

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO
PARA EL ARCHIVO DE FACTURAS PENDIENTES
APLICABLES A LAS CUENTAS POR COBRAR EN
LA EMPRESA FULLER MANTENIMIENTO C.A**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO
PARA EL ARCHIVO DE FACTURAS PENDIENTES
APLICABLES A LAS CUENTAS POR COBRAR EN
LA EMPRESA FULLER MANTENIMIENTO C.A**

Autor:

Azocar, Evelio

Urb. Yuma II, Calle N° 3, Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (Master) - Fax: (0241) 871239

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcda. Yanett Milagros Simoza de Tineo, Carla, portador de la cédula de identidad N°6.107. 437, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Azocar, Evelio , portadora de la cédula de identidad N° 20.137.011, titulado: **PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL ARCHIVO DE FACTURAS PENDIENTES APLICABLES A LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA FULLER MANTENIMIENTO C.A. ,** presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, 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 06 días del mes de Junio del año dos mil diecisiete.

Lcda. Yanett M. Simoza de Tineo

C.I. V- 6.107. 437



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

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL INTERNO PARA EL REGISTRO Y
ARCHIVO DE FACTURAS PENDIENTES APLICABLES A LAS CUENTAS
POR COBRAR EN LA EMPRESA FULLER MANTENIMIENTO C.A.**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

AUTOR: Azocar, Evelio

C.I. 20.137.011

San Diego Junio 2017

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	pág
RESUMEN INFORMATIVO.....	
INTRODUCCIÓN.....	01
CAPÍTULO	
I. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	
1.1 Ubicación de la Empresa.....	04
1.2 Reseña Histórica.....	04
1.3 Objetivos Organizacionales.....	05
1.4 Estructura de la Organización.....	06
1.5 Visión de la Empresa.....	07
1.6 Valores de la Empresa.....	07
1.7 Políticas de Calidad	07
1.8 Actividades.....	08
CAPÍTULO	
II. EL PROBLEMA	
2.1 Planteamiento del Problema.....	10
2.2 Formulación del problema.....	13
2.3 Objetivos de la investigación.....	14
2.4 Justificación.....	14
2.5 Alcance.....	16
CAPÍTULO	
III. MARCO TEÓRICO	
3.1 Antecedentes.....	17
3.2 Bases	24
Teóricas.....	
3.2.1 Control Interno	17
3.2.2 Procedimientos.....	24
3.2.3 Cuentas por cobra	24
3.2.4. Bases Legales.....	27
3.2.5 Definición de Términos Básicos.....	30
CAPÍTULO	
IV. FASES METODOLÓGICAS	
4.1 Tipo y Diseño de Investigación	39

4.2 Fases Metodológicas.....	41
4.2.1 Fase I. Diagnosticar como son los procesos de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.....	42
4.2.2 Fase II. Estudiar las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.....	46
4.2.3 Fase III. Diseñar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.....	47

CAPÍTULO

V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Análisis de resultados de la Matriz Observación directa.....	50
5.2 Fase II. Encuesta.....	52

VI. PROPUESTA

6.1 Fundamentación de la propuesta.....	65
6.2 Justificación de la propuesta.....	67
6.3. Objetivos.....	69
6.3. Análisis de Factibilidad.....	70
6.5. Desarrollo de la propuesta.....	74
Consideraciones Finales.....	89
Referencias.....	92
Anexos.....	97

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro		pág.
1	Matriz de Observación directa. Lista de cotejo	49
2	Procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar	52
3	Existencia de Manuales de normas y procedimientos	53
4	Orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes	54
5	Uso Google Drive como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar	55
6	Diseño de procedimientos que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar.	56
7	Hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar.	57
8	Retrasos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas.	58
10	Políticas manejo archivo para el proceso de facturación.	59
11	Políticas para el manejo cuentas por cobrar	60
12	Desarrollo de Políticas proceso archivo de las cuentas por cobrar.	61
	Alojamiento virtual para el proceso de archivo de cuentas por cobrar	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos		pág.
1	Procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar	52
2	Existencia de Manuales de normas y procedimientos	53
3	Orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes	54
4	Uso Google Drive como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar	55
5	Diseño de procedimientos que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar.	56
6	Hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar.	57
7	Retrasos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas.	58
8	Políticas manejo archivo para el proceso de facturación.	59
9	Políticas para el manejo cuentas por cobrar	60
10	Desarrollo de Políticas proceso archivo de las cuentas por cobrar.	61
11	Alojamiento virtual para el proceso de archivo de cuentas por cobrar	62

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones buscan ser rentables para que las mismas puedan mantenerse y crecer en el tiempo, pero depende de la capacidad que tengan para hacer que los procesos administrativos y productivos sean eficientes y estos se traduzcan en el logro y metas establecidos por las compañías. Por lo que tienen que hacer uso uno adecuados de recursos humanos, tecnológicos, operacionales a través de procesos de gestión y control interno que ayuden a garantizar medianamente el manejo eficiente y eficaz de cada uno de ellos.

Un aspecto que es oportuno considerar, es el establecimiento de mecanismos gerenciales que permitan que los procesos sean más organizados, direccionados y controlados por los supervisores y jefes, esto con la finalidad que se pueda garantizar la supervisión y control constante para detectar las fallas u omisiones que se puedan estar produciendo en cualquier área departamental. Por lo que es necesario generar procesos de control interno que permitan constatar que los trabajadores están ejerciendo sus funciones sobre la base de las normas, políticas y procedimientos establecidos por la empresa.

Hay que destacar que, uno de los procesos que debe tener especial cuidado son los ingresos por concepto de ventas, ya que esta actividad está relacionada con las cuentas por cobrar, las cuales deben ser manejadas de manera efectiva porque es lo que permite generar dividendos que son los recursos con lo que cuenta las organizaciones para poder cumplir de manera oportuna con las obligaciones y compromisos que se han contraídos con el personal, proveedores y en líneas generales para el desarrollo de las operaciones cotidianas.

En concordancia con lo antes planteado el trabajo de pasantía busca elaborar procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A con la finalidad de evitar retraso de cobro de factura pendientes, debido a la carencia de

procedimientos en los archivos. Por lo que la problemática planteada afecta el cobro oportuno, debido que en ocasiones se traslapa la facturación y por ende se pierde la consecución de las mismas no ejecutando los cobros en la fecha oportuna y esto de alguna manera inciden directamente en el flujo de caja, que son necesarios para el cumplimiento de los compromisos obtenidos con terceros.

El proyecto de investigación consta de V capítulos los cuales se desarrollara de la siguiente forma:

El Capítulo I: Se presenta los aspectos generales de la empresa que es objeto de estudio como son: Dirección, Reseña histórica Misión, Visión, Objetivos Organizacionales, Estructura organizativa de la compañía.

El Capítulo II: Se expone el planteamiento del problema: en ella se describe la situación problemática de la organización, formulación del problema, objetivos de la investigación donde se detalla los objetivos generales y específicos, justificación e impacto de la investigación, a fin de describir los aspectos problemáticos de la organización.

El Capítulo III: Marco Teórico: en él se exponen todos los aspectos relacionados a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y conceptuales a fin de indicar los distintos postulados que contribuyan al desarrollo control interno en las organizaciones y lo relacionado a las cuentas por cobrar. De igual forma, se expone y analiza en basamento legal considerando la jurisprudencia Venezolana en éste caso la Constitución Nacional, Código Orgánico Tributario y Normas de Emisión de Facturas Y Otros Documentos.

El Capítulo IV Marco Metodológico: En este se presentaran aspectos generales relacionados al direccionamiento metodológico del informe de pasantía como son: Fases del estudio, tipo, nivel, diseño de la investigación y modalidad de la investigación, la población y muestra, sistema de variables, técnicas de recolección de información.

El Capítulo V contiene todo lo relacionado a los resultados de la investigación en ella se presenta los resultados obtenidos a través de matriz de observación directa que tiene los aspectos seleccionados en la lista de cotejo así como las tablas y gráficos, donde se puede apreciar los datos suministrados por los trabajadores de Empresa Fuller Mantenimiento C.A específicamente en el área de cuentas por cobrar.

EL Capítulo VI, en esta parte de informe de pasantía se puede visualizar todo lo concerniente a la propuesta del proyecto en ella está la fundamentación, justificación y objetivos y el procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. Posteriormente, se presentan las consideraciones finales que son productos de los objetivos planteados durante el proceso investigativo donde a su vez se exponen las recomendaciones para esta empresa de limpieza a nivel nacional en materia de manejo de archivo de registros contables.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Ubicación de la Empresa

La Empresa Fuller Mantenimiento C.A, se encuentra ubicada en la Ciudad de Valencia, Estado Carabobo, en la Urbanización Zona Industrial Carabobo, Edificio Fuller, piso PB, 5ta transversal, Michelena.

1.2 Reseña Histórica de la Organización

La empresa Fuller C.A fue fundada en el año 1933, cuando el Señor Francisco Calviño, el cual llega a Venezuela con la con la finalidad de dedicarse a la representación y venta de los cepillos de Fuller Brush Company. Este comerciante establece su primera tienda en la Ciudad de Caracas en el año de 1941, en la Romualda, donde permanece por más de 70 años.

En la actualidad la empresa cuenta con 25 tiendas Fuller a nivel nacional, ubicadas en los principales centros comerciales del país, por lo que ha logrado alcanzar un gran reconocimiento a nivel nacional, gracias a la calidad de productos y servicios que ofrece a cada uno de sus clientes, lo que esto ha permitido catapultarla como empresa líder.

Es importante indicar que, un aspecto que ha caracterizado a esta organización, es que sus personal directivo ha tenido la habilidad de poder observar nuevas oportunidades de negocio, por lo que el proceso de diversificación de actividades comerciales, tuvo sus inicios en 1958, cuando se crea la filial Fuller Mantenimiento, C.A., la cual se dedica a la prestación de servicios de limpieza especializada y mantenimiento, para el hogar, oficinas, comercios, industrias, clínicas con los más

altos estándares de calidad y profesionalismo, bajo la figura de contratación fija o eventual.

Hay que destacar que, el procesos de crecimiento ha sido constante gracias a sus planes estratégicos en el desarrollo de negocios, es así como en 1961 funda la empresa Industrias Combinadas, con el propósito de la fabricación, importación y distribución de productos químicos y equipos para la limpieza, actualmente bajo el nombre de Fuller Interamericana, C.A.; donde crea canales nuevos de comercialización a fin de penetra cada vez más en el mercado, por lo que comienza a crear una división de ventas institucionales, ventas para el consumo masivo a través de sus tiendas Fuller.

