
3. El gerente de administración en ningún momento debe atrasar pagos referentes a los cheques para pagar los impuestos de los licores, ya que se atrasa el despacho de la mercancía. Debe canalizar esto siempre con el gerente de ventas y el gerente general. No puede existir desautorización de parte de ninguno de los gerentes en cuanto a decisiones, todo debe ser conversado en reunión quedando estipulado darle prioridad a las ventas.
4. En cuanto al sistema SAP que es el que se maneja en la empresa, todos los involucrados en las operaciones desde gerencia hasta los analistas deben manejar y aprender el funcionamiento, del mismo modo habilitarse para que puedan interactuar y usar las herramientas del sistema SAP que permitan la comunicación, con los usuarios que intervienen, de esta forma todos pueden estar integrados, evaluarse y ser filtro en el proceso.

5. Se deben establecer parámetros de autorización y aprobación unificando permisos, estableciendo hasta donde llega el nivel de interacción y responsabilidad. De acuerdo a esto, cobranzas no debe tener acceso al usuario de ventas, ni ventas con cobranzas, se deben establecer los permisos, no dejando por fuera los módulos a los cuales deben tener acceso para las ordenes de ventas, notas de crédito y para monitorear los despachos.
6. Establecer reuniones semanales y mensuales entre los participantes del proceso donde sea foco de atención, para reportar, añadir propuestas, soluciones, quejas y tomar decisiones. Esto es para fomentar el monitoreo de las operaciones.
7. Al realizar las listas de precios, estas deben hacerse llegar en un tiempo prudencial, a todos los involucrados en ventas-cobranzas sobretodo no dejar por fuera a ningún cliente o vendedor. Ya que con esto se evita facturar a un precio que no corresponde o no este en vigencia. La actualización de las listas de precios e información de las mismas es por parte de Ventas.
8. Para la creación de clientes es necesario que se abra un expediente, y este debe ser revisado por la gerencia general y gerencia administrativa, quienes deben tomar en cuenta para su aprobación los factores de liquidez y el pronto pago del cliente, así como su previa entrevista para verificar que estén al día con lo requerido por la ley. Es imprescindible la licencia de licores, el registro de la empresa y RIF. Debe ser obligatoria la presentación de todos los documentos que se exigen.
9. Como fabricantes de bebidas alcohólicas para su venta y distribución deben ser pagados unos impuestos, (impuesto al licor/iva percepción) de esto se encarga el departamento de contabilidad fiscal, ahora bien al liquidarse o pagarse el impuesto al licor de los productos esta información debe ser enviada a ventas-cobranzas, inmediatamente para que se esté al tanto de la mercancía disponible, e iniciar el proceso de facturación y despacho. Se insiste en la participación y comunicación con este departamento ya que son

los que conocen de primera mano la disponibilidad de la mercancía y así pueda realizarse estimaciones de ventas. Es decir, ya que las operaciones inician con un proceso de mercancía prepagada por el cliente se debe verificar la existencia de esta en el almacén y el estatus en se encuentra en el SENIAT, de este modo se le da paso a la facturación la cual debe iniciar con la creación de la cotización u orden de venta como se señala en el SAP, esta función debe ser ejercida solo por el analista de ventas con la disponibilidad de inventario. De acuerdo a esto es el analista de cobranzas quien verifica y es filtro de la información esta correcta y da paso a su aprobación para la creación en el SAP.

10. Debe contratarse un personal extra que se encargue solo de facturación, esto para no saturar a la analista de cuentas por cobrar de sus demás funciones de igual forma esta deberá estar encargada de mantener al día el libro de ventas ya que este debe estar actualizado, tal como lo exige la ley ya que esto es motivo de cierre de la empresa.
11. El analista de ventas debe tener actualizado diariamente el inventario de almacén fiscal y el inventario de impuestos pagados, ya que se evitan tener desinformación en cuanto a la disponibilidad para la venta, donde muchas veces se ejecutan facturación de una mercancía que no existe o que aún no se han pagado sus impuestos. Lo que obliga a la anulación de facturas y a nivel de sistemas el reverso de esta operación. Convirtiéndose en algo engorroso.
12. El gerente de ventas deberá exigir al departamento de contabilidad fiscal un reporte de la mercancía que esta próxima a producirse, para poder realizar estimaciones de ventas, contabilidad fiscal la encargada de llevarla al almacén fiscal y tienen contacto directo con producción.
13. Las facturas de servicio que se realizan por motivos de flete deben ser bien calculadas, bajo los parámetros ya negociados con el cliente, este deberá enviar la retención de dicha factura a tiempo. Para proceder a verificarla en el portal del seniat. Y que cobranzas realice el registro en el sistema SAP.

14. El analista de ventas debe llevar un control de la facturación y pedidos, vía Excel para consulta, esto para contrastar con el Sistema SAP la cobranza. A su vez revisado por el supervisor de ventas quien hará seguimiento. Para darle prioridad de venta, de esta forma se visualiza rápidamente si hay clientes que cancelaron un anticipo, abono o están morosos. A este archivo debe tener acceso solo el analista, el supervisor y el gerente de ventas.
15. Se debe respetar a la figura del fiscal del SENIAT, no debe pasarse por alto sus instrucciones, y aprobaciones para poder realizar cualquier despacho, no se pueden pasar por encima de esta autoridad, ella es quien participa y verifica que los impuestos estén pagados y le informa a contabilidad fiscal. No se pueden realizar los despachos o facturación sin estar pagos los impuestos o el fiscal de autorización a hacerlo.
16. Los pagos, cheques y anticipos deben ser registrados y en el sistema SAP por el analista de cobranzas con supervisión de la gerente de administración, inmediatamente que se reciban esto para tener al día el reporte de clientes y la disponibilidad bancaria sea real
17. El analista de cuentas por cobrar debe estar al día de la lista de precios y al tanto del precio que se le esta facturando al cliente. Y si existe algún acuerdo de pago el tiempo y algún descuento que se le realice.
18. La mercancía que sea devuelta por el cliente deberá ser verificada por el personal de almacén. E informada mediante un reporte a Ventas y Cobranzas, ya que el cliente requerirá la realización de nota de crédito y no debe reconocerse mercancía que no este bajo estos estados: Mercancía faltante, mercancía en mal estado desde que se esta despachando el camión, el producto tenga fugas. Si la mercancía fue violentada por el chofer o al llegar al destino la empresa no debe hacerse responsable. La reposición o reconocimiento de esta mercancía debe ser previa aprobación del supervisor de ventas.

19. El supervisor de ventas debe apoyar al analista de ventas en cuanto a la organización de la venta, la presentación de los productos a los nuevos clientes. Preparación de reportes, estadísticas, y demás datos de los clientes, que requieran las gerencias.
20. El analista de ventas y cobranzas deberán apoyarse en la conexión con los clientes en cuanto a suministrar y pedir información, realizar seguimiento a los pagos que realicen se den en el tiempo estipulado.
21. Crear un departamento de auditoría interna, ya que es importante que se vigilen las operaciones y se establezca un control permanente, no solo en las operaciones de ventas-cobranzas sino en las demás áreas de la empresa y velar porque el control interno exista en cada una, protegiendo el activo de la empresa e incrementando la eficacia operativa.
22. Para el área de ventas, debe establecerse las responsabilidades del cargo, porque no están bien definidas, ya que las tareas que se realizan están muy dispersas. La información debe ser clara en cuanto al nivel de intervención, entenderse que ventas está muy involucrado con los demás departamentos, y no debe ser independiente en cuanto a las operaciones que se realizan, ni las decisiones, hay que profundizar en el conocimiento de los productos que se elaboran, saber cómo inicia y se concluye el proceso de ventas, para esto se desglosa este el lineamiento para ventas en el cual se diseñó un manual de ventas:

#### **DEPARTAMENTO DE VENTAS DE INDUSTRIAS EL CARMEN. C.A.**

El siguiente manual es un resumen de las tareas diarias que corresponden a este departamento. Entre ellas, Cargar pedidos o cotizaciones, Cargar y crear facturas de servicio, Cargar y crear Notas de crédito, Visualizar inventarios de productos en existencia, Imprimir reportes de ventas y facturas diarias o mensuales y también datos de los clientes y cuentas por cobrar de los mismos. A su vez, se tiene la responsabilidad de organizar las listas de precio, con autorización, vigilancia e

instrucciones de la Gerencia General, y también realizar la encuesta Mensual del BCV.

Antes de entrar en materia básicamente, en ventas para poder distribuir una mercancía se debe esperar instrucciones del Gerente de Ventas, quien es el encargado de asignar la cantidad de cajas para cada cliente o en su defecto, ofrecerle a los vendedores determinadas cajas para que vendan, este procedimiento es muy sencillo y va acorde con la existencia que haya en inventario para el momento, es por ello que se debe trabajar paulatinamente con el Dpto. de Contabilidad Fiscal, quien es el que informa de manera precisa la existencia verdadera y producción de la mercancía. De esta forma, se puede obtener la información más actualizada posible. Y también el estatus de las próximas producciones que es una información bastante relevante a la hora de programar ventas.

Los productos que se manejan hasta la fecha son los siguientes, aquí se puede observar las capacidades que se están fabricando, su grado alcohólico. Que es la información que se manejara en el departamento.

**AGUARDIENTES:**

<b>AGUARDIENTE EL CARMEN</b>	<b>CAP: 1.00LT</b> <b>GRADO A: 40°</b> <b>COLOR: TRANSPARENTE</b>
<b>COCUY SANTA ROSA</b>	<b>CAP: 1.00LT</b> <b>GRADO A: 40°</b> <b>COLOR: TRANSPARENTE</b>

**BEBIDAS ESPIRITOSAS SECAS (B.E.S):**

<b>B.E.S MORICHE</b>	<b>CAP: 1.00LT Y</b> <b>1.50LT</b> <b>GRADO 30°</b>	<b>COLOR: ROJO,</b> <b>BLANCO,</b> <b>AMARILLO</b>
<b>B.E.S. GUARICO</b>	<b>CAP: 1.00LT Y</b> <b>1.50LT</b> <b>GRADO 30°</b>	<b>COLOR: ROJO,</b> <b>BLANCO,</b> <b>AMARILLO</b>
<b>B.E.S. PALMITA</b>	<b>CAP: 1.00LT Y</b> <b>1.50LT</b> <b>GRADO 30°</b>	<b>COLOR: ROJO,</b> <b>BLANCO,</b> <b>AMARILLO</b>
<b>B.E.S. CACHAMAY</b>	<b>CAP: 1.00LT Y</b> <b>1.50LT</b>	<b>COLOR: ROJO,</b> <b>BLANCO,</b>

	<b>GRADO 30°</b>	AMARILLO
<b>B.E.S. RONKYOLO</b>	<b>CAP:</b> 1.00LT Y 1.50LT <b>GRADO 38°</b>	<b>COLOR:</b> ROJO, BLANCO, AMARILLO

**LICORES DULCES:**

<b>COCONIS</b>	<b>CAP:</b> 0.70LT Y 1.50LT <b>GRADO 30°</b> <b>COLOR:</b> TRANSPARENTE
<b>ANIS MALAGA</b>	<b>CAP:</b> 1.00LT Y 1.50LT <b>GRADO 30°</b> <b>COLOR:</b> TRANSPARENTE
<b>NARANCHELO</b>	<b>CAP:</b> 0.75LT <b>GRADO 30°</b> <b>COLOR:</b> TRANSPARENTE

**OTROS:**

<b>TEQUILA CHIAPAS</b>	<b>CAP:</b> 0.70LT <b>GRADO 40°</b> <b>COLOR:</b> TRANSPARENTE Y AMARILLO
<b>VODKA CATZ</b>	<b>CAP:</b> 0.70LT <b>GRADO 40°</b> <b>COLOR:</b> TRANSPARENTE
<b>GINEBRA CATZ</b>	<b>CAP:</b> 0.70LT <b>GRADO 40°</b> <b>COLOR:</b> TRANSPARENTE

**WHISKY'S:**

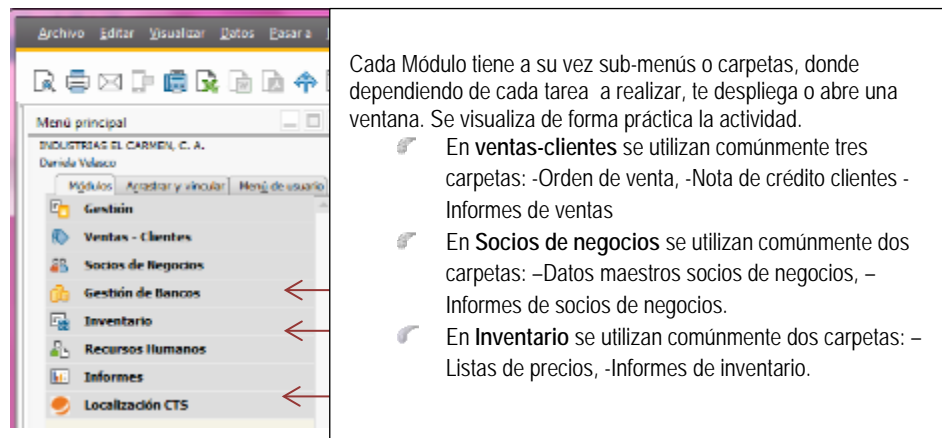
<b>WHISKY WINNER</b>	<b>CAP:</b> 0.70LT <b>GRADO 40°</b>
<b>WHISKY WINNER ANIVERSARIO</b>	<b>CAP:</b> 0.70LT <b>GRADO 43°</b>

**VINOS:**

<b>SANGRIA SEVILLANA</b>	<b>CAP:</b> 1.00LT Y 1.50LT <b>GRADO 10°</b>	<b>COLOR:</b> TINTA, ROSADA, DORADA
<b>SANGRIA SEVI</b>	<b>CAP:</b> 1.50LT <b>GRADO 10°</b>	<b>COLOR:</b> TINTA
<b>VINO LA UVITA</b>	<b>CAP:</b> 1.50LT <b>GRADO 10°</b>	<b>COLOR:</b> TINTA

## **SISTEMA SAP EN VENTAS:**

El sistema que maneja la empresa es el **SAP**, en el cual el departamento, solo tiene acceso a tres módulos (**VENTAS-CLIENTES**) (**SOCIOS DE NEGOCIOS**) e (**INVENTARIO**).



- **MODULO VENTAS-CLIENTES: Permite crear orden de venta (cotizaciones), notas de crédito clientes (ver manual SAP explica paso a paso la creación de cada uno)**
- **MODULO SOCIOS DE NEGOCIOS: permite visualizar datos de maestro de negocios, e informe de socios de negocios (cuentas por cobrar)**
- **MODULO INVENTARIO. Stock en inventario en almacén.**

## **CREACION DE ORDENES DE VENTA (Cotizaciones)**

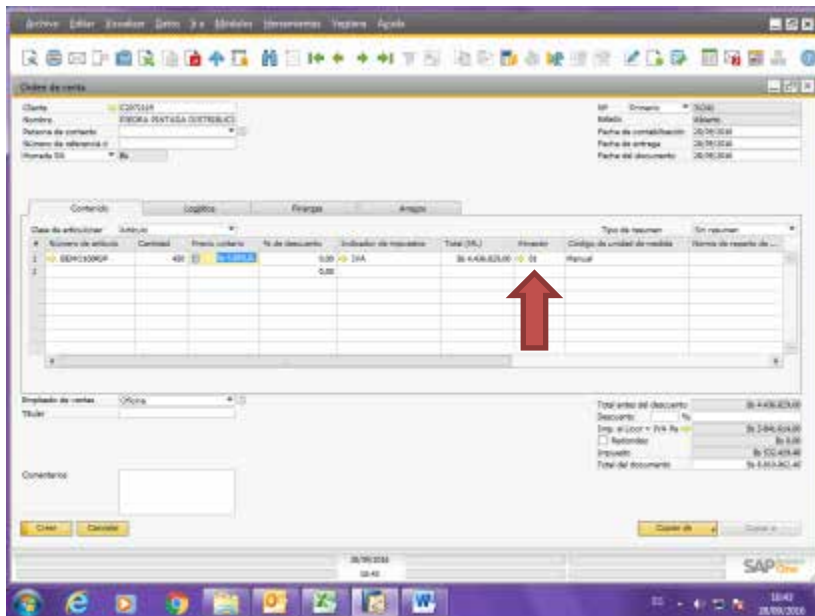
Antes de proceder a crear órdenes de venta o cotizaciones en el sistema SAP, se debe esperar a que el departamento de contabilidad fiscal envíe vía correo electrónico un inventario actualizado llamado también disponibilidad (este lo envía tanto a Almacén, a Cuentas por cobrar, y Ventas) en el cual se visualiza la mercancía que ya tiene los impuestos pagados, es decir la mercancía que tenemos disponible para facturar y despachar, el inventario está compuesto por la lista de productos que se están fabricando actualmente sus capacidades y las unidades de botellas que corresponden por capacidad, a continuación un ejemplo de este inventario

INVENTARIO FISICO DE PRODUCTOS TERMINADOS EN EL ALMACEN FISCAL AL 30/01/2019					
PRODUCTOS	COLOR	CAPACIDAD	UND.	PRODUCTOS IMPTO PAGADOS POR DESPACHAR	INVENTARIO FISICO DEL ALMACEN FISCAL
AGTE EL CARMEN		1,00	12	0	0
COCUY STA ROSA		1,00	12	0	0
B.E.S. MORICHE	ROJO	1,00	12	0	0
B.E.S. MORICHE	ROJO	1,50	6	0	484
B.E.S. MORICHE	BLANCO	1,50	6	0	0
B.E.S. PALMITA	BLANCO	1,00	12	0	0
B.E.S. PALMITA	BLANCO	1,50	6	0	0
B.E.S. PALMITA	AMARILLO	1,00	12	0	0
B.E.S. PALMITA	AMARILLO	1,50	6	0	0
B.E.S. PALMITA	ROJO	1,00	12	0	0
B.E.S. PALMITA	ROJO	1,50	6	0	0
B.E.S. GUARICO	AMARILLO	1,00	12	0	0
B.E.S. GUARICO	AMARILLO	1,50	6	0	0
B.E.S. GUARICO	ROJO	1,50	6	0	0
B.E.S. CACHAMAY	ROJO	1,00	12	0	0
B.E.S. CACHAMAY	ROJO	1,50	6	519	701
B.E.S. CACHAMAY	BLANCO	1,50	6	201	201
B.E.S. RONKYOLO	ROJO	1,00	12	0	0
B.E.S. RONKYOLO	ROJO	1,50	6	0	0
L.D. COCONIS		1,50	6	0	0
L.D. COCONIS		0,70	12	0	0
L.S. TEQUILA CHIAPAS		0,70	12	0	0
SANGRIA SEVILLANA	TINTA	1,50	6	0	0
SANGRIA SEVILLANA	TINTA	1,00	12	0	0
SANGRIA SEVILLANA	DORADA	1,50	6	0	534
SANGRIA SEVILLANA	ROSADA	1,50	6	0	310
SANGRIA SEVI	TINTA	1,50	6	0	0
VINO LAUVITA		1,50	6	0	0
ANIS MALAGA		1,50	6	0	0
ANIS MALAGA		1,00	12	0	0
L.N. NARANCHELO		0,75	12	0	0
WHISKY WINNER		0,70	12	0	0
WHISKY ANIVERSARIO		0,70	12	0	0
VODKA CATZ		0,70	12	0	0
GINEBRA CATZ		0,70	12	0	0
ANIS MALAGA PTO LIBRE		1,50	6	0	0
ANIS MALAGA PTO LIBRE		1,00	12	0	0
B.E.S. PALMITA PTO LIBRE	ROJO	1,00	12	0	0
B.E.S. PALMITA PTO LIBRE	ROJO	1,50	6	0	0
B.E.S. PALMITA PARAGUANA	ROJO	1,50	6	0	91
B.E.S. PALMITA PTO LIBRE	BLANCO	1,50	6	0	0
B.E.S. MORICHE PTO LIBRE	BLANCO	1,00	12	0	0
B.E.S. MORICHE PTO LIBRE	ROJO	1,00	12	0	0
B.E.S. MORICHE PTO LIBRE	ROJO	1,50	6	0	0
L.N. NARANCHELO		0,75	12	0	0
AGTE EL CARMEN PTO LIBRE		1,00	12	0	0
L.S. TEQUILA CHIAPAS PTO LIBRE		0,70	12	0	0
WHISKY WINNER PTO LIBRE		0,70	12	0	0
SANGRIA DORADA PTO LIBRE		1,50	6	0	0
SANGRIA SEVILLANA PTO LIBRE		1,50	6	0	0
SANGRIA TINTA PTO LIBRE		1,00	12	0	0
L.D. COCONIS PTO LIBRE		1,50	6	0	0
VODKA CATZ		0,70	12	0	0
TOTAL				720	2.321

Posteriormente, continuar con el proceso y abrir el SAP (trabajar con el manual)

\***NOTA:** para crear una orden de venta o cotización para el cliente de Margarita o Puerto Libre (INVERSIONES VALRAY, C.A) tomar en cuenta que el almacén que se debe tildar es **almacén 10**, sino a la hora de crear dará un error. Los productos que son para este cliente empiezan en el sistema con una Z, para poder distinguirlos de tierra firme, ejemplo **ZEPA100TRP** (la Z es un indicio de puerto libre la E de Espirituosa seguidamente PA que es Palmita, 100 que es la capacidad TR de transparente Y P de plástico).

Cuando son productos para Punto Fijo o Zona Franca se distinguen con la letra **P**. Ejemplo **PEPA150RJP** (P de Paraguán, E de espirituosa, PA de palmita, 150 es la capacidad, RJ es el color rojo, y la P de plástico). Y a la hora de crear cotización para este cliente en la parte de almacén, este aún no está determinado de igual forma en su momento asesorarse con sistema sobre que parámetros lleva esta cotización.