El Grupo Fuller prosigue con su expansión, al fundar la empresa Pintores Metropolitanos C.A. en el año 1971, actualmente Fuller Covertex, C.A.. Especializada en realizar trabajos de pintura, texturizado, impermeabilización y lavado de fachadas de edificios, casas y apartamentos. Posteriormente, en 1973 crea otra unidad de negocios llamada Fuller Terminex, para el control de plagas y brinda el servicio de fumigación y de tratamientos preventivos; su última área de negocio fue desarrollada en el año 2005, donde crea un nuevo portafolio de productos químicos especializados y accesorios de limpieza bajo el nombre de Fuller Hogar.

1.3 Objetivo de la Organización:

La Empresa FULLER C.A. tiene como objetivo fundamental brindar a sus clientes los mejores productos químicos, los equipos de las más reconocidas marcas a nivel internacional, la mayor variedad de accesorios y los servicios más profesionales de limpieza, servicio técnico y fumigación para lograr que usted viva en un mundo más limpio.

1.4 Estructura Organizacional

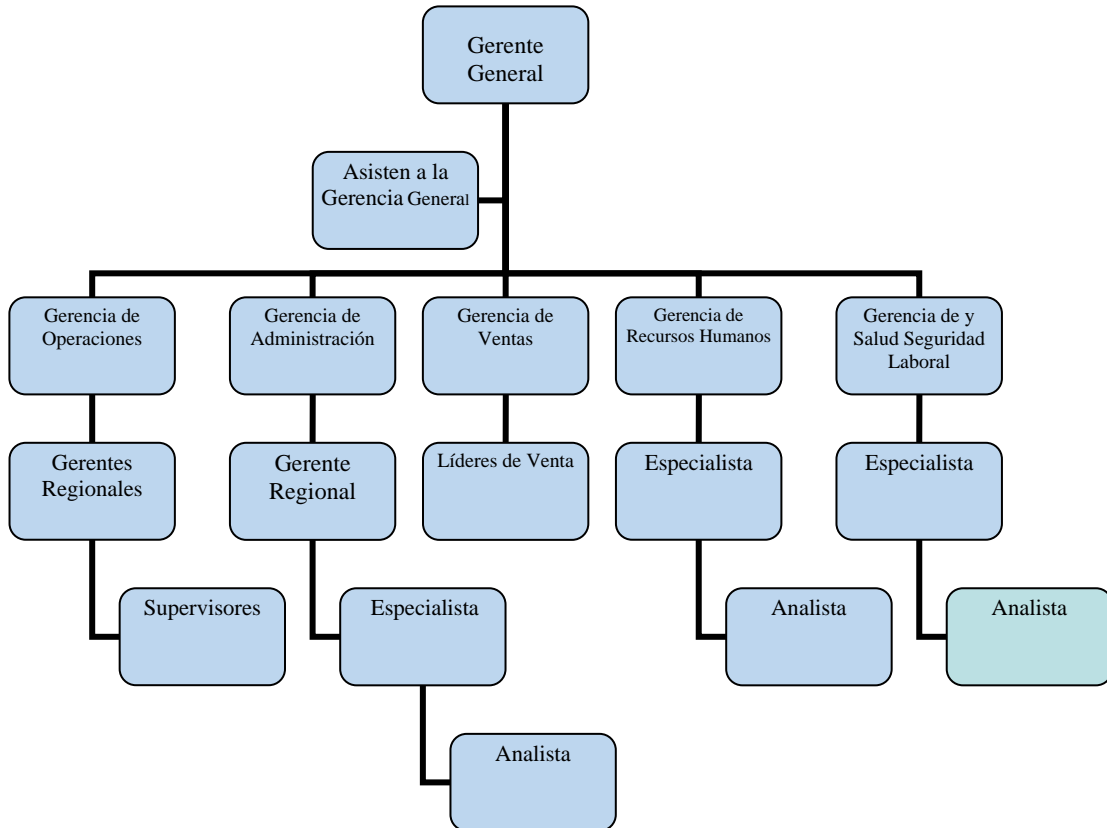


Figura N° 1: Organigrama de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

Fuente: Empresa Fuller Mantenimiento C.A

1.5 Misión de la Empresa

Proveer soluciones confiables de alta calidad para la limpieza y control de plagas, mediante el desarrollo, la producción, la comercialización de productos y la prestación de servicios, impulsados por nuestro talento humano a fin incrementar el bienestar del cliente y contribuir a la calidad de vida de la sociedad, en armonía con el ambiente, y generando valor para la organización.

1.7 Visión de la Empresa

Ser una corporación líder de soluciones en limpieza y control de plagas, expandiendo su penetración en los mercados donde opera, con proyección a nivel de la Región Andina y del Caribe, proporcionando a nuestros clientes productos y servicios de gran valor, innovadores y de clase mundial, a través del talento humano, mejora continua y tecnología.

1.8 Valores Organizacionales

Los valores organizacionales del Grupo Fuller C.A están alineados estratégicamente con el desempeño de nuestros trabajadores a fin de brindar calidad y servicio a nuestros clientes por lo que promovemos:

- Ü Honestidad
- Ü Sentido de pertenencia
- Ü Trabajo en equipo
- Ü Servicio al cliente
- Ü Pasión por ganar
- Ü Seguridad, salud y ambiente

1.9 Políticas de Calidad

El Grupo Fuller tiene como política de calidad la fabricación y distribución de productos químicos y accesorios para la limpieza en general. El compromiso del Grupo Fuller esta· basado en cumplir y superar los requisitos del sistema de gestión de calidad, todo lo cual garantiza productos y servicios que satisfacen a nuestros clientes, empleados y accionistas, creando de esta manera una relación mutuamente beneficiosa.

2.0 Actividades del Pasante

Durante el desarrollo de las pasantías las actividades a efectuar fueron relacionadas al análisis de las cuentas por cobrar y el apoyo directo del analista y la gerencia regional de administración en la sede de Valencia, Estado Carabobo. Dentro de las actividades específicas durante las doce semanas fueron:

1. Gestionar cobranza vía correo y telefónica, revisión de cuentas vencidas y por vencer
2. Realizar facturación a diario de los servicios eventuales del sistema SCG (FMCA Y FTCA)
3. Archivo correspondiente a su área: copia de depósitos, correlativo de cobranzas, cobros, relación de cobranzas de vendedores, retenciones etc.
4. Revisar los analíticos semanalmente, notificarle al coordinador administrativo las observaciones. Resumen semanal de retenciones pendientes y cheques devueltos.
5. Cierre de cobranza mensual, previa pre-conciliación, revisión de ajustes menores al cierre, imprimir reportes para auditorias de facturas realizado por el coordinador administrativo
6. Depuración y verificación de partidas pendiente en conciliaciones bancarias
7. Proceso de cheque devuelto
8. Emisión cartas clientes: notificaciones de cheques devueltos, solicitudes de pagos vía transferencia y retenciones pendientes, certificación de facturas y notas de crédito.
9. Entrega de talonarios de comprobantes de caja a los ejecutivos de venta
10. Realiza NC y ND (FMCA y FTCA)
11. Verificación de referencias comerciales
12. Control y seguimiento de asignaciones diarias de mensajero
13. Control y seguimiento de proveedores sucursal (mantenimiento preventivo, aires acondicionados, cerco eléctrico, seguridad integral, alarmas,

fumigaciones, impresora láser, entre otros) reportar al coordinador administrativo.

14. Relación de comprobantes de retención IVA, ISLR, IMPUESTOS MUNICIPALES
15. Apoyo y control administrativo de taller de servicio técnico y técnico Sénior (gestión y seguimiento en facturación y cobranzas)
16. Gestión y actualización de documentos: Cartelera fiscal, distribución de información de tiendas
17. Preparación de valijas para envío Caracas y Barquisimeto

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Un aspecto que es importante en todas las organizaciones, es el control interno de las operaciones administrativas producto que la misma ayuda a la coordinación de los esfuerzos que hay que hacer en cualquier empresas, por lo que es necesario que exista procedimientos definidos para el cumplimiento de las funciones a desarrollarse en cada área departamental, ya que al existir un proceso de control puede haber una coordinación de las actividades y funciones a realizar por el capital humano, para el logro de los objetivos y metas comunes. En relación a lo antes expresado Meigs (1994:49), indica que el propósito del control interno en una organización es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficacia y eficiencia de la organización” (p.49)

Es importante indicar que, los proceso de gestión administrativa se debe manejar de manera organizada, rigurosa y sistemática y aún más en las áreas de facturación y manejo de cuentas por cobrar, debido que a través de ellos se puede llevar un registro secuencial de cada una de las operaciones; por lo que permite un control exhaustivo de las operaciones comerciales que se derivan de las ventas de bienes, producto y servicios. Por lo que Horngren C, y Sundem G, (2001), afirman que el control administrativo: “es una integración lógica de las herramientas de contabilidad administrativa para reunir y reportar los datos y para evaluar el desempeño.” (p.36)

En consecución a lo antes señalado, se debe decir que todas las organizaciones modernas, deben tener un control interno riguroso en el manejo de registro y archivos por concepto de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar, debido que de allí se deriva los procesos de gestión de cobro, los cuales son importantes, ya que estos son la principal fuente de ingreso de toda empresa productora de bienes y servicios. Por lo que Wittlinger, Carranza y Mori, (2008) señalan que:

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones (p. 2)

En relación a punto es importante expresar que, la gestión de procesos de cobranza va a depender de los mecanismos de control interno que se lleve a través de registro y archivo de las operaciones comerciales que se generen por este concepto; por lo que el cobro de las de facturas producto de las ventas realizadas, va a depender una parte por orden y la sistematización que se produzca en dicho proceso; pero hay que estar conscientes que estos procedimientos de seguridad no garantizar las fallas en las operaciones administrativa y contables. Considerando lo antes expresado Alvarado (2007, p. 21) indica que:

El control interno no prevé una seguridad absoluta sino razonable, como producto de decisiones equivocadas o errores y fallas, razón por la que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de

sus operaciones y la confiabilidad de la información generada.
(p.21)

Es oportuno indicar que, la fiabilidad de los flujos de información va depender de la rigurosidad y herramientas que se empleen para garantizar el cobro de facturas en una compañía a fin de salvaguardar este tipo de activo circulante que es indispensable para que este pueda generar ganancias y a su vez cumplir compromisos con terceros; por lo que las cuentas por cobrar, sino no son debidamente registradas y archivadas pueden generar retraso en los cobros, mayores gastos en los procesos de cobranza y afectar la liquidez de la compañía. En relación a este punto Chillida (2003) explica lo siguiente:

Cuentas por cobrar debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente. (p.65)

Lo antes señalado, es una realidad que se observa en la actualidad la Empresas Fuller Mantenimiento C.A, tiene una cartera de clientes que pertenecen a empresas de gran reconocimiento a nivel nacional e internacional, las cuales le ofrece una gama de servicio de limpieza y mantenimiento, por la cual requiere mantener un proceso de facturación que le permita tener control de las transacciones comerciales y así facturar en los tiempos previsto, situación que no está ocurriendo debido que carece de procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes, por lo que en ocasiones se genera una serie de debilidades como son; pérdidas y traspapelación de facturas, falta de control durante el proceso de archivo, por lo que en ocasiones se genera retraso en los cobros, debido a que no se obtiene la información de manera oportuna y esto afecta la capacidad de respuesta a la hora de suministrar algún tipo de información que requiera sus clientes, por concepto de pago.