Es importante familiarizarse con los productos, ya que en el sistema SAP los productos tienen nombres NEMOTECNICOS, cada uno diferenciándose con el tipo de licor o vino al cual pertenecen, su capacidad color y presentación de botella

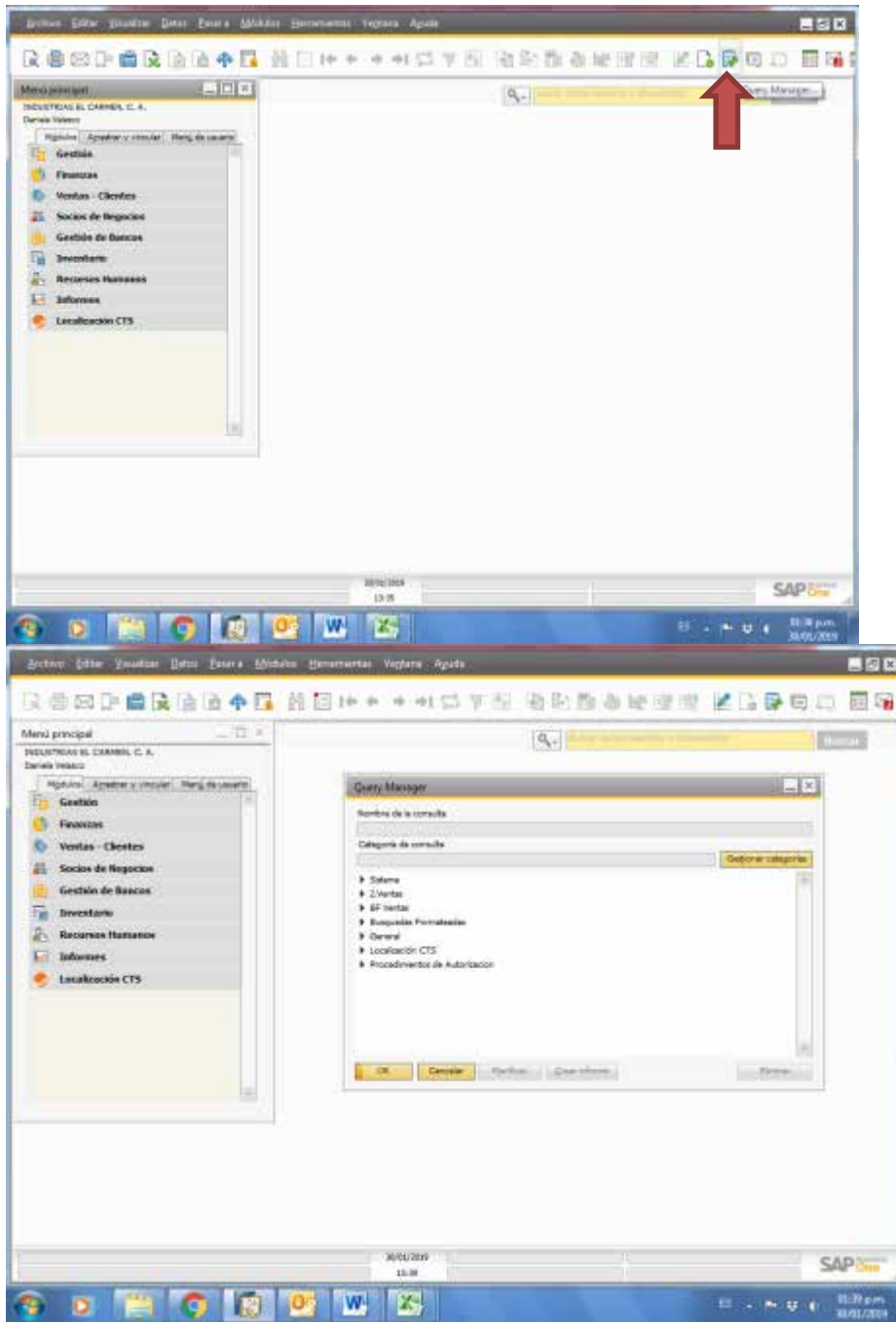
**EJEMPLO: BEMO100AMP (BE: Bebida espirituosa, MO: Moriche, 100: Capacidad, AM: Amarillo, P: Plastico)**

Número de artículo	Descripción del artículo		
AGCS100AMP	Aguardiente Cocuy Santa Rosa Amarillo - Irrompible	VKCT070TRV	Vodka Catz
AGCS100TRP	Aguardiente Cocuy Santa Rosa - Irrompible	WAWN070TRV	Whisky Escoces Aniversario Winner
AGEC100TRP	Aguardiente El Carmen - Irrompible	WKWN070TRV	Whisky Escoses Winner
BECA100RJP	B.E.S. Cachamay Rojo - Irrompible	ZDAM100TRP	Anis Malaga - Irrompible
BECA150RJP	B.E.S. Cachamay Rojo - Irrompible	ZDAM150TRP	Anis Malaga - Irrompible
BECA150TRP	B.E.S. Cachamay - Irrompible	ZDCO070TRP	Licor de Coco Coconis - Irrompible
BEGU100AMP	B.E.S. Guarico Amarillo - Irrompible	ZDCO150TRP	Licor de Coco Coconis - Irrompible
BEGU100RJP	B.E.S. Guarico Rojo - Irrompible	ZDNA075TRP	Licor Dulce Naranchelo - Irrompible
BEGU100TRP	B.E.S. Guarico - Irrompible	ZEGU100AMP	B.E.S. Guarico Amarillo - Irrompible
BEGU150AMP	B.E.S. Guarico Amarillo - Irrompible	ZEGU100RJP	B.E.S. Guarico Rojo - Irrompible
BEGU150RJP	B.E.S. Guarico Rojo - Irrompible	ZEGU100TRP	B.E.S. Guarico - Irrompible
BEGU150TRP	B.E.S. Guarico - Irrompible	ZEGU150AMP	B.E.S. Guarico Amarillo - Irrompible
BEMO100AMP	B.E.S. Moriche Amarillo - Irrompible	ZEGU150RJP	B.E.S. Guarico Rojo - Irrompible
BEMO100RJP	B.E.S. Moriche Rojo - Irrompible	ZEGU150TRP	B.E.S. Guarico - Irrompible
BEMO100TRP	B.E.S. Moriche - Irrompible	ZEMO100AMP	B.E.S. Moriche Amarillo - Irrompible
BEMO150AMP	B.E.S. Moriche Amarillo - Irrompible	ZEMO100RJP	B.E.S. Moriche Rojo - Irrompible
BEMO150RJP	B.E.S. Moriche Rojo - Irrompible	ZEMO100TRP	B.E.S. Moriche - Irrompible
BEMO150TRP	B.E.S. Moriche - Irrompible	ZEMO150AMP	B.E.S. Moriche Amarillo - Irrompible
BEPA035RJP	BES PALMITA ROJO 0.35 L	ZEMO150RJP	B.E.S. Moriche Rojo - Irrompible
BEPA100AMP	B.E.S. Palmita Amarillo - Irrompible	ZEMO150TRP	B.E.S. Moriche - Irrompible
BEPA100RJP	B.E.S. Palmita Rojo - Irrompible	ZEPA035RJP	BES PALMITA ROJO 0.35 L
BEPA100TRP	B.E.S. Palmita - Irrompible	ZEPA100AMP	B.E.S. Palmita Amarillo - Irrompible
BEPA150AMP	B.E.S. Palmita Amarillo - Irrompible	ZEPA100RJP	B.E.S. Palmita Rojo - Irrompible
BEPA150RJP	B.E.S. Palmita Rojo - Irrompible	ZEPA100TRP	B.E.S. Palmita - Irrompible
BEPA150TRP	B.E.S. Palmita - Irrompible	ZEPA150AMP	B.E.S. Palmita Amarillo - Irrompible
BERO100RJP	B.E.S. Ronkyolo Rojo - Irrompible	ZEPA150RJP	B.E.S. Palmita Rojo - Irrompible
BERO150RJP	B.E.S. Ronkyolo Rojo - Irrompible	ZEPA150TRP	B.E.S. Palmita - Irrompible
DEGU150AMP	B.E.S. Guarico Amarillo - Irrompible	ZGCS100AMP	Aguardiente Cocuy Santa Rosa Amarillo - Irrompible
DIUV150TIP	Vino Uvita Tinto - Irrompible	ZGCS100TRP	Aguardiente Cocuy Santa Rosa - Irrompible
GNCT070TRV	Ginebra London Dry Gin Catz	ZGEC100TRP	Aguardiente El Carmen - Irrompible
LDAM100TRP	Anis Malaga - Irrompible	ZISS100DOP	Sangria Sevillana Dorada - Irrompible
LDAM150TRP	Anis Malaga - Irrompible	ZISS100TIP	Sangria Sevillana - Irrompible
LDCO070TRP	Licor de Coco Coconis - Irrompible	ZISS150DOP	Sangria Sevillana Dorada - Irrompible
LDCO150TRP	Licor de Coco Coconis - Irrompible 1.50 Lts	ZISS150TIP	Sangria Sevillana - Irrompible
LDNA075TRP	Licor Dulce Naranchelo - Irrompible	ZISS300TIP	Sangria Sevillana - Irrompible
LSST070TRV	Licor de Whisky Strike de Lujo	ZIUV175TIP	Vino Uvita Tinto - Irrompible
LSTQ070TRV	Licor de Tequila Chiapas de Lujo	ZKCT070TRV	Vodka Catz
PEPA150RJP	B.E.S. Palmita Rojo - Irrompible	ZKWN070TRV	Whisky Escoses Winner
WISE150TIP	Sangria Sevi - Irrompible	ZNCT070TRV	Ginebra London Dry Gin Catz
VISS100DOP	Sangria Sevillana Dorada - Irrompible	ZSST070TRV	Licor de Whisky Strike de Lujo
VISS100TIP	Sangria Sevillana - Irrompible	ZSTO070TRV	Licor de Tequila Chiapas de Lujo
VISS150DOP	Sangria Sevillana Dorada - Irrompible	ZVISE150TIP	Sangria Sevi - Irrompible
VISS150ROP	Sangria Sevillana Rosada - Irrompible		
VISS150TIP	Sangria Sevillana - Irrompible		
VISS300TIP	Sangria Sevillana - Irrompible		
VIUV150TIP	Vino Uvita Tinto - Irrompible		
VIUV175TIP	Vino Uvita Tinto - Irrompible		

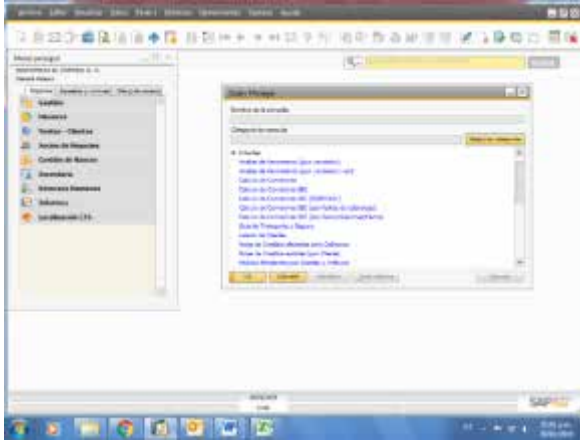
**Posteriormente, esperar que se facture la mercancía en el día, e imprimir un reporte de facturación que está habilitado en el SAP y se le entrega a ALMACEN.**