Otro aspecto a indicar que es el retraso de cobro de factura por carencia de procedimientos administrativos, afecta el cobro oportuno de las cuentas por cobrar; haciendo que dicha situación inciden directamente en el flujo de caja, la cual se da gracias a la falta de control en los registro de los procesos de facturación, siendo esta una de las razones que afecte el desempeño de las actividades a realizar en esta área departamental, por lo que se llega a generar retrasos en los pagos que se da por este concepto de las ventas y servicio ofertados a los clientes.

Finalmente, se puede expresar que la falta de procedimientos y el uso de herramientas tecnológica que ayuden a facilitar el establecimiento procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A; son lo que está afectando a esta compañía de amplia trayectoria en el mercado Venezolano, debido a que impide que esta pueda obtener a tiempo los ingresos correspondientes por la principal actividad comercial, por lo que la problemática anteriormente presentada puede llegar afectar a dicha compañía, sino se toma las medidas pertinentes a fin de solventar las fallas existente en esta organización.

Formulación de la Investigación

1. ¿Cómo son los procesos de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.?
2. ¿Cuáles son las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A?

3. ¿Qué beneficios aporta los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar a la Empresa Fuller Mantenimiento C.A?

2.2 Objetivos de la Investigación

2.2.1 Objetivo General

Diseño de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

2.3.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar como son los procesos de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.
2. Estudiar las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A
3. Diseñar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

2.4 Justificación de la Investigación

Los procesos de control interno en las organizaciones son fundamentales para la seguridad y resguardo de las operaciones administrativas, debido que a través de ella

se generan acciones claras y precisas a fin de proteger los activos de las compañías. En el caso específico de las cuentas por cobrar los procesos de control interno, brinda la posibilidad de generar mecanismos que ayuden a el proceso de registro y archivo a fin de evitar que estos se pérdidas y trasapelación de facturas y en consecuencia no se reciban los pagos oportunos por dicho concepto.

Hay que destacar que, los beneficios que aporta procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A, es que a través de ellas se puede corregir las debilidades que hay en relación a la forma como es ejecutada las actividades por parte de los subordinados, ya que minimiza la posibilidad de las desviaciones, errores u omisiones que se puedan dar en estos procesos en la organización.

En cuanto al impacto que tiene el presente proyecto de investigación es que por medio de los sistemas de control interno para el registro de facturas evita que se produzca retrasos en los pagos de facturación, evita que se produzca gastos por recuperación de cuentas por cobrar e incluso que algunas facturas sean incobrables por la falta de registros fiables que hacen que puedan a contribuir a que algunos clientes sean insolventes con la organización.

Otro aspecto a indicar, al aporte de la presente propuesta a la Empresa Fuller Mantenimiento C.A, es que sistemas de control interno de facturación permite que se genere un proceso de retroalimentación, ya que a través de su uso permite que se pueda evaluar los resultados, detentar las fallas más recurrente en los procesos y precisa los errores e identifica las personas responsable. Esto se debe que a través de control interno se generan una unificación de procedimientos lo que permiten ordenar de manera eficiente y secuencial, los pasos a seguir proporcionando una seguridad razonable en de los objetivos establecido a través de un sistema de información confiable en el manejo de las cuentas por cobrar.

2.5 Alcance

En relación al alcance de la investigación indica hasta qué punto va a llegar la información a desarrollar y a quien le va beneficiar el desarrollo del cuerpo de investigación. En virtud los lo antes planteado Fernández, Hernández y Baptista R (2007) lo define como: “aquel que debe explicar a quien le servirá la información que genere el estudio y de qué manera le puede ser útil” (p.68). En el caso particular del proyecto de pasantía el mismo va orientado a desarrollar una propuesta que ayude a elaborar un procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A., por lo que esto permitirá manejar de manera más rigurosa y eficiente los procesos de facturación de dicha organización.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

En esta parte del desarrollo del cuerpo de investigación se procederá a exponer los aspectos teóricos y conceptuales de la investigación, donde estos estarán conformados por los antecedentes, bases teóricas, bases legales y términos básicos, los cuales están relacionado a las variables que son objeto de estudio. Para comprender mejor en que consiste es preciso citar a Tamaño (2012) expresa que: “El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación” (p.148).

En función a lo planteado en el párrafo anterior se presenta a continuación los antecedentes de la investigación, donde se considera los principios de temporalidad y pertinencia al tema a tratar. Por lo que Arias (2012), define los antecedentes como: “los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p.106). A continuación se presenta cinco antecedentes de universidades reconocidas y relacionada a al tema a tratar como es procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

3.1 Antecedentes de la investigación

Rivero M., Albys J. (2014) en su trabajo titulado: **Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)**. Trabajo presentado en la Universidad de Carabobo en la Facultad de

Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública para optar al título de Contador Público. La gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar. La decisión de otorgar un crédito eleva las ventas y a su vez la cuenta por cobrar las cuales deben llevar un análisis, control y seguimiento con el fin de obtener buenos resultados financieros.

En la presente investigación, se analizaran los procesos que realiza dicha empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; lo que conlleva a efectuar una investigación de campo se determinó que en la empresa Venezolana del Vidrio, C.A en el Departamento de Crédito y Cobranzas no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de cliente no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012, a los trabajadores nuevos no se les han dado la inducción correspondiente y no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa el tener cuentas por cobrar.

Por lo tanto, se define una propuesta con objetivo de implementar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora. Diseñar el reporte de cobranza. Establecer convenios de pago con los clientes regulares que tienen facturas morosas del 2012. Determinar una planificación para la gestión de cobranza y Desarrollar las funciones del personal dentro del departamento. Se recomienda aplicar normas y procedimientos propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa.

Por lo que el trabajo de grado de Rivero y Albys, explica de procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, contiendo aspectos teóricos relacionado al tema a tratar, debido a que los mismos desarrolla un contenido relacionado al manejo de cuentas por cobrar, las debilidades más comunes, procedimiento en los procesos

de gestión de cobranza y facturación, siendo de gran valor para la construcción del presente estudio.

Seguidamente se presenta el estudio de Tovar, A Y Tovar, A. (2014) el cual se titula: **Propuesta de lineamientos bajo el enfoque coso II, para mejorar el control interno en las operaciones del departamento de cuentas por pagar de una institución privada de educación superior, ubicada en Valencia Estado Carabobo.** Trabajo investigación para optar al título de Licenciado en Administración Comercial, la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. El mismo se desarrolló en una institución privada de Educación Superior se llevó a cabo esta investigación con el objeto de analizar los procedimientos de control interno aplicados en el departamento de cuentas por pagar y los componentes del Enfoque COSO II presentes en sus procesos con la finalidad de proponer lineamientos para mejorar el sistema de control interno sustentado en el mismo.

Desde el punto de vista metodológico, el estudio estuvo enmarcado en la modalidad de los proyectos factibles, apoyado en un diseño de campo, con un nivel descriptivo. El colectivo a investigar estuvo conformado por las cinco (5) personas que laboran en el departamento de cuentas por pagar, seleccionándose mediante un muestreo intencional a la persona responsable del proceso, por considerar que podía aportar la información relevante para la indagación. Como técnicas para la recolección de la información se utilizaron las técnicas de la observación directa no participante y la entrevista semi-estructurada aplicada a la muestra.

La información recolectada permite concluir que el departamento presenta severas debilidades en su control interno, como la carencia de las políticas, normas y procedimientos debidamente documentados, la concentración de todas las funciones del proceso compras-cuentas por pagar-pagos en una sola persona y una inadecuada supervisión del desempeño. También se evidenció la ausencia de los componentes del

Enfoque COSO II para el control interno en las actividades y procesos del departamento, por lo que se propone una nueva estructura para el proceso y lineamientos para establecer los procedimientos necesarios.

Por lo que el trabajo de grado de Tovar, A Y Tovar, A. explica a profundidad todo lo relacionado a las políticas, normas y procedimientos debidamente documentadas, para el manejo de control interno de las cuentas por cobrar, explicando con precisión los pasos a seguir en los procesos de facturación y cobro; siendo este una guía de acción para la construcción de marco teórico del presente informe de pasantías.

Otro antecedente es el de Goyo, E. Y Oliveros E. (2014) **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.**; Trabajo de grado el cual fue presentado en la Universidad de Carabobo en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública para optar al título de Contador Público. La presente investigación tiene como objetivo principal proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo, C.A.

El 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 se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cuatro personas del departamento de Cuentas por Cobrar. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario elaborado por 15 ítems con respuestas dicotómicas (Escala sí - no).

El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de recolección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante tablas de frecuencia y gráficos de torta, así como su respectiva interpretación, cuyos datos permitieron concluir que en la empresa Dimo, C.A, aunque se han definido políticas para el

otorgamiento de créditos, y todo el personal tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas cabalmente en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan, debido a que no lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de créditos, adicional a esto no se realizan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables

Finalmente, se pudo concluir que la empresa Dimo, C.A actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

El trabajo de grado Goyo Y Oliveros sirve como guía debido a que explica de manera detallada todo lo relacionado al otorgamiento de créditos, el manejo de cuentas por cobrar, normas y procedimientos para los procesos de control en la facturación y tratamiento de clientes morosos. Todas estas variables van relacionadas a cada uno de los aspectos teóricos a bordar en el presente estudio por lo que sirve como punto de partida para la construcción del trabajo de pasantía.

Astete, M. y Rodríguez, D. (2013) en su trabajo titulado: **Propuesta de control interno en el área de cuentas por pagar basado en la estructura conceptual integrada coso. Empresa Grupo Souto C.A.** Trabajo investigación para optar al título de Licenciado en Administración Comercial, la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. El mismos estuvo basados en el informe COSO el cual permite señalar eventos que puedan afectar a la organización y administrar sus riesgos dentro del riesgos aceptados proporcionando una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad, el objetivo general de la investigación estuvo dirigido a proponer procedimientos de

Control Interno para optimizar las funciones del área de cuentas por pagar, basado en la estructura conceptual Integrada COSO.

Para el logro de la investigación se diagnosticó la estructura de los procesos del departamento de cuentas por pagar de la entidad existente, identificándose riesgos al omitir la aplicación de control interno, para así llegar a la propuesta de los procedimientos que permitan optimización del procedimiento de las cuentas por pagar.

No obstante, la investigación se ubicó en un diseño no experimental, así mismo, se ubica en una investigación de campo y tipo documental ya que los datos fueron obtenidos directamente de la empresa, es decir de la realidad y se fundamenta en revisiones bibliográficas y en los trabajos de grados vinculados en el objeto de estudio. Los datos fueron obtenidos mediante un cuestionario de preguntas con respuestas cerradas, aplicado al personal involucrado en el área de cuentas por pagar. Los resultados obtenidos arrojaron la necesidad de la empresa SOUTO de implantar procedimientos de control interno en los procesos de cuentas por pagar para optimizar el manejo del efectivo y aumentar su capacidad en el desempeño operacional.

El trabajo elaborado por Astete, y Rodríguez, guarda una relación directa por el tema abordar en el presente trabajo de pasantías, ya que él se amplía en relación control interno en el área de cuentas por pagar, por lo que este habla de la importancia del manejo de los procesos administrativos para el manejo de este tipo de cuentas, así como los riesgo que implica una mala gestión en la organización; por lo que se puede indicar que gracias a su contenido, el mismo es de gran ayuda para el desarrollo del trabajo de pasantías.

Finalmente está el estudio de Golofre y Gonzales (2013) el cual se titula: **Estrategia de mejoras para el control internos de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la Empresa Alcoven C.A. realizada en la Universidad José**

Antonio Páez. El Objetivo de la investigación fue proponer estrategias que permitan el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcovén C.A. La situación se presenta en esta empresa es que en la actualidad existe un control interno dirigido a las cuentas por cobrar, pero cuyos lineamientos no están cumpliendo a cabalidad; lo que ha traído como consecuencia que los créditos que la empresa tienen; no sean cumplidos dentro de los plazos establecidos y por ende la morosidad en las cobranzas.

En tal sentido, para solucionar esta problemática se realizó una investigación de descriptiva de campo bajo la modalidad proyecto factible, amparado en un diseño no experimental. A su vez se escogió como población y muestra seis (06) personas que laboran para el departamento de cuentas por cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizado como técnicas de recolección de datos a la encuesta y una lista de cotejo respectivamente.

A su vez para poder realizar las estrategias requeridas se clasifican los resultados del diagnóstico situacional a través de una matriz FODA, de la cual se extrajeron los objetivos estratégicos requeridos para solucionar la problemática plantada. Así mismo, para culminar la investigación se diseñaron estrategias para regular las cuentas por cobrar en la empresa Alcovén C.A.

El trabajo de Golofre y Gonzales, sirve punto de partida para la construcción del marco teórico, debido a que explican de manera detallada lo relacionado a departamento de cuentas por cobrar y a la documentación que se genera durante los procesos de venta para el desarrollo de proceso de facturación; por lo que este estudio sirve de punto de apoyo en el marco teórico. De igual forma, trabajo de grado sirve como orientación para la construcción de presente informe de pasantía, debido que ambos son bajo la modalidad proyecto factible, ya que en ambos buscan establecer medidas que ayuden a optimizar los procesos de control de las cuentas por cobrar.

3.2 Marco teórico

Para la construcción del trabajo de grado es oportuno citar a Según Baptista, Hernández Y Fernández. (2008) En el cual define el marco teórico como: “Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio”. (p.64) Por lo que se expone a continuación distintos a autores relacionados a las variables que son objeto de investigación en el presente informe de pasantías.

Control Interno

En relación al control interno se debe decir que es un mecanismo que contribuye para que las organizaciones sean gestionadas de manera eficiente por medio de un conjunto de normas, reglas y procesos que están bien definidos para el manejo de fines administrativos, por lo que uno de estos procesos de control debe pasar por las cuentas por cobrar y el manejo de sus archivos, esto permite que exista un proceso de supervisión que ayude a mantener los activos de la organización. Para comprender mejor el concepto de control interno es preciso traer a colación a Mantilla, S. (2005) define el control interno, como:

Un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en la siguiente categoría: 1. Efectividad y eficiencia en las operaciones. 2. Confiabilidad en la información financiera. 3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 14)

Hay que destacar que, este Mantilla indica que el control interno ayuda a que exista un cierto nivel de seguridad a través de sus informes los cuales sirven como punto de partida para el proceso de toma de decisiones, producto que uso de controles que sean lo más idóneos en la empresas son lo que permite que estas puedan garantizar sus activos y sus operaciones administrativas estén direccionadas al logro y objetivos organizacionales.

Otro aspecto que es importante mencionar en relación al control interno de las operaciones administrativas es que gracias a la rigurosidad en sus procesos y mecanismos de inspección y vigilancia, el cual evita que se genere errores técnicos, fallas u omisiones. En relación a este punto es la Contraloría General de la República, define el control interno, como:

El control interno se entiende como el sistema integrado por el esquema de una organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la de administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (p.10)

En el caso de las cuentas por cobrar y los sistemas de control en los procesos de gestión administrativas, el beneficio que aporta a la compañía es que puede saber con exactitud cómo estas son manejadas para que al necesitar alguna información importantes los miembros de una organización e incluso sus clientes éstas puedan proporcionarla de manera efectiva y por ende hacer rendición de cuentas de la facturación, los pagos y deudas que tiene con la empresa, evitando la traspapelación, pérdida por cuentas incobrables o situación donde no se le brinde la información en el tiempo requerido a los socios comerciales y genere desconfianza.

Todo lo antes expresado hace denotar la importancia de procedimiento que ayuden al control de las operaciones, por lo que es oportuno generar un ambiente de control que traiga consigo la evolución de los riesgos y monitoreo contante. En virtud de lo planteado Fonseca, O (2011) hace mención a los componentes del control interno según el C.O.S.O expresando lo siguiente:

El Ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencias; y otros

factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. (p.51)

Hay que destacar, que el ambiente de control tiene un impacto positivo o negativo en la manera como se da las operaciones administrativas y operativas en la organización por lo que es necesario generar políticas que estimulen a regular conductas positivas en sus colaboradores, por medio de la asignación de responsabilidades, las cuales deben estar debidamente plasmadas en los manuales de normas y procedimientos a fin de evitar manejo poco idóneo que afecten a la organización.

Un aspecto que hay que considerar en el efectivo de las operaciones administrativas y contables, es el empleo de sistema de información a través del uso de herramientas tecnológicas, ya que por medio de la misma permite que exista eficiencia, calidad en las operaciones comerciales a fin de salvaguardar los activos y recursos de la compañía para la consecución de sus logros y metas propuestas. En relación a lo antes señalado Stair y Reynolds (1999), expresa lo siguiente:

Los sistemas de Información computarizados es una fuente de consulta permanente que brinda datos más precisos de las operaciones administrativas y contables, por lo contribuye positivamente proceso de retroalimentación en la empresa, gracias al almacenamiento de los datos, donde se puede visualizar de manera rápida. (p.75)

Los sistemas de información elementos importantes, donde toda organización debe empelar; pero estos deben ser administrados de manera efectiva por el personal a cargo por lo que la formación del capital humano contribuye a los procesos de gestión de las operaciones en la organización; pero es indispensable que exista un control de riesgos de las operaciones. En relación a esto Fonseca explica que la evaluación de riesgos: “comprende la identificación y análisis de los riesgos de los errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse

en las actividades de control. (p.77) Por lo que se debe considerar la capacitación de los trabajadores para hacer uso efectivo de los sistemas de información, el establecimiento de procedimientos claros, la asignación de responsabilidades y filtrar la información confidencial de la organización.

Por lo que el control de las operaciones está relacionado de manera estrecha con las políticas, normas, procedimientos, establecidas por la empresa, siendo la misma fundamental en toda compañía que quiere desarrollarse de manera eficiente y efectiva, debido a que esto minimiza la posibilidad de fallas en los procesos de gestión administrativa. En relación a este punto el sistema COSO define las actividades de control como: “Políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos”. (p.59)

Procedimientos

En el caso de los procedimientos como una forma de control interno se debe decir que estos son de gran beneficio para evitar que se genere duplicidad de trabajo, omisión de algunos pasos a seguir que hagan que no se efectúe de manera propicia las operaciones administrativas y operativas en la compañía, por lo que estas no son más que una guía que ayuda a los trabajadores al manejo de sus asignaciones y responsabilidades de trabajo, garantizado la uniformidad de las operaciones. En este sentido Gómez (1997) plantea que procedimiento: “Es una sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro del ámbito determinado de aplicación. (p.127).

Es preciso indicar que, los procedimientos la ayuda a generar acciones específicas, debidamente organizadas para el cumplimiento de las actividades a realizar por los trabajadores, por lo que estas son ayudan al control y resguardo de las

operaciones evitando fallas u omisiones. Al rectos Gómez (1997) señala que: “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad considerando los factores de tiempo, esfuerzo y dinero” (p.61).