## REPORTE DE FACTURACION:

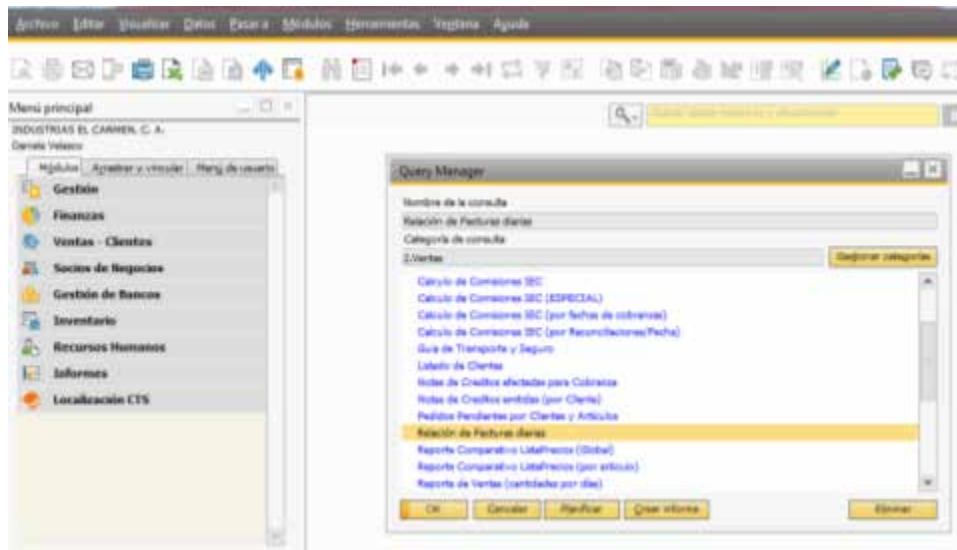
- Se le da click al panel donde esta Query Manager, en este se despliega una ventana



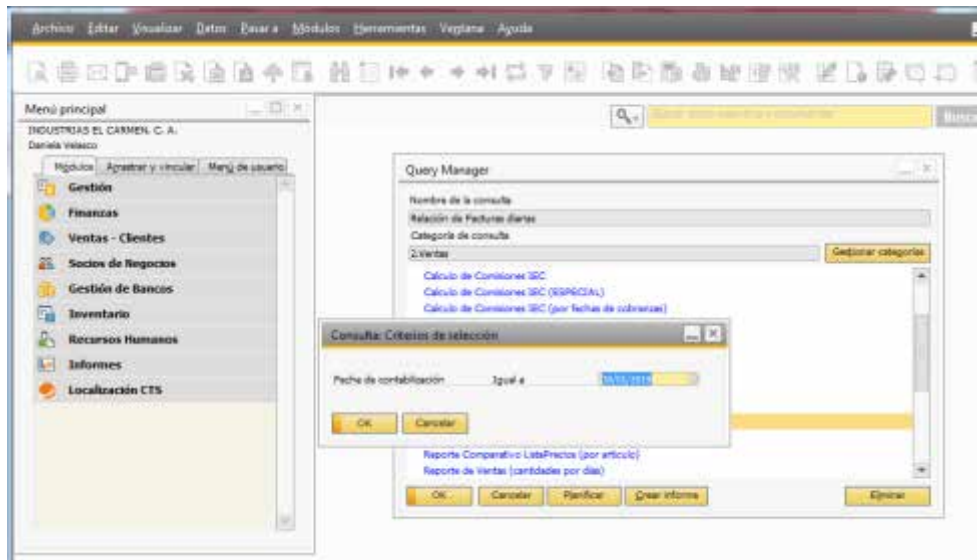
- Dar click en: 2.ventas, se abren unas opciones en azul



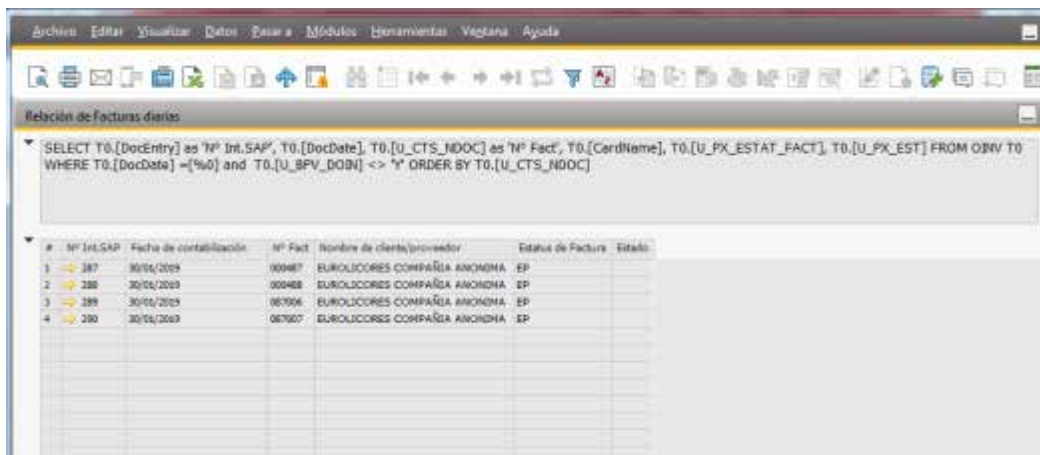
- Seleccionar en esas categorías Relación de facturas diarias



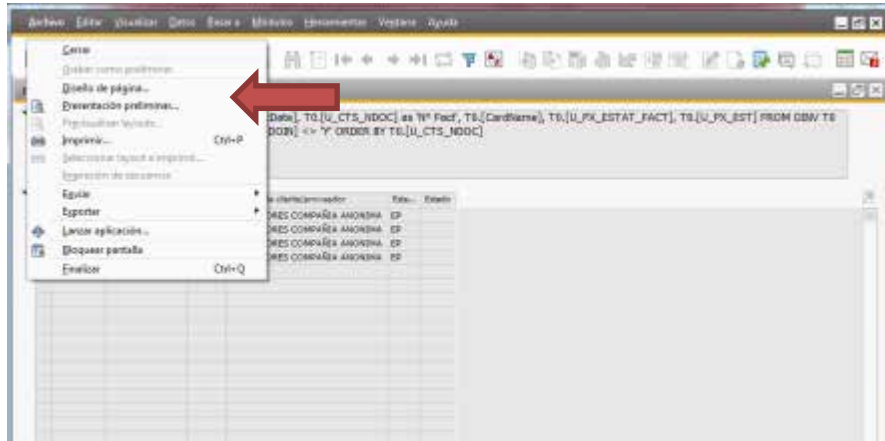
- Se abre otra ventana pidiendo la fecha que deseas consultar la facturación o fecha de contabilización



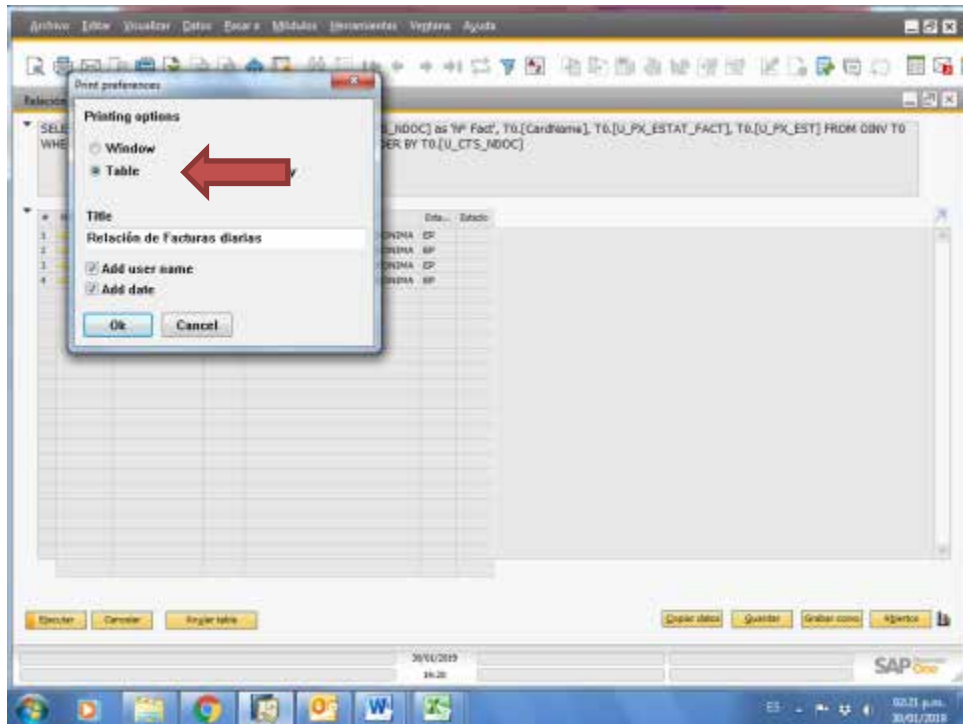
- Se visualiza posteriormente todas las facturas que se sacaron el día que estas consultando.



- Para imprimir se le da a la opción Archivo → Presentación preliminar



- Se abre una ventana y seleccionas la palabra table



- Aparece la hoja y se le da archivo imprimir

Relación de Facturas diarias

Page 1 of 1  
miércoles, 30 de enero de 2019  
Relación de Facturas diarias  
Usuario: Daniela Velasco  
Sociedad: INDUSTRIAS EL CARMEN, C. A.  
Página: 3a

#	N° Inv. SAP	Fecha de contabilización	N° Fact	Nombre de cliente/proveedor	Estado	Estado
1	287	30/01/2019	000487	EUROCOLORS COMPANIA ANONIMA	EP	
2	288	30/01/2019	000488	EUROCOLORS COMPANIA ANONIMA	EP	
3	289	30/01/2019	087006	EUROCOLORS COMPANIA ANONIMA	EP	
4	290	30/01/2019	087007	EUROCOLORS COMPANIA ANONIMA	EP	

### **REPORTE PENDIENTE DE VENTAS:**

(Este es para visualizar y/o eliminar órdenes de pedido abiertos)

Se siguen casi los mismos pasos que se usaron en el reporte de facturación.

- Query Manager à Categoría de consulta (2.ventas) à Reportes pendientes por ventas à colocar el rango de fecha de contabilización que se desea consultar Desde: Hasta: à Se observan las ordenes de pedido abiertas à preguntar con previa autorización cuales se pueden cancelar à Para cerrarlos le das click a la fechita amarilla y esta despliega la ventana de la orden de venta o cotización à se le da click derecho sobre ella con el mouse y tildamos cancelar à sale un mensaje y se selecciona que sí.

### **CREACIÓN DE FACTURAS FINANCIERAS o de SERVICIO:**

Para realizar la creación de facturas financieras, es decir facturas servicios, las cuales comprenden, (Flete, Telefonía, Materia Prima), en este caso manejamos en el departamento las de flete. Primero hay que tomar en cuenta, el por qué se hacen facturas de servicio llamadas facturas de flete. Estas facturas se realizan, como complemento de la facturación del producto. Es decir cuando se liquida o se pagan los impuestos de una mercancía a una lista vieja y se vende la mercancía a una lista

nueva. La lista al ser muy nueva no tiene 15 días de haberse ingresado al SENIAT por lo tanto, no se puede facturar los productos a esa lista y se sigue usando la anterior.

NOTA: OJO Las facturas de flete se montan el día del despacho de la mercancía (la llegada del camión).

También se puede explicar con el siguiente ejemplo: tenemos dos listas una del **08-01-2019** y otra del **15-01-2019**, y nos encontramos a **17 de enero 2019**, en ese momento la lista o el precio con la que se va a salir facturada la mercancía y también con la que se va a pagar los impuestos (liquidar) es a lista **08-01-2019** ya que esta fue la última que se ingresó al SENIAT. La otra lista 15-01-2019 al ser muy nueva aún no tiene vigencia, por lo tanto no se puede facturar, se utiliza solo para calcular la mercancía en su totalidad ya que esta se vendió a la lista **15-01-2019**, **no a lista 08-01-2019. El precio con el que sean vendidas te lo indica o se debe esperar la confirmación del Gerente Ventas.**

**EJ: MORICHE 484 CAJAS DE 1.50LT VENDIDAS EL CLIENTE ES UN MAYORISTA**

-PRECIO TOTAL FACTURACION LISTA MAYORISTA **08-01-2019** Bs  
**14.242,02**

-PRECIO TOTAL FACTURACION LISTA MAYORISTA **15-01-2019** Bs  
**38.599,45**

Ø El precio de la facturación total en el sistema es **14.242,02 x 484 cajas=**  
**6.893.137,68**

Ø El precio de la facturación total de la venta es **38.599,45 x 484 cajas=**  
**18.682.133,80**

\*La resta de estas dos facturas resultan el monto del flete (**18.682.133,80-6.893.137,68**)= **11.788.996,12** significa que, si se suma la factura de monto **6.893.137,68** con **11.788.996,12** da el total de la venta **18.682.133,80**

Se puede visualizar mejor comparando las dos listas en el cuadro de **FACTURACION DE EXCEL.**

CLIENTE	NOMBRE DEL PRODUCTO	CAP	CANT. CAJAS	Base (B)	Iva	Iva Percibido	Impcto Licor	Total Factura	LISTAS DE PRECIO
LOS DASILVASC	MORICHE ROJO	150	484	3.512.184,72	561.549,55	222.727,12	2.596.277,64	6.892.139,04	Lista mayorista 01-01-2019
LOS DASILVASC (Flete)	FLETE			11.738.994,18				11.738.994,18	El F lista may 15-01-2019

Para llenar el cuadro de Excel (FACTURACION AÑO XXXX) (tener a la mano las listas de precios)

- 1- **BASE:** Colocar monto de lista de precio de la base, y MULTIPLICARLO por la cantidad de cajas.
- 2- **IVA:** tildar la celda de la base y MULTIPLICARLO, 16% (iva). (EJ: =E8\*16%)
- 3- **IVA PERCIBIDO:** Añadir el Monto del iva percibido que sale en la lista de precios y MULTIPLICARLO por la cantidad de cajas.
- 4- **IMPTO. LICOR:** añadir el monto del impto. Licor de la lista de precios y MULTIPLICARLO cantidad de cajas
- 5- **TOTAL FACTURA:** es simplemente la sumatoria de todos los campos que se acaban de llenar puedes utilizar la opción (sumatoria total)

En relación con lo anterior, para calcular los montos más exactos del flete se comparan las dos listas en Excel.

En el primer renglón o fila, se calcula el producto con la lista que este autorizada para facturar. Luego en el renglón de abajo que se describe como FLETE (en la columna Nombre del producto) se realiza el mismo procedimiento pero se llenan los campos con la lista que se vendió la mercancía.

Posteriormente, al tener lleno estos dos renglones o filas con los datos de cada una de las listas según correspondan, se restan los totales y se obtiene una diferencia que va a ser nuestro monto del flete, luego se anota esa diferencia a un lado y se procede a borrar la fila flete porque está llena con los datos de la lista con la que se vendió y se coloca es la diferencia que se obtuvo entre ambas listas. Esta diferencia es

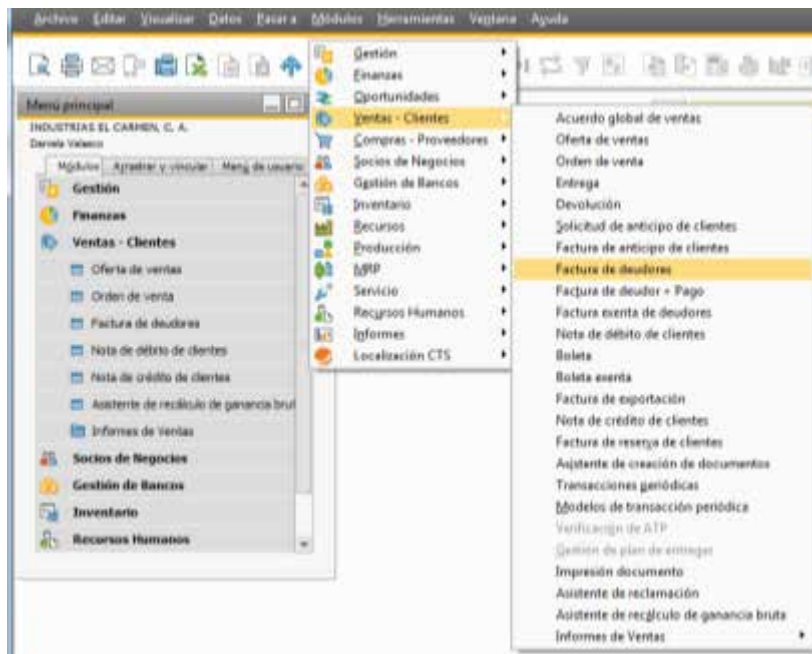
**la Base y el total factura** ya que las facturas de servicio (flete) no llevan impuestos de ningún tipo. Puede esto visualizarse con el ejemplo anterior.

CLIENTE	NOMBRE DEL PRODUCTO	CAP	CANT. CAJAS	Base (B)	IVA	IVA Percibido	Imppto. Licor	Total Factura	LISTAS DE PRECIO
LOS DA SILVA SC	MORICHE ROJO	150	484	3.512.184,72	561.946,56	222.727,12	2.596.277,84	6.893.139,04	* lista mayorista 08-01-2019
LOS DA SILVA SC (Flete)	FLETE			9.510.157,12	1.523.065,14	603.559,00	7.036.241,96	18.662.133,22	* dif lista may 15-01-2019
CLIENTE	NOMBRE DEL PRODUCTO	CAP	CANT. CAJAS	Base (B)	IVA	IVA Percibido	Imppto. Licor	Total Factura	LISTAS DE PRECIO
LOS DA SILVA SC	MORICHE ROJO	150	484	3.512.184,72	561.946,56	222.727,12	2.596.277,84	6.893.139,04	* lista mayorista 08-01-2019
LOS DA SILVA SC (Flete)	FLETE			11.788.994,18				11.788.994,18	* DIF lista may 15-01-2019

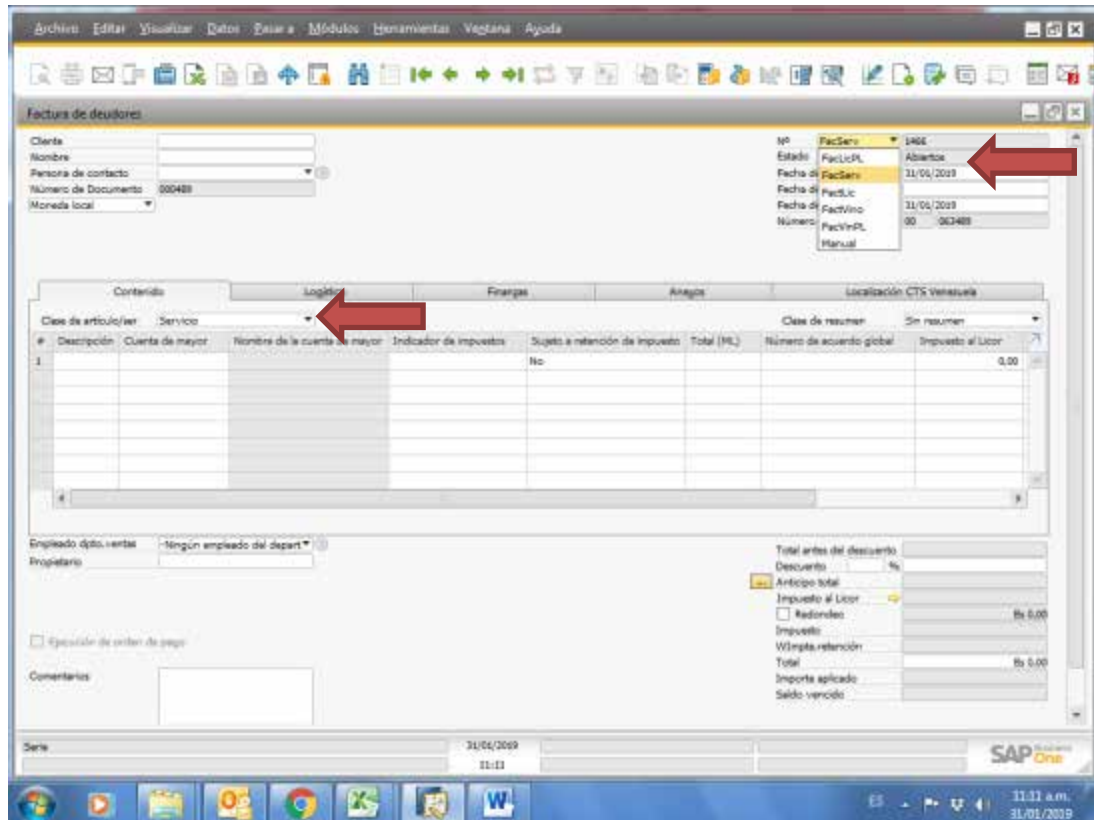
Luego de tener calculado este monto del flete se procede a montar la factura de servicio de flete en el sistema.

## FACTURA DE SERVICIOS EN EL SAP

1. El primer paso es abrir el SAP, luego en el margen superior ubicar a **MODULOS**
2. Seleccionar **Ventas-Clientes**, luego opción: **Factura deudores**



- Se despliega la ventana de facturación se coloca el nombre del cliente al cual se le está haciendo la factura de flete y luego se debe estar *atento* a lo siguiente, cambiar dos opciones: en la esquina superior derecha **FacServ** y en clase de artículo/ser debe seleccionar **Servicio**. Todo esto es para indicar que se está haciendo una factura de servicio y diferenciarla de las de licores y vinos.



Tomar en consideración lo siguiente:

-Consultar al cliente que se le está haciendo la factura de flete, en el SENIAT (consulta de RIF) para ver su condición: Si es agente de retención del IVA y si el Contribuyente requiere el 75% del impuesto causado.

- En *Descripción* colocar lo siguiente: **SERVICIO DE FLETE**, en *Cuenta de Mayor*: **4300101001**, *indicador de impuestos*: **IVA\_EXE** (iva exento),

trasladarse con el tabulador hasta Total (ML): Aquí va el **monto de flete** que se calculó en la hoja de Excel.