Un aspecto que es importante indicar, es que los procedimientos permiten que se produzca una normatización de las acciones a ejecutar por lo que la misma ayuda a facilitar los procesos de trabajo y hay una organización no solo en las fases a desarrollar, sino en la documentación que se genera gracias a las actividades a realizar en un determinado puesto de trabajo. En este punto es oportuno citar a Catacora F. (2001), el cual explica beneficios que aporta la documentación de los sistemas en los procesos de estandarización:

1. Sistematizar las relaciones entre los integrantes de una organización.
2. Instruir a los empleados acerca de aspectos tales como: objetivos, políticas, normas y procedimientos, funciones y autoridad.
3. Servir de guía para la ejecución de tareas de los empleados.
4. Servir de guía para la evaluación de la eficiencia operacional.
5. Sistematizar los procedimientos que se emplean en la empresa.
6. Normalizar el desarrollo de las tareas.
7. Servir de guía para el entrenamiento del personal de reciente ingreso. (p. 95)

Lo antes expuesto hace denotar los beneficios que aportar los sistemas de control a través del uso manuales de normas y procedimiento, debido a que los mismos regulan las actividades, son una fuente de consulta para los trabajadores y son una guía de acción para la toma de decisiones.

Otro aspecto analizar son la función que tiene los procesos de control, ya que los mismos permiten regular las operaciones administrativas y a su vez ayuda a detectar las fallas en las operaciones, debido estos mide los resultados obtenidos y a su vez

constata el rendimiento en términos de efectividad, eficiencia de los recursos en comparación con los estándares establecidos por la compañía. Dentro de procesos de control hay tres etapas las cuales son expuestas por Robbins S. (2005):

1. Medición: los gerentes deben estar al tanto del desempeño real de la empresa, y para ello se debe contar con la información, la cual obtiene mediante observaciones personales, por informes estadísticos, orales o escritos.
2. Comparación: después que los directores han tomado la medida del rendimiento organizacional, se compara esta medida con algún estándar de rendimiento, el cual consiste en el nivel de actividad que sirve como parámetro de evaluación del rendimiento organizacional.
3. Las medidas Administrativas: luego de medir el rendimiento real y compararlo con los estándares de rendimientos establecidos, se procede a tomar medidas correctivas de ser necesario. Una acción correctiva es la actividad gerencial cuyo objetivo es elevar el rendimiento organizacional al nivel de los estándares de rendimiento. (p. 63)

Estas etapas en los procedimientos de control son aplicables en los procesos contables por lo que ayudan al resguardo de las operaciones comerciales y a la administración de los procesos y recursos de las organizaciones, debido a que en las operaciones de compras, ventas, facturación deben estar debidamente registrados y organizados a través de procedimientos esto permitirá el control de las operaciones comerciales y administrativas. Según Catacora (2009), Procedimientos contables “son todos aquellos proceso, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad” (p.100) Estas operaciones son a través de los procesos de compra, venta manejo de cuentas por cobrar, facturaciones que las cuales deben ser objeto del control y regulaciones por parte de la compañía.

Cuentas por cobrar

Las empresas producen bienes y servicios por lo que su principal fuente de ingreso o ganancia, se debe a las ventas que son realizadas a sus clientes, por lo que esta desarrolla estrategias que permitan generar mayores ingresos para que esta sea rentable y pueda crecer en el tiempo. Dentro de los recursos que emplea para la movilización de sus productos en el mercados y así aumentar sus ventas, es por medio del otorgamiento de créditos por lo que estos deben identificar las características de sus clientes a fin de saber o no otorgarles créditos; es por ello que la mayoría de las organizaciones desarrollan áreas departamentales que contribuyan a él procesos de manejo y control de las operaciones a fin de resguardar sus activos. En función a esto Catacora (2009) indica que las empresas efectúan las siguientes actividades a través de sus áreas departamentales: “Investigar los antecedentes de crédito del cliente, Aprobar la concesión de crédito a los clientes, Intentar el cobro de cuentas vencidas. (p.101)

Por lo que una de las actividades que de cuidar las organizaciones son las cuentas por cobrar debido a que esta se genera gracias al intercambio comercial. Según Huefn (2006) expresa que: “Las cuentas por cobrar son reconocidas en el momento de intercambio de bienes y servicios entre vendedores y compradores, entendiéndose que ese momento corresponde las creaciones de un derecho legal de pago sobre el comprador” (p.36) Otra definición es efectuada por Koontz (2005) el cual indica que: “Es una cuenta que representa los créditos a favor de la empresa que puede ser transmitida con arreglos o formalidades que recogen de las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que presenta” (p.15)

Las ventas generan activos que son circulantes gracias a que su ganancia o dividendos son menores a un año y en la mayoría de los casos son compromisos que contraen otras empresas en un periodo de 30 hasta 60 días, las cuales se genera una factura las cual debe tener un seguimiento continuo en cuanto a la fecha de

vencimiento, monto de la deuda, número de factura canceladas. Esta información debe ser debidamente registrada y manejada en archivos físicos y digitales a fin de tener un control riguroso de las operaciones comerciales de la compañía a fin de ser cobradas en los lapsos estipulados por lo clientes. En relación a esto González (2007: 24) explica que el objetivo de las persigue a la administración en el manejo de las cuentas por cobrar es que: “debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración”. (p. 24)

Otro aspecto que es importante mencionar, es en relación a las políticas que se genera en virtud de la relación comercial con los clientes, donde la empresa de ser cuidadosa, debido a la gestión efectiva en cuanto al manejo de las relaciones comerciales, por lo que debe establecer lineamientos claros y precisos para que sus socios comerciales cancelen de manera oportuna sus compromisos y pueda mantener una utilidad que garantice un nivel de ganancia a la organización y reduciendo la posibilidad de que se produzca cuentas por incobrables e incrementando el flujo de efectivo y mejorando la relación con sus clientes. En función de lo analizado Van, James C. y Wachowicz, John (2002) explica que las políticas de crédito y cobranza son:

Uno de los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables (p. 254)

Lo indicado Van, James C. y Wachowicz, John hace ver que los procesos de cobranza en las organizaciones, deben ser manejados de manera eficiente ya que es la forma de minimizar el riesgo de cuentas incobrables y garantizar los ingresos obtenido los niveles de ganancia que permiten que la empresa pueda cumplir sus

metas y objetivos propuestos. Un aspecto que hay que estar conscientes que las cuentas por cobrar son derechos que son adquiridos por parte de la compañía que brinda bienes, productos y servicios y esta puede efectuar acciones a dirigidas a sus clientes o socios comerciales a fin que estos cumplan con los compromisos contraídos en el momentos de efectuar sus transacciones comerciales Al respecto Hernández, D. (2004) define la cobranza como:

El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se debe llevar un control estadístico examinar el desarrollo de los clientes (p. 205).

Lo antes señalado hace denotar la importancia que tienen el manejo control de las cuentas por cobrar y los procesos rigurosos que se deban llevar, ya que esta constituye la posibilidad de ingreso a través de la venta a crédito generando un proceso dinámico en las organizaciones por lo que es necesario que las áreas departamentales de la organización como son: Crédito y Cobranza, Contabilidad, y Finanzas, tengan procedimientos claro y preciso en el manejo de las cuentas, en la información precisa de cada cliente y en el control de las deudas. Al respecto Santillana (2001) establece:

El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. (p.80).

Cada una de las fases explicadas por Santillana deben ser protegidas a través de un sistema de archivo que permita el resguardo de las actividades comerciales, para ello se debe hacer uso de los procedimientos administrativos a través de la estandarización de las actividades a ejecutar por el personal que labora en dichas áreas, eso permite garantizar el manejo de la documentación que es el respaldo que

tiene una empresa al momento de efectuar el proceso de cobranza. En relación a este punto Bacadare, B. (1993) expresaron lo siguiente:

Llevar a cabo el proceso de facturación garantiza el registro oportuno y confiable garantiza de los derechos a terceros con el fin de realizar una cobranza efectiva. Tiene como función efectuar la facturación corporativa por concepto de operaciones y servicios prestados por la empresa, mantener actualizados los registros de las cuentas por cobrar y efectuar los trámites correspondientes para asegurar una cobranza efectiva. (p.56)

Lo antes mencionado, hace ver que el registro de archivo de procesos de facturación por concepto de cuentas por cobrar, deben se manejas con rigurosidad a ya que estos ayudan a los procesos de cobranza, por lo cual debe mantenerse actualizado y así garantizar la rentabilidad del negocio y la solvencia del mismo. De igual forma, el control de las cuentas por cobrar permite que la empresa pueda generar políticas para los procesos de ventas, direccionada a desarrollar líneas de crédito a sus clientes, descuentos; todo esto amparado en la gestión de los procesos de cobranza, debido que esta le proporciona información para que el departamento de ventas pueda generar estrategias que garanticen la venta de productos y servicios que ofertan en el mercado. En relación a ello es preciso citar Arens y Loebbecke (1996) el cual señala que:

El ciclo de ventas y cobranzas implica decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Se inicia con una petición de parte del cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar y por último en efectivo. Las Cuentas por Cobrar, se definen como el activo financiero más relevante para la mayoría de las empresas, están representadas por acreencias a favor de la organización las cuales deben ser originadas por las actividades específicas a que se dedica la misma. (p. 87).

Hay que indicar que, el proceso de ventas y facturación deben ser procesos separados debido a que es una forma de controlar de las operaciones administrativas y financieras, esto evitara que se produzca malversaciones u otro tipo de situaciones que coloquen en riesgo a la empresa, por lo que el control interno es lo que permite que las planes establecidos por la organización se traduzcan en los resultados de acuerdo a los objetivos y metas planteadas. En relación a este aspecto Gitman (2003) explica lo siguiente:

Para el caso de las ventas a crédito, el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; la aprobación del crédito; el despacho de las mercancías; embarque; facturación; verificación de la factura; el mantenimiento de las cuentas de control; mantenimiento de mayores auxiliares de los clientes; aprobación de rebajas y devoluciones y; autorización para cancelación de cuentas incobrables. (p.79)

Esta segregación de funciones es lo que permite que las organizaciones puedan efectuar procedimientos que ayuden a los procesos de control interno y el manejo efectivo de las operaciones administrativas. En el caso de las cuentas por cobrar, estas deben mantener un rigor en las actividades a efectuar, procedimientos y normas en el manejo de las cuentas, clasificación de clientes, procesos de archivo, manejo de recursos tecnológicos que ayuden a facilitar el resguardo de las facturas emitidas por concepto de ventas.

Bases Legales

En relación a las bases legales que se sustenta el estudio, Villafranca D. (2002) “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. (p.51). En este caso

se considera la Constitución nacional ya que la misma hacen mención a las actividades comerciales en las empresas de producción fabril.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, (1999).

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país (p.85).

Este artículo hace referencia a la importancia de establecer una actividad económica dentro de una sociedad, en virtud de los beneficios que le pueda llegar a brindar. Mayormente, las pequeñas empresas creadas por familias son más vulnerables a fracasar por la existencia de grandes entidades a su alrededor, pero en base a este artículo, el estado tendrá la iniciativa de garantizar la estabilidad de las mismas.

Código Orgánico Tributario. La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela.

Artículo 102: Constituyen ilícitos formales relacionados con la obligación de llevar libros y registros especiales y contables:

No llevar los libros y registros contables y especiales exigidos por las normas respectivas. 2. Llevar los libros y registros contables y especiales sin cumplir con las formalidades y condiciones establecidas por las normas correspondientes, o llevarlos con atraso superior a un (1) mes. 3. No llevar en castellano o en

moneda nacional los libros de contabilidad y otros registros contables, excepto para los contribuyentes autorizados por la Administración Tributaria a llevar contabilidad en moneda extranjera. 4. No conservar durante el plazo establecido por las leyes y reglamentos los libros, registros, copias de comprobantes de pago u otros documentos; así como, los sistemas o programas computarizados de contabilidad, los soportes magnéticos o los micro archivos. Quien incurra en el ilícito descrito en el numeral 1 será sancionado con multa de cincuenta unidades tributarias (50 U.T.), la cual se incrementará en cincuenta unidades tributarias (50 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de doscientas cincuenta unidades tributarias (250 U.T.). Quien incurra en cualesquiera de los ilícitos descritos en los numerales 2, 3 y 4 será sancionado con multa de veinticinco unidades tributarias (25 U.T.), la cual se incrementará en veinticinco unidades tributarias (25 U.T.) por cada nueva infracción hasta un máximo de cien unidades tributarias (100 U.T.). En caso de impuestos indirectos, la comisión de los ilícitos tipificados en cualquiera de los numerales de este artículo, acarreará, además de la sanción pecuniaria, la clausura de la oficina, local o establecimiento, por un plazo máximo de tres (3) días continuos. Si se trata de una empresa con una o más sucursales, la sanción abarcará la clausura de las mismas, salvo que la empresa lleve libros especiales por cada sucursal de acuerdo a las normas respectivas, caso en el cual sólo se aplicará la sanción a la sucursal o establecimiento en donde se constate la comisión del ilícito.

En este artículo hace mención de lo que se considera actos ilícitos por No llevar los libros y registros contables y no llevar registros contables según lo establecido la ley. Por lo que las empresas deberán pagar multas según el valor de la unidad tributaria por lo que las organizaciones deben tener reguardo y control de sus operaciones comerciales para que estas no sean objeto de acciones legales por parte de los órganos del Estado.

Normas de Emisión de Facturas Y Otros Documentos. Providencia Administrativa N°/SNAT/2008/0257 Caracas, 19 de agosto de 2008. 198° Y 149°

Artículo 1°- La presente Providencia tiene por objeto establecer las normas Que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o

guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con la normativa Que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

Este artículo explica claramente la emisión de facturas por concepto de ventas en las empresas, la cual es de carácter obligatorio, esta debe ser entregada por notas de débito y notas de crédito. Este procedimiento está regulado por (SENIAT), órgano del Estado encargado de la recaudación de impuestos.

Artículo 25.- las facturas y otros documentos emitidos conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del Artículo 6 o numeral 6 del Artículo 11 de esta Providencia en distintas áreas de un mismo establecimiento, en más de un establecimiento o sucursal o fuera del establecimiento, deben emitirse con una numeración consecutiva y única, precedida de la palabra "serie", seguida de caracteres que la identifiquen y diferencien unas de otras.

En esta artículo hace mención que los documentos generados en las empresas deben estar conforma a lo estipulado en la Providencia Administrativa, la cual deben emitirse con numeración consecutiva a fin de evitar algún tipo de fallas en los procesos de emisión que conduzcan a la posibilidad que no se genere el pago de impuestos al Estado.

Glosario de términos Básicos:

Procedimientos de control interno: son políticas adicionales del ambiente de control y del sistema contable establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de que sean logrados los objetivos establecidos por la entidad, no obstante, su existencia no implica que éstos operen satisfactoriamente. Santillana (2001)

Las cuentas por cobrar: Abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares. Redondo (2004, p. 194)

Comercialización: “Actividades que acelera el movimiento de bienes y servicios desde el fabricante hasta el consumidor, que incluye todo lo relacionado con publicidad, distribución, técnicas de mercado, planificación del producto, promoción, investigación, desarrollo, venta transporte y almacenamiento de bienes y servicios”. (Diccionario de términos financieros, 1990).

Procedimientos: “Sistema, procedimientos y métodos aplicados para registrar, organizados previamente mediante la aplicación de conocimientos técnicos”. (Diccionario enciclopédico universal, 2002)

Cuentas por cobrar: “Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” Brito,J. (1999)

Boletín 5110: Ingresos y cuentas por cobrar, contenido en las normas y procedimientos de Auditoría, para el examen de los rubros de ingresos y cuentas por cobrar, establecer los procedimientos deben ser diseñados por el auditor, tomando en cuenta las características de cada empresa.

Procedimiento: “Es una sucesión cronológica y secuencial de las operaciones concatenadas entre sí que se constituyen en una unidad en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro del ámbito determinado de aplicación. (Gómez (1997;127).

Procedimientos de gestión: describen las etapas, fases, pautas y formatos necesarios para desarrollar actividades o tareas específicas. (Garduño y Tapia 2009. 3)

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

En esta parte de la investigación se expone todos los lineamientos metodológicos relacionados al desarrollo y consecución del trabajo de investigación en él se presenta lo relacionado a tipo, diseños, nivel y modalidad de la investigación. Para comprender mejor estos elementos es oportuno citar a Arias (2012) explica lo siguiente: “Es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con las cuales una teoría y sus métodos calcula la magnitud de lo real. (p.152). A continuación, se presenta cada uno de los lineamientos que se consideraran en el presente informe de pasantía.

4.1 Tipo y Diseño de Investigación

Con respecto al nivel de investigación se puede decir que este posee un nivel descriptivo de campo de corte trasversal, debido a que se hace un proceso narrativo de los que se observa en la empresa Fuller Mantenimiento C.A. Esto es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como:

Aquellos estudios donde se tiene como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables (dentro del enfoque cuantitativo) o ubicar, categorizar y proporcionar una visión de la comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno, una situación (describirla, como su nombre lo indica, dentro de un enfoque cualitativo). El procedimiento consiste en medir o ubicar a un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, en una variable o concepto y proporcionar su descripción. (p.273)

Otro aspecto a referir es en relación al tipo de investigación este es un estudio de campo, debido a que el proceso de recolección de los datos se efectúa en la empresa

que es objeto de estudio. Par entender el este tipo de investigación y preciso citar a Arias (2012), el cual señala que los estudios de campo:

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

Considerando el concepto emitido por Arias, el programa de pasantías se desarrolló en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A, en el departamento de administración, por lo que se obtuvo la información en dicha área y se procedió a efectuar el diagnostico situacional que permitió vislumbra las debilidades en los procesos de registro de facturación de las cuentas por cobrar. Por lo que esto permitió efectuar una propuesta con el objeto de elaborar procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A; y en consecuencia ubicar el estudio bajo modalidad proyecto factible que es definida por Manual de Trabajo de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Experimental Libertador UPEL (2006) como:

El proyecto factible consiste en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o de diseño que incluya ambas modalidades (p. 16).

Por lo que propuesta busca crear mecanismos de control que ayuden a mejorar los procesos de archivos de las facturas emitidas por concepto de ventas a fin de evitar fallas, errores u omisiones que incidan en los procesos de cobranza en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

Otro elemento de tipo metodológico que se debe hacer mención es en relación al diseño de investigación, por lo que Arias (2012) lo define como: “La estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado”. En este caso se debe decir que por las características del estudio este tiene un diseño no experimental y este es definido por Santa Paella y Feliberto Martins (2010) como:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (p.87)

El presente informa de pasantías se caracteriza porque no hay manipulación de las variables que son objeto de estudio, solo se observa el contexto como se está dando los procesos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. para así efectuar el diagnóstico situación ver las debilidades y elaborar las propuesta en virtud a las necesidades que hay en la compañía que es objeto de investigación.

4.2 Fases de Estudio

En esta parte de la investigación se desarrollará tres fases con la finalidad de poder responder las interrogantes generadas durante la construcción del presente estudio y esta manera abordar la propuesta la cual está dirigida a la Empresa Fuller C.A. En relación a la fase del estudio estas con definidas por Labrador y Otros, (2002) explica el siguiente:

El diagnóstico es una reconstrucción del objeto de estudio y tiene por finalidad, detectar situaciones donde se ponga de manifiesto la necesidad de realizarlo, por lo que este tipo de proyectos contiene tres fases o etapas son: diagnóstico, factibilidad y diseño de la propuesta. (p. 186).

Hay que expresar que, las tres fases planteadas por dicho autor permiten que se pueda generar un proceso sistemático, que ayude a conocer a profundidad la situación que tienen una empresa y a su vez presentar una solución viable a las situaciones observadas en las organizaciones. Es oportuno indicar fase I es crucial en el desarrollo de la propuesta porque allí de deriva lo que requiere optimizar la organización y brindar una alternativa a la solución de un problema en particular

Fase I. Diagnosticar como son los procesos de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

En esta parte del informe de pasantía se procederá efectuar un diagnostico situación relacionado a los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A; pero para la construcción de esta parte de la investigación es necesario considerar elementos metodológicos que ayude a la obtención de los datos por lo que primero se efectuará la selección de la técnica de investigación. Pero para comprender mejor este aspecto metodológico es oportuno citar a Arias (2012) el cual indica que: “La técnica es un procedimiento o forma particular de obtener datos o información.” (p.67).