The screenshot shows the 'Factura de deudores' form with the following details:

- Client:** C112206, LOS DA SILVA SC
- Invoice Info:** FacServ 0465, Estado Abierta, Fecha de contabilización 31/01/2019, Fecha de vencimiento 07/02/2019, Fecha de documento 31/01/2019, Número de Control 00 063489
- Table:**

#	Descripción	Cuenta de mayor	Nombre de la cuenta de mayor	Indicador de impuestos	Sujeto a...	Total (ML)	Número de acuerdo global	Impuesto al Licor	R...
1	SERVICIO DE FLETE	43010101	Impreso por Fletes	7319_EDE	SI	Bs 11.788.994,00		0,00	
2					SI			0,00	
- Employee:** Luciano Ruiz
- Summary:** Total antes del descuento Bs 11.788.994,00, Descuento %, Anticipo total, Impuesto al Licor, Radondeo, Impuesto, WImpRetención, Total Bs 11.788.994,00, Importe aplicado, Saldo vencido Bs 11.788.994,00

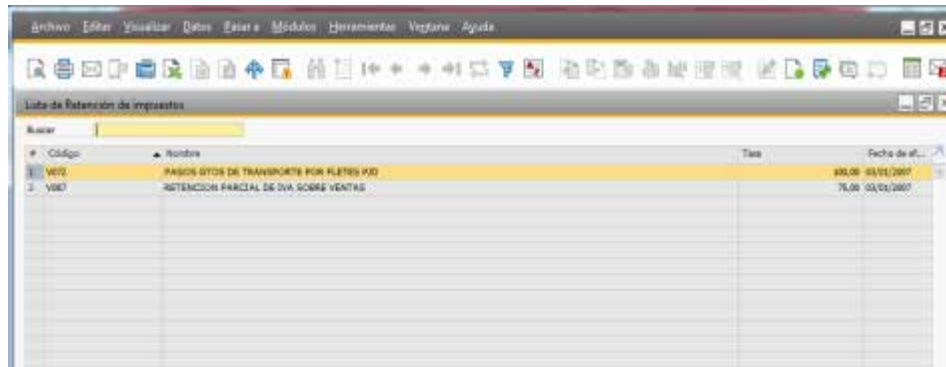
5. Se le da crear y cuando esto ocurre sale un mensaje, diciendo que si se desea calcular retención de impuestos le tildamos que sí.

The screenshot shows the 'Factura de deudores' form with a modal dialog box open. The dialog box contains the following text:

Se calculará retención de impuestos. (Debes abrir la tabla de retención de impuestos para tratarla?)

Buttons: Si, No, Cancelar

6. Se abre una lista de retención y tildamos la del código 072 que es el 3% la alícuota del ISLR.



**OJO: Cuando a un cliente no le aparece el código para retener (072) retención de ISLR**

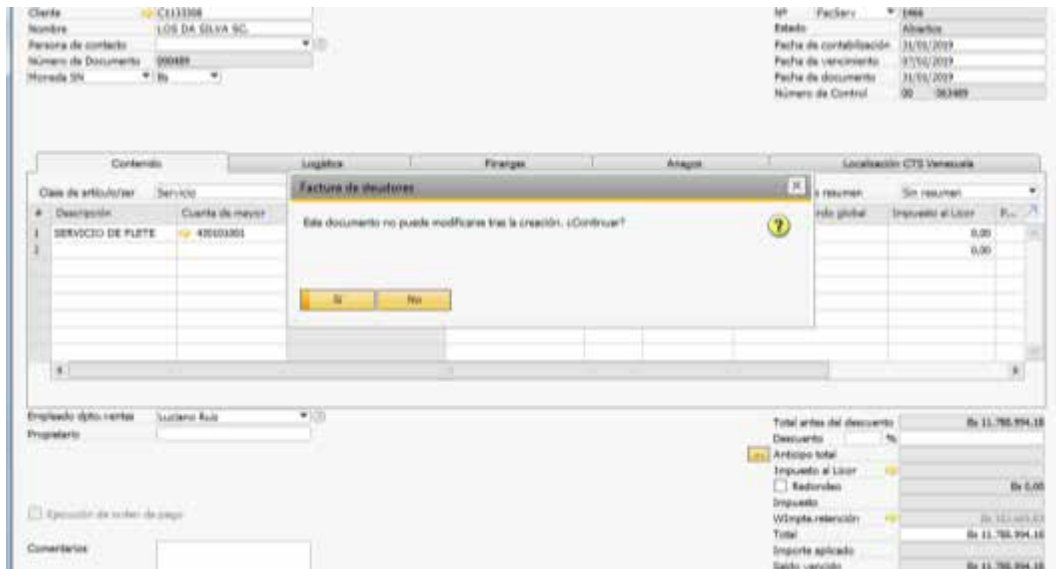
Debo activarle el código de retención en **DATOS MAESTRO SOCIO DE NEGOCIOS**, y luego regresar a la factura de servicio:

**Datos maestro de negocios** à pestaña **finanzas** à pestaña **impuestos** à itw **código permitido** à seleccionar **V072**

- V072 Pagos gasto de transporte por flete (ISLR) 3% (por ley)

**NOTA: A los clientes no se les retiene IVA ni ISLR, él es quien nos lo retiene.**

7. Luego que se seleccione el código aparecerá otro mensaje preguntando si deseas continuar se le tilda que **sí**, y se espera a que el dpto. de cuentas por cobrar la **autorice**, cuando autoriza vuelve a llegar la factura a nuestro **SAP**, se chequea que todos los datos y parámetros estén correctos Y se le da click a **crear** nuevamente.



Es importante, canalizar que las facturas de financieras o de servicio se hacen casi todas iguales, con esto nos referimos a los **tipos de facturas de servicio** que se realizan en la empresa (por servicio de flete o por factura para telefónica), ya se explicó anteriormente la creación de factura de flete y el parámetro que lleva. Ahora bien, las que se hacen **facturas de servicio para a la empresa telefónica** (es la antena que se encuentra en las instalaciones de la empresa), el procedimiento es muy parecido solo que la empresa se llama TELEFONICA VENEZOLANA c.a., y los parámetros los establece la persona de cuentas por cobrar a través de un correo especificando la descripción, montos, la cuenta que se utiliza y el impuesto que se va a retener, que es por arrendamiento de inmueble el 5% de ISLR.

### **CREACIÓN DE CLIENTES:**

Es deber del analista del departamento de ventas, la tarea de creación de clientes, cuando son clientes nuevos. De los cuales previamente los requerimientos que se deben solicitar son: **el registro de comercio, cédulas de los que se encuentran en el registro, RIF, referencia comercial y bancaria, por último licencia de licores, y cualquier otra documentación que puedan enviar.** Estos requisitos deben ser armados en una carpeta oficio, los cuales conforman un



-Nombre del cliente: es el nombre completo que aparece tal cual en el RIF.

-RIF

-Dirección Fiscal: la dirección que aparece en el RIF

- Dirección de envío: es la misma de la dirección fiscal



-Persona de Contacto: Se coloca si la hay no es obligatorio, puede ser el nombre del dueño o el gerente de la empresa.

-Teléfono

- Licencia de licores

### NOTAS DE CREDITO:

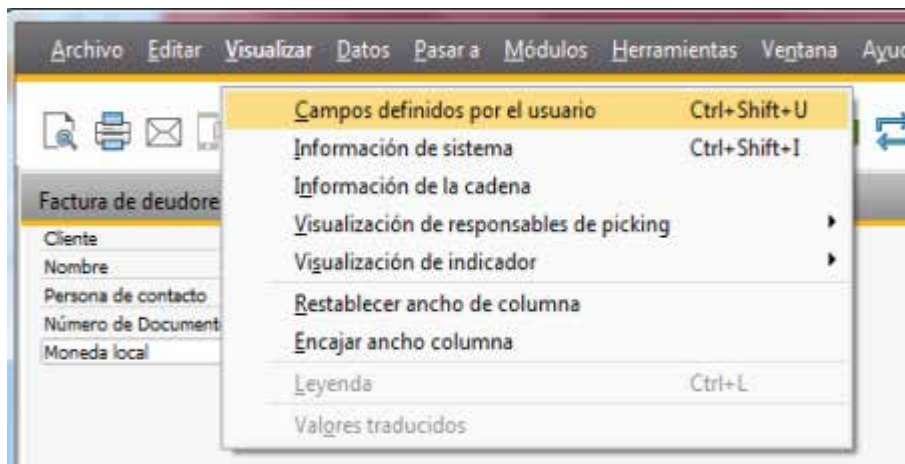
El departamento de cuentas por cobrar hace llegar avisos de contabilidad, son los formatos que llenan los vendedores y/o clientes para comunicar su motivo de la nota de crédito, allí debe aparecer el nombre del cliente, la descripción del porque están emitiendo ese aviso de contabilidad, la factura que va a ser afectada, por último los montos con su iva y total nota de crédito.

 INDUSTRIAS EL CARMEN C.A.	<b>AVISO DE CONTABILIDAD</b> RIF.: J-00019567-6 - NIT.: 0048419007	NOTA DE CREDITO <input type="radio"/> NOTA DE DEBITO <input checked="" type="radio"/>
POR Bs. <input type="text" value="44.080"/>		
Código <input type="text" value="1133308"/>	Señores <input type="text" value="Los OSA SILVA SE"/>	
La Cantidad de <input type="text" value="Cuarenta y cuatro mil ochenta con 0/100"/> <small>La estampa <input checked="" type="radio"/> Acreditando a su CLIENTE <input type="radio"/> Devolviendo</small>		
Por concepto de <input type="text" value="Restorno de compra # 44124 por devolución de existencias de aguardiente al cliente monto de 38000. Monto imponible por el Sr. Alexis Rodriguez 38000"/> <small>Elaborado <input "="" type="text" value="44.080="/></small>		
Valencia <input type="text" value="14"/> de <input type="text" value="12"/> de <input type="text" value="2018="/> 		

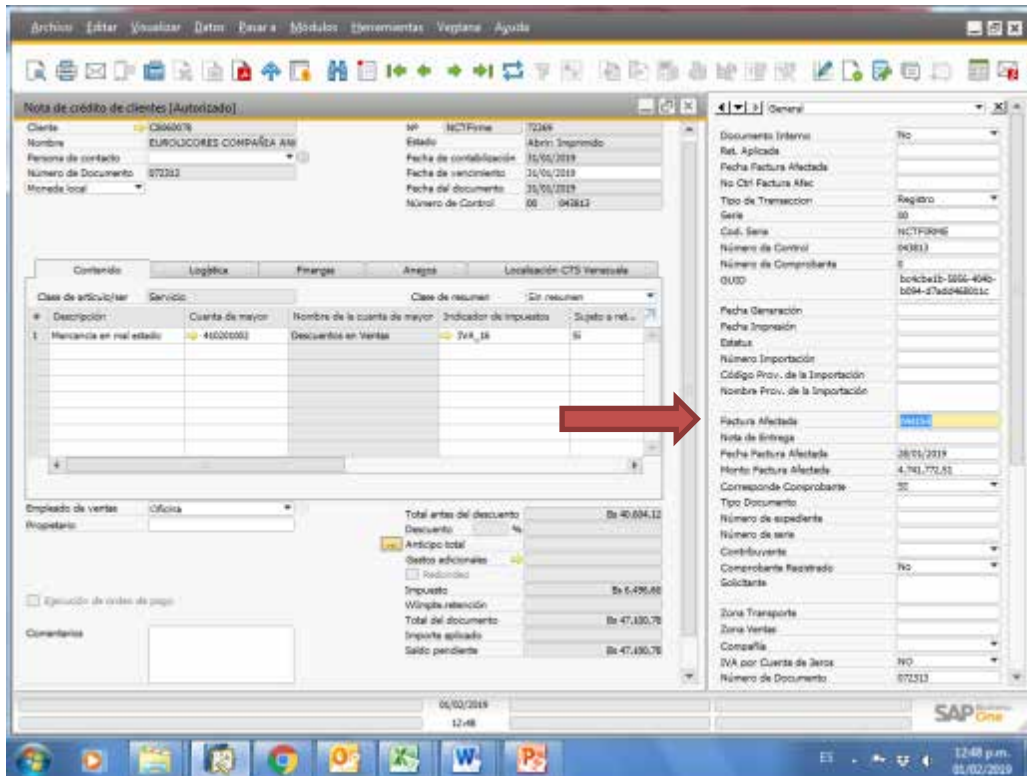
- Existen muchos motivos, por los cuales el cliente o vendedor puede emitirnos notas de crédito, mercancía en mal estado, promoción en mercancía, volumen de compras, descuentos, etc.
- **Las notas de crédito no retienen impuestos.**

Luego de tener esos puntos claro se procede a hacer la nota de crédito, en el sistema **SAP**, siguiendo los pasos del **manual SAP que existe en el departamento.**

**NOTA:** Existen casos en el SAP que cuando se llama la factura, al hacer la nota de crédito y la factura no corresponde con lo que dice el aviso de contabilidad, esto se debe comunicar con el departamento de cuentas por cobrar para corroborar que existe una sustitución de factura, en este caso luego de que la factura sea creada (se debe volver a llamarla: buscar en la flecha verde como registro de dato anterior) Colocarla manualmente el número de factura correcto de la nota de crédito esto se hace en à **Visualizar** (está en el menú superior) à campos definidos para el usuario.