En el caso particular del presente informe de pasantías se empleara dos técnicas a fin de recabar datos para la presentación del diagnóstico situacional el primero se empleará la observación directa y segundo se aplicara la técnica de la encuesta. Para ello se procederá a citar a Arias (2012) en relación a la observación directa el cual explica que:

Es una técnica que consiste en visualizar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho o fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (p.69)

En caso particular del trabajo de pasantía la otra técnica que se empleará será la encuesta a fin de obtener la mayor cantidad de datos que son necesario para el proceso de diagnóstico. Ahora bien, para comprender en que consiste la técnica es preciso citar a Arias (2012) el cual indica que es: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”. (p.72). Otra técnica que se empleará durante la construcción del presente informe es la observación es la técnica de la observación directa. La cual es definida por Arias (2012) como:

Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de la investigación preestablecidos. (p.69)

Por lo que se procederá aplicar ambas técnicas ya que uso de las mismas facilitará el proceso de selección de los instrumentos, para recolección de la información en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A, en relación al proceso de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en dicha compañía.

En cuanto a a los instrumentos de recolección, estos son definidos por Arias (2006) como: “cualquier recursos, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69). Para obtención de los datos se empleará dos instrumentos el primero una lista de cotejo y segundo un cuestionario cerrado.

En relacion a la lista de cotejo, esta es definida por Arias (2012) como: “Una lista de control o verificación, es un instrumento en el que indica la presencia y ausencia de un aspecto o conducta observada” (p.70). Donde se consideran ítems relacionados de manera directa de cómo se da procesos de control internos para el

registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

El segundo instrumento a emplear es un cuestionario cerrado el cual es definido por Arias (2012): “aquellas que se establecen previamente las opciones de respuesta que pueden ser elegidas por el encuestado. Esta se clasifica en dicotómico cuando ofrece dos opciones de respuesta y de selección simple, cuando ofrece varias opciones, pero escoge una sola” (p.74). Dicho instrumento será preguntas cerradas con dos opciones de respuesta, esto con el objeto de obtener respuestas precisas ayudaran a obtener mayor información para el proceso de diagnóstico situacional en en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Un aspecto que es importante presentar en este punto de la investigación es la población y esta es definida por Arias (2012) como: “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). En el caso de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A esta organización cuenta con un total de 110 trabajadores, de los cuales 40 son personal administrativo y 70 personal obrero.

En cuanto a la muestra para el proceso de obtención de los datos es preciso citar a Arias (2012) el cual la define como: “Un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.” (p.83). Es decir que solo se le aplicará los instrumento a una porción de la población que es objeto de investigación, y en dado caso aquella parte que pueda proporcionar información al tema a tratar.

Considerando las características del trabajo, se empelará una muestra no probabilístico, el cual es definida por Arias (2012) como: “Un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tiene los elementos de la población para integrar la muestras”. (p.85). En cuanto al criterio para el proceso de

selección de la muestra se considerará un muestreo intencional u opinático. La misma es definido por Arias (2012) como: “Los elementos que son escogidos con base de criterios o juicios preestablecidos por la investigación” (p.85). Por lo que los criterios se efectuaran bajo el principio los principios, de conocimiento al tema a tratar, experiencia laboral en el área de administración de dicha empresa y que estos trabajen de manera directa con los procesos de facturación de cuentas por pagar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

Tabla N° 1. La Muestra

CARGO	Nº DE PERSONAS
Gerente administración	01
Gerente Regional	01
Especialista Administración	01
Analista de administración	02
TOTAL DE LA MUESTRA	05

Fuente: Fuller Mantenimiento C.A

El análisis de la información va relacionada al enfoque que tiene la investigación es mismo es de tipo cuantitativo por lo que se expondrán por medio de tablas y gráficos representados en datos porcentuales. En virtud de esto oportuno citar a Hernández, Fernández y Baptista (2010) el cual explica que:

La técnica de análisis de datos representa la forma de cómo será procesada la información recolectada. Una de las técnicas más utilizadas es la estadística descriptiva, ya que se dedica a analiza y representar los datos, y estos calculan la distribución por medio de frecuencias y datos porcentuales. (p.205)

Por lo que se procederá a aplicar una media aritmética, para efectuar el cálculo de las medias centrales y así exponerlos en tablas y gráficos, los cuales ayudaran a desarrollar el análisis estadístico de los datos obtenidos por parte de la muestra

seleccionada para el proceso de diagnóstico situacional en la empresa Fuller C.A. Otro aspecto a indicar es el procesamiento de la información el cual se empleará la estadística descriptiva, la cual es Definida por Palella y Martins (2012) como:

La presentación de datos en forma de tablas y gráficos. Comprende cualquier actividad relacionada con los datos y está diseñada para resumirlos o describirlos si factores pertinentes adicionales; esto es, sin intentar inferir nada que vaya más allá de los datos vistos como tales. (p. 189)

Por lo que se tabularan cada uno de los datos obtenido y se presentara en tablas y gráficos, para así establecer el proceso diagnóstico a fin de reconocer las debilidades, fallas y errores que se dan en los proceso de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A., que estos sirvan de punto de partida para la propuestas y para las conclusiones parciales de la investigación.

Fase II. Estudiar las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

Durante el proceso de se procederá a identificar las fallas que se dan a nivel de procedimiento de control interno en el registro y archivo de facturación de las cuentas por cobrar; ya que se efectuará un proceso de recolección de información de datos a través de proceso de encuesta al personal administrativo que labora en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.; en él se establecerá las debilidades en materia de control interno, se establecerá los errores más comunes que se observa en el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar, a través de un proceso de observación directa, donde se utilizara como herramienta una lista de cotejo que ayudara establecer si hay procesos establecidos por la compañía, cuales son las fallas en los procesos de archivo en las facturas emitidas a cada uno de los clientes. Este proceso de diagnóstico permitirá identificar las debilidades y efectuar la propuesta a

fin de dar alternativas que ayuden a minimizar los problemas que se han venido observando en dicha área departamental.

Fase III. Diseñar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Posterior al proceso de desarrollo de la Fase I y II del trabajo de pasantía se procederá a efectuar el diseño de los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. El desarrollo de la propuesta será fundamentada considerando las necesidades propias de la empresa a través de las fallas observadas en dicho proceso con el apoyo de fundamentos teóricos relacionado a los procesos de control interno en materia de cuentas por cobrar, esto con la finalidad de dar una propuesta a esta empresa de limpieza que ayude a optimizar el manejo de estas operaciones comerciales que es fundamental para el crecimiento, desarrollo y permanencia en el mercado.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y RESULTADOS

En el presente informe de pasantía se efectuó una lista de cotejo y un cuestionario cerrado por lo que en esta parte de la investigación se expondrá los resultados obtenidos una vez recabada la información, para el logro de este fin se procedió a categorizar la información presentar tablas y gráficos con el objeto de analizarla con mayor facilidad. Este procedimiento permite establecer un diagnostico situacional y determinar con mayor facilidad la problemática existente en cuanto a los procedimientos de control interno para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. En relación a lo antes expresado Delgado, Colombo y Orfila (2003), dicen que el análisis e interpretación de los resultados: “corresponde a la última fase del proceso de investigación, y en el mismo se explana todo un conjunto de argumentos tendentes a dilucidar aspectos inherentes al alcance de cada uno de los objetivos propuestos por el sujeto examinador” (p.82).

Para la consecución y obtención de la información se procedió aplicar una lista de cotejo y un cuestionario cerrado, se procedió aplicar estos dos instrumentos de recolección de información al personal que labora en el área de administración de dicha empresa y que estos trabajen de manera directa con los procesos de facturación de cuentas por pagar. Lo que permitió obtener información relevante para el proceso de diagnóstico, el cual ayudara a conocer las debilidades existentes y así facilitará formulara la propuesta en relación a necesidades existentes en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A en materia de archivo y registro de facturación. A continuación se presentan los resultados emitidos por el personal encuestado, los cuales se efectuó por medio de la herramienta del sistema operativo Windows 8 ,1 en su versión 2016.

5.1 Fase 1. Diagnostico situacional

En la fase I se presenta los resultados emitidos para la situación actual con respecto para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Cuadro 1. Matriz de Observación directa. Lista de cotejo

ítems	Observación	Presente	Ausente
01	¿Observa que en la actualidad hay poco orden en los procesos de archivo de facturas?		ü
02	¿Hay procedimientos para el proceso de control internos para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar?		ü
03	¿Hay políticas preestablecidas para el manejo de archivo para el manejo efectivo de cuentas por cobrar?		ü
04	¿Mantienen actualizados cada uno de los registros de facturación de cada uno de los clientes?	ü	
05	¿Hay parámetros para el tiempo para proceso de archivo de facturas cobradas y por cobra?		ü
06	¿Existe algún control para identificar fallas en los procesos de archivo de cuentas por cobra?		ü
07	¿Es eficiente el proceso de gestiones de cobranzas?	ü	
08	¿Existen criterios en las actividades del departamento que permitan tener manejo efectivo de los procesos de archivo de cuentas por cobra?		ü
09	¿Existen estrategias para mejorar el proceso de archivo de cuentas por cobra?		ü
10	¿Existe un sistema digitalizado que facilite proceso de control internos para el archivo cuentas por cobrar?		ü

Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis de resultados de la Matriz Observación directa.