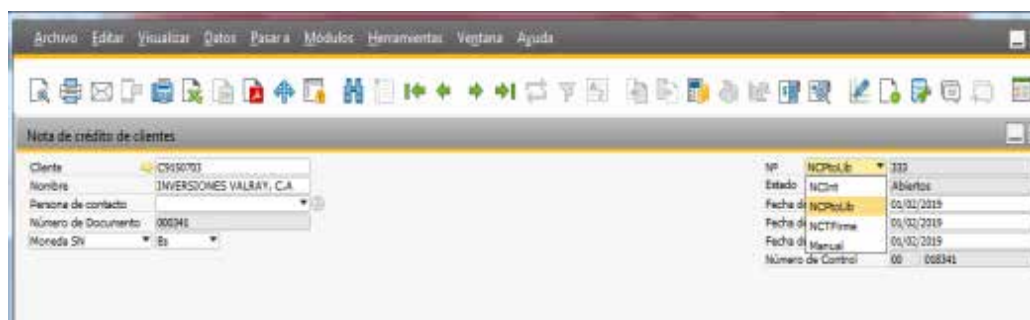


Se abre una ventana a la derecha de nuestra nota de crédito. Y se modifica el número de factura, por el que es correcto y se le da click en **ACTUALIZAR**. Y listo la nota de crédito cuando sea impresa saldrá con el número de factura que realmente corresponde.

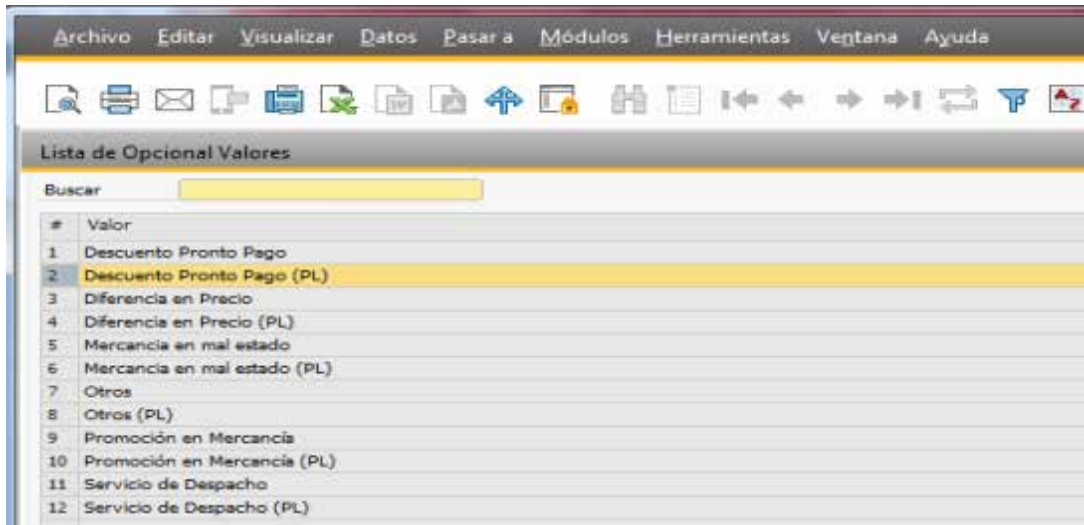


Otro aspecto a mencionar, es cuando se realicen notas de crédito en el SAP para el cliente **PUERTO LIBRE (Inversiones Valray)**.

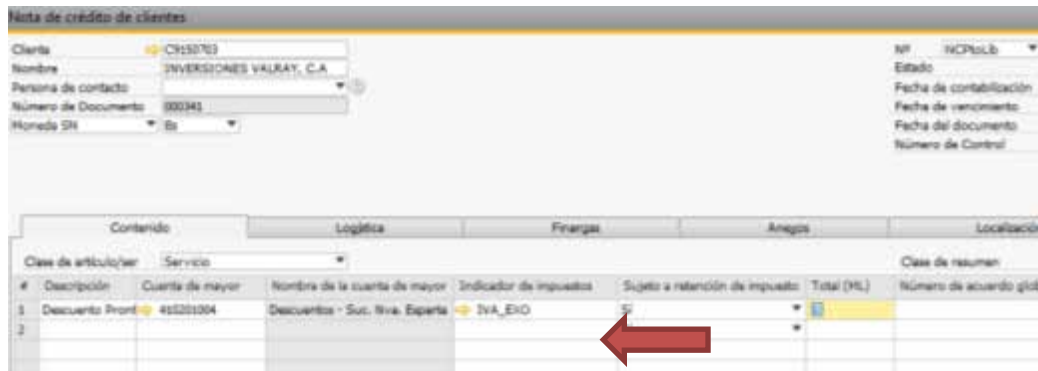
1- En la esquina superior derecha debe decir **NCPtoLib**



2- Cuando se coloque la descripción los conceptos llevan **(PL)**, para indicar que son exclusivos de puerto libre



3- Al mover el tabulador y colocarse en el **Total (ML)** se puede observar que las notas de crédito también estas exoneradas de impuestos es decir no lleva **IVA**.



### LISTAS DE PRECIO:

- ü **DISTRIBUIDOR**
- ü **MAYORISTA**
- ü **DETAL**
- ü **PUERTO LIBRE (MARGARITA)**
- ü **PUNTO FIJO (ZONA FRANCA PARAGUANA)**

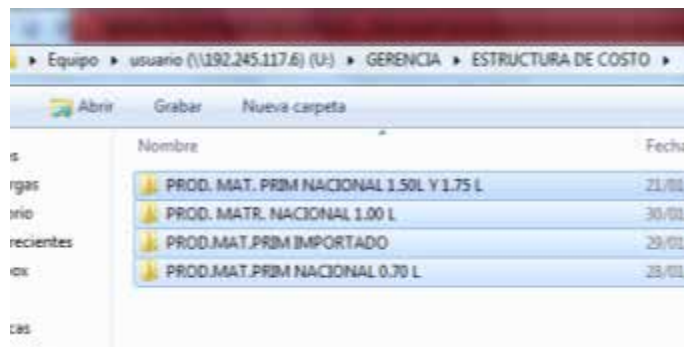
Existen estas 5 LISTAS DE PRECIO que se manejan básicamente cada uno con un parámetro establecido para su cálculo

DISTRIBUIDOR	Lista Base
MAYORISTA	=DISTRIBUIDOR+10%
DETAL	=MAYORISTA+15%
PUERTO LIBRE	=DISTRIBUIDOR+35%
PUNTO FIJO	=DISTRIBUIDOR-15%

Para Realizar la lista de precios, se debe esperar instrucciones de la gerencia general, quien es la que maneja modifica y estructura los costos, para el armado, luego de recibir confirmación de la gerencia sobre si ya fue modificados los precios, se ingresa a la carpeta donde están ubicadas las estructuras de costos de los productos, estas agrupadas por capacidad y si son materia prima importada o no.

Ruta: **Equipo** à **Usuario** à Carpeta de **GERENCIA** à Carpeta **ESTRUCTURA DE COSTOS**

Se desglosan las 4 carpetas



Al abrir una de ellas, se encuentra una hoja en Excel en este caso utilizaremos la de **PROD. MAT. PRIM NACIONAL 1.50LT Y 1.75LT**

Nos ubicamos donde está el Anís Málaga de 1.50lt pestaña **LDAM150(Pref)**

Nos movemos un poco hacia abajo y ubicamos la información que se va a utilizar, es la única que se va a tomar en cuenta para realizar nuestra lista de precio *no podemos modificar nada sin autorización de Gerencia General*. Esta información es la que nos va a permitir llenar los recuadros que requerimos para el armado de la lista



<b>LISTA DE PRECIOS DISTRIBUIDORES</b>								
							FECHA:	15/01/2019
CAPACIDAD	PRECIO	IVA	IMP LICOR	IVA Percep	Precio Facturación			
						pvp	pvp+imp	
ANIS MALAGA	1.00 LT.		0,00		0,00			
	1.50 LT.	23.649,58	3.783,93	19.228,88	1.649,74	48.312,13	6.409,42 10.519,85	

El formato para lista de precios se encuentra en el escritorio, sino tomar como referencia el archivo de Excel de la lista pasada (que ya que esta está formulada), realizar una copia de este archivo y proceder a montar la lista nueva bajo lo ya explicado.

Luego que se monte esta lista de precios se debe pasar inmediatamente al Departamento de Contabilidad Fiscal para que esta la revise y monte sus escritos para que la lista sea presentada al SENIAT.

**NOTA:** EL IVA PERCEPCION E IMPUESTO AL LICOR SON LOS MISMOS PARA TODAS LAS LISTAS. Excepto LISTA PUERTO LIBRE QUE NO lleva ningún tipo de impuestos ni IVA.

Ø Posteriormente, realizar copia de cada una de las listas individualmente para que sean enviadas a cada cliente y vendedor, apoyándose con la información de correos que se suministró en este manual de la siguiente manera:

**LA LISTA DISTRIBUIDORES:** A los únicos distribuidores con los que se está trabajando y al Sr Douglas Fontanive (vendedor que maneja piedra pintada que es un distribuidor)

**LA LISTA MAYORISTAS:** a los vendedores (3), Víctor, Fernando, Douglas.

**LA LISTA DETALES:** a los vendedores (3), Víctor, Fernando, Douglas.

**LA LISTA PUERTO LIBRE:** al cliente INVERSIONES VALRAY, y a Víctor Marcano porque es el vendedor de esta zona

**LA LISTA PUNTO FIJO:** al cliente de punto fijo J&R distribuciones.

**OTROS DISTRIBUIDORES:**

Existen dos clientes nuevos, EUROLICORES COMPAÑÍA ANONIMA, Y BTP DISTRIBUCIONES C.A.

Para estos dos clientes se manejan hasta ahora la venta de 3 productos

**-SANGRIA SEVI    -B.E.S. CACHAMAY    -B.E.S. RONKYOLO**

Estos productos son, hasta ahora manejados por ellos por eso se arma una lista aparte con esos productos y se les envía a ellos. (Individualmente claro esta: una lista para Euro licores y otra para BTP).

Para el cálculo de precio de cada uno está bajo instrucciones del gerente de ventas quien es el encargado de negociar directamente con ellos

- Para el precio de la SANGRIA SEVI se toma el mismo de la SANGRIA SEVILLANA
- Para el precio de B.E.S. CACHAMAY se toma el precio de los demás B.E.S. (MORICHE, GUARICO Y PALMITA) que es el mismo que manejan los 3.
- Para el precio del B.E.S. RONKYOLO se toma el mismo del ANIS MALAGA

**NOTA:** *la primera lista que se monta para presentarla a Contabilidad Fiscal, debe contener todos los productos incluyendo estos 3 últimos mencionados para que sean presentados todos en su totalidad al SENIAT. Por lo tanto al enviarse las listas individualmente a cada cliente o vendedor se deben eliminar estos 3 productos para ellos, ya que como se explicó son solamente para las listas de EUROLICORES Y BTP.*

Las listas de precios se encuentran ubicadas en el escritorio siempre dejando la más vigente fuera para que puedan ser visualizadas mejor y con rapidez, existe una carpeta para las listas de precio normales y otra carpeta de precios para los clientes Euro licores y BTP, esto con motivo de segregar estas y evitar confusiones a la hora del envío vía correo

- Para el cliente **EUROLICORES**, actualmente se está manejando lo siguiente:

En la lista de precios que se le realiza, se le hace un descuento a la base de la lista de precios del **5%**, este es hasta ahora el parámetro que establecido por el gerente de ventas junto con Gerencia General. Aquí se observa una serie de porcentajes para aplicarles según el criterio de venta. El mismo informara a profundidad como se llevara esta acotación. Y esto se llevaría como un descuento por distribución. Este es el mismo trato que se le da al cliente de PUNTO FIJO, donde se le rebaja a la base de la lista de precios 15%, quiere decir que cuando estemos conformando la lista de precios para este cliente debemos modificar la base de la lista de precios según este parámetro.

<b>FACTURA</b>	<b>PRECIO</b>	<b>-5%</b>
<b>DISTRIBUIDOR</b>		
<b>FACTURA PRECIO MAYORISTA</b>		<b>-7,5%</b>
<b>FACTURA PRECIO DETAL</b>		<b>-10%</b>

**ENCUESTA DEL BCV:**

Es requisito presentar esta encuesta, la cual es enviada vía correo por un representante del BCV, el cual se debe llenar con la información que solicitan:

**-Encuesta mensual de valor de la producción y ventas del mes XX:** se solicita información sobre la producción las cajas producidas por tipo (esta información se puede requerir a contabilidad fiscal) y en la columna de ventas, las ventas realizadas en el mes que corresponde y Los Bs de esas ventas.

NUMERO DE ESTABLECIMIENTO 234

MES: 09

ZONA: 813

ACTIVIDAD PRINCIPAL 1102

III. PRODUCTOS GENERICOS						
	1. PRODUCCIÓN		2. EXPORTACIONES		3. VENTAS INTERNAS	
	1.1. CANTIDAD	1.2. VALOR (Bs.)	2.1. CANTIDAD	2.2. VALOR (Bs.)	3.1. CANTIDAD	3.2. VALOR (Bs.)
NOMBRE: <b>SANGRIA LA SEVILLANA</b> COD. DEL PRODUCTO: <b>110210101</b> UNIDAD DE MEDIDA: <b>CAJAS-ESTUCHES</b> COD. UNIDAD DE MEDIDA: <b>47</b>	3.920				2.267	1.789.206,49 Bs S
NOMBRE: <b>B.E.S. PALMITA</b> COD. DEL PRODUCTO: <b>110119901</b> UNIDAD DE MEDIDA: <b>CAJAS-ESTUCHES</b> COD. UNIDAD DE MEDIDA: <b>47</b>	986				1.197	1.240.428,71 Bs S
NOMBRE: <b>WHISKY ESCOCES WINNER</b> COD. DEL PRODUCTO: <b>110110201</b> UNIDAD DE MEDIDA: <b>CAJAS-ESTUCHES</b> COD. UNIDAD DE MEDIDA: <b>47</b>	0				0	
NOMBRE: <b>RESTO</b> COD. DEL PRODUCTO: <b>110100099</b> UNIDAD DE MEDIDA: <b>-</b> COD. UNIDAD DE MEDIDA: <b>0</b>	501				500	641.593 Bs S

**-Encuesta mensual de precios del mes XX:** Se coloca la información de la lista de precios que se llevó en el mes que están requiriendo

A		B		C		D		E		F		G		H		I	
NUMERO DE ESTABLECIMIENTO		234				MES:		09				ZONA:		813			
III. PRODUCTOS ESPECIFICOS																	
1.	2.	3. DESTINO		4.	5. UNIDAD DE MEDIDA		6.										
		1. CÓDIGO DE ESPECIFICO	2. DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO GENÉRICO		COD.	NDM.		COD.	NDM.	PRECIO							
9	110110201001	WHISKY ESCOCES WINNER	0	VI	CAJA DE 12 BOTELLAS 0,700 LITROS	47	CAJAS-ESTUCHES	6.872,78 Bs S									
12	110119901002	B.E.S. PALMITA	0	VI	CAJA DE 12 BOTELLAS 1 LITRO	47	CAJAS-ESTUCHES	2.676,84 Bs S									
13	110210101003	SANGRIA LA SEVILLANA	0	VI	CAJA DE 6 BOTELLAS 1,5 LTS	516	CAJA	1.904,18 Bs S									

Al finalizar se le envía por el mismo correo al encargado.

**ORGANIGRAMA DE LAS OPERACIONES DE VENTAS-COBRANZAS**

	<b>GERENTE GENERAL</b>	
GERENTE DE VENTAS		GERENTE ADMINISTRATIVO
SUPERVISOR DE VENTAS		ANALISTA DE COBRANZA
ANALISTA DE VENTAS		ANALISTA DE FACTURACION

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 CONCLUSIONES**

A manera de resumen, se logró proponer un sistema integral de control interno, para las operaciones de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Industrias El Carmen, C.A., el cual fue realizado mediante un proceso de trabajo que permitió obtener un resultado favorable en los departamentos que determinan estas funciones de contadores públicos que poseen en esta compañía.

En relación con esto, los pasos a seguir fueron según el orden de los objetivos específicos, en donde se diagnosticaron las situaciones que presentan las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa ya mencionada, demostrando que no existe un control específico en estas funciones, sino más bien de forma arbitraria entre los empleados del departamento de cuentas por cobrar y el de ventas, existiendo así una necesidad por solventar para la mejora de las ventas y cuentas por cobrar.

Continuamente, se identificaron los factores externos e internos de las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa, en donde primeramente afectaba porque no ha existido la autorización por parte del gerente en algunas actividades internas, siendo así una actitud negligente por parte de sus funciones, además se ocasionan disputas entre los dos (2) gerentes tanto el de ventas con el gerente general, a raíz de que el primero quiere vender a los clientes que no han pagado sus facturas pendientes, mientras que el otro solo quiere que la mercancía que sale al mismo tiempo sea cancelada para obtener ingresos positivos para la empresa.

Por otro lado, los problemas internos que han ocurrido son el desconocimiento sobre cómo manejar situaciones en donde no estén de acuerdo ambos gerentes, en donde solo les toca hacer lo que consideran prudente para mantener una solución temporánea. Aunado a esto, se presentan muchas trabas a través de los archivos, en donde se ameritan tener permisos para visualizar tareas en el sistema de cobranzas de

la empresa, también coordinar con los vendedores que tengan un control con las órdenes de ventas, para evitar los cambios en los pedidos de los clientes y que logren asegurar los pagos en general, evitando cheques sin endosar, transferencias no recibidas de otros bancos, entre otros casos.

En conclusión, se logró elaborar el sistema integral de control interno para las operaciones de ventas y cobranzas en la empresa Industrias El Carmen, C.A., A través de unos lineamientos que fueron diseñados con una estructura, como lo son los componentes del control interno, en donde se especifica un procedimiento pautado que debe ser respaldado para que se puedan lograr los objetivos.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

En este momento, se recomienda a los dueños de la empresa Industrias El Carmen, C.A. a mantener continuo seguimiento de las funciones positivas en general de ventas y cobranzas que poseen, porque esto es lo que genera una buena gestión, y al mismo tiempo los buenos ingresos que ayudan a mantener el compendio empresarial, y así amparar a la empresa impulsada en generar mayores ingresos que benefician a todos los que los conforman.

Además, se sugiere a los encargados de los departamentos de cuentas por cobrar y el de ventas, a innovar el sistema integral de control interno para las operaciones de ventas y cuentas por cobrar cada cierto tiempo, y añadir más lineamientos para que ayude a impulsarse con cambios positivos para el mantenimiento y posicionamiento de la empresa Industrias El Carmen, C.A. en el mercado nacional.

Para finalizar, se le recomienda a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez, específicamente a los de la Escuela de Contaduría en su carrera de Contaduría Pública, a tener amplitud en las líneas de investigación para poder implementar propuestas innovadoras en la realización de trabajos de grado, también en el caso de los sistemas integrales de control interno para las operaciones de ventas y cobranzas de cualquier empresa, a tener estructuras nuevas donde no se escapen aspectos que se han ido añadiendo en el tiempo.

## REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Venezuela: Editorial Episteme.
- Ancajima, A. (2018) *Mecanismo de control interno en el área de tesorería de los hospitales públicos en el Perú*. Trabajo de Grado. Publicado. Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Coopers y Lybrand (1997) *Los nuevos conceptos de control interno*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Dicuru, V., Linares, H., y Villegas, Z. (2015) *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.* Trabajo de Grado. Publicado. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Estupiñan, R. (2015) *Control interno y fraudes análisis Coso I, II, y III*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Fonseca, O. (2012). *Sistema de control interno para organizaciones*. Editorial: Oswaldo Fonseca. España.
- García G. y otros (2004). *Estudio técnico para la producción de licor de mandarina*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Garay, G. y Marín, R. (2016) *Plan estratégico para mejorar la gestión de cobranza de la empresa Grupo Fernández C.A.* Trabajo de grado. Publicado. Universidad José Antonio Páez. Venezuela.
- Gómez, F. y Magdalena, F. (1999) *Sistemas administrativos, estructuras y procesos*. Argentina: Editorial Macci.
- Gonzabay, D. y Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A.* Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Hurtado, H. y Toro J. (2001) *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: Editorial Consultores y Asociados
- Mantilla, S. (2013) *Auditoria del Control Interno*. Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.
- Marín, L. (2017) *Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de le empresa inversiones Repavi, C.A.* Trabajo de Grado. Publicado. Universidad José Antonio Páez. Venezuela.
- Melo, P. y Uribe M. (2017) *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajomas, S.A.S.* Trabajo de Grado. Publicado. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia.
- Méndez, H. y Palazón, M. (2015) *Tratamiento de la documentación contable*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Mijares, H. y García L. (2007) *Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado*. Universidad José Antonio Páez
- Moscoso, E. y Echeverría, M. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de Investigación Cuantitativa*. Editorial: FEDUPEL. Venezuela.

- Pilaloo, L. y Orrala, B. (2016) *Control interno al área de Ventas para mejorar la rentabilidad en Borleti, S.A.* Trabajo de grado. Publicado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Rodríguez, R. (2014). Estudio del proceso de elaboración de bebidas con aguardiente de orujo: desde las materias primas empleadas hasta el producto final. Universidad de Vigo. España.
- Sabino, C. (1992) *El proceso de Investigación*. Caracas: Editorial CID Editor
- Servin, L. (2016). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? [Documento en línea]. Disponible en: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>. [Consulta: febrero 2019,19].
- Toro, I. y Parra R. (2006) *Método y conocimiento: metodología para la investigación*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.