En la matriz de observación directa se pudo evidenciar las siguientes debilidades en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. que hay en el proceso de archivo y registro de facturaciones por lo que se observó que en la actualidad hay poco orden en los procesos de archivo de facturas, por lo que en ocasiones puede traspapelarse este tipo de documentos produciendo algunos retrasos en procesos de cobro o información que es solicitado por el cliente, no obteniendo respuesta de manera inmediata. Asimismo, se observó que no hay procedimientos ni políticas para el proceso de control internos, para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar siendo un aspecto que afecta el manejo efectivo del proceso de cobranza o información a suministrar a sus socios comerciales. En relación a este punto es oportuno cita a Cepeda (1997) el cual expresa lo siguiente:

Las empresas deben tener un sistema de control interno, el cual viene hacer un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurarlos que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean dignos de confianza, y la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a metas y objetivos previstos. (p.4)

Otras de las debilidades observadas durante la realización de la lista de cotejo es que se no hay parámetros para el tiempo para proceso de archivo de facturas cobradas y por cobra, como también no hay estrategias, para mejorar el proceso de archivo de cuentas por cobra. De igual forma, se pudo constatar que estrategias para mejorar el proceso de archivo de cuentas por cobra que esté relacionadas al respaldo en el caso que documentos en físico se traspapelen y puedan dar respuesta o tomar decisiones rápidas a los clientes de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Ahora bien, dentro de las fortalezas observadas es que mantienen actualizados cada uno de los registros de facturación de cada uno de los clientes y en esta empresa

de limpieza eficiente el proceso de gestiones de cobranzas, debido a que no hay un exceso de morosidad en los procesos de facturación de los clientes. Esto se debe primero a que hay una a la selección de sus socios comerciales, segundo la mayoría de sus clientes tienen una larga relación comercial y tercero mantienen una gestión de cobro que ayuda a evitar que se genere pérdidas para la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. En virtud de lo antes planteado es importante señalar el impacto que tiene las cuentas por cobrar en las organizaciones y esto es explicado por Mainoud (1996) donde indica:

Las cuentas por cobrar representan una de las partidas del activo más importante en la empresa. Las cuentas por cobrar a los clientes corresponden a productos o servicios vendidos a los clientes y no es de extrañar que representan entre 30% y 50% de los activos circulantes de una empresa. De todas las partidas del activo, únicamente la caja y el banco ofrecen mayor liquidez. (p.534)

Finalmente, se debe indicar que la mayor dificultad esta en los procesos de control interno en materia de proceso de archivo y traspapelación de la facturación que en algunos casos genera extravío momentáneo de este tipo de documentos contables, que en ocasiones genera desinformación o confusión, no generando respuestas rápidas a sus clientes o en ocasiones retrasos en algunos cobros. Todo lo antes mencionado hace ver que es necesario generar un procedimiento que ayude a proteger los documentos en físico y también una medida alternativa a través de otro tipo de registros, donde se pueda constatar las facturas emitidas o incluso ya pagadas por los clientes de dicha empresa de limpieza.

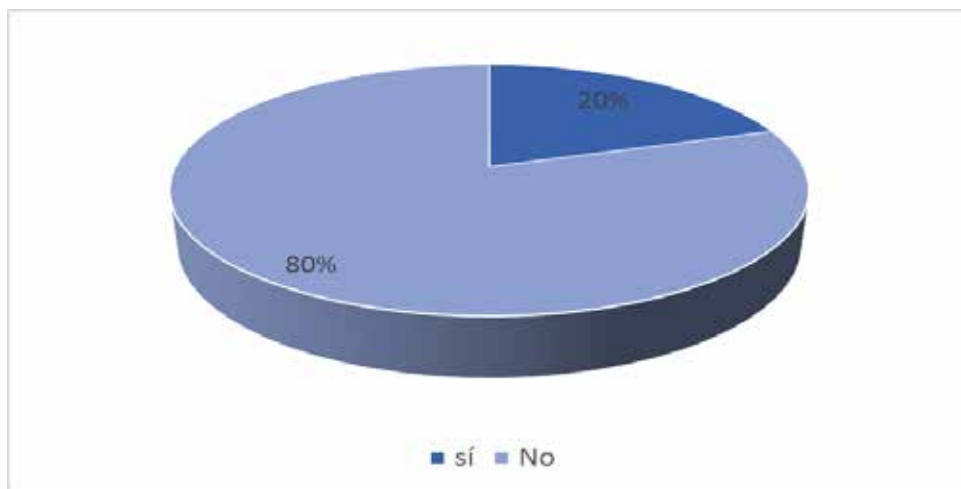
5.2 Fase II. ENCUESTA

Ítem N° 1. ¿Existe procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar?

Cuadro N° 1. Procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
01	1	20%	4	80%

Gráfico N° 1. Procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

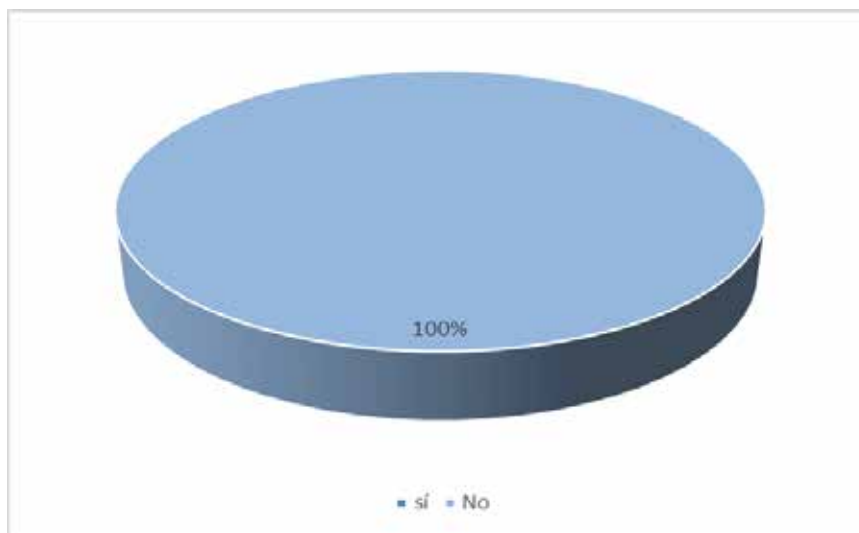
Análisis e interpretación de resultados: En relación a pregunta sí Existe procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar, un 80% del personal encuestado en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A., expreso 80% que no y solo 20% respondió de manera afirmativa. Los resultados emitidos son una debilidad que tiene la organización debido a que los procesos de control interno permiten el resguardo de los activos producto que las cuentas por cobrar representan uno de los activos más importantes, debido a que estos son los que generan recursos para los procesos operativos en la empresa.

Ítem N° 2. ¿Hay manuales de normas y procedimientos para el control efectivo procesos de archivo de cuentas cobrar?

Cuadro N° 2. Existencia de Manuales de normas y procedimientos

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
02	-	-	5	100%

Gráfico N° 2. Existencia de Manuales de normas y procedimientos



Fuente: Azocar, E. (2017)

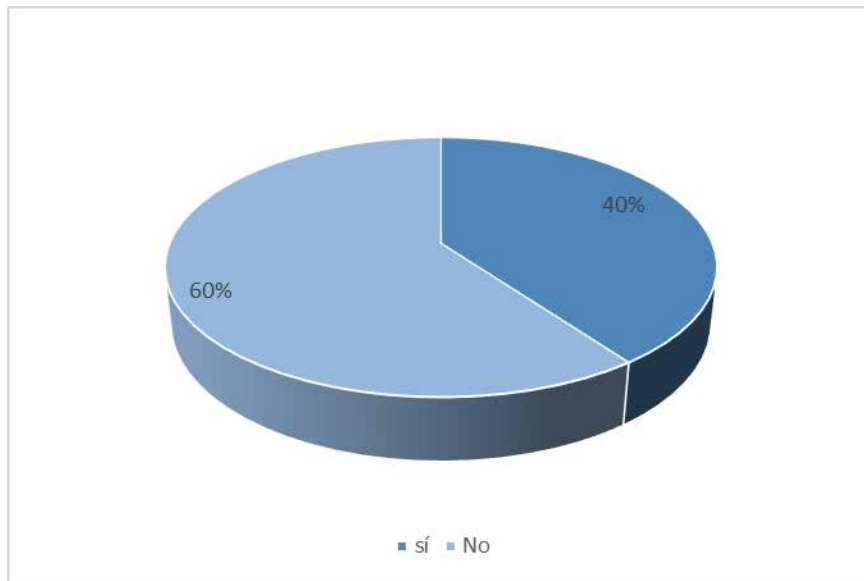
Análisis e interpretación de resultados: Se le pregunto al personal encuestado sí había manuales de normas y procedimientos para el control efectivo procesos de archivo de cuentas cobrar, esto indicaron en un 100% que no. Esto es una debilidad que tiene las empresas producto que los manuales de normas generan pautas en cada una de las actividades a ejecutar por los ocupantes de un puesto de trabajo, evitando errores u omisiones en cada uno de los procesos que se dan en la empresa en este caso en los procesos de archivo en las cuentas por cobrar.

Ítem N° 3. ¿Existe orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes?

Cuadro N° 3. Orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
03	2	40%	3	60%

Gráfico N° 3. Orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes.



Fuente: Azocar, E. (2017)

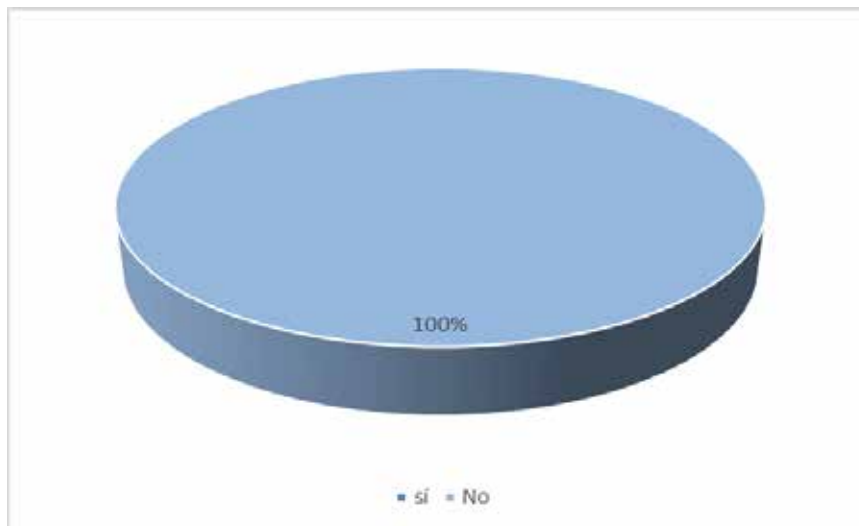
Análisis e interpretación de resultados: Se les pregunto al personal que labora en el departamento de administración en relación a sí existe orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes, estos indicaron en 60% que no y un 40% expreso que sí. Esto hace denotar que hay fallas en el proceso de archivo que se genera en estos registros contables, por lo que es importante considerar esta debilidad a fin de corregir en el tiempo, ya que puede ocasionar pérdidas a la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Ítem N° 4. ¿Han utilizado Google Drive como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar?

Cuadro N° 4. Uso Google Drive como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
04	-	-	5	100%

Gráfico N° 4. Uso Google Drive como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: En relación a la pregunta si han empleado el Google Drive como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar, los trabajadores encuetados en el departamento de administración expresaron en un 100% que no. Esto hace ver que es una alternativa que pudiera considerar Empresa Fuller Mantenimiento C.A. en el tiempo para la preservación y control de los procesos de facturación en la compañía, ya que esta herramienta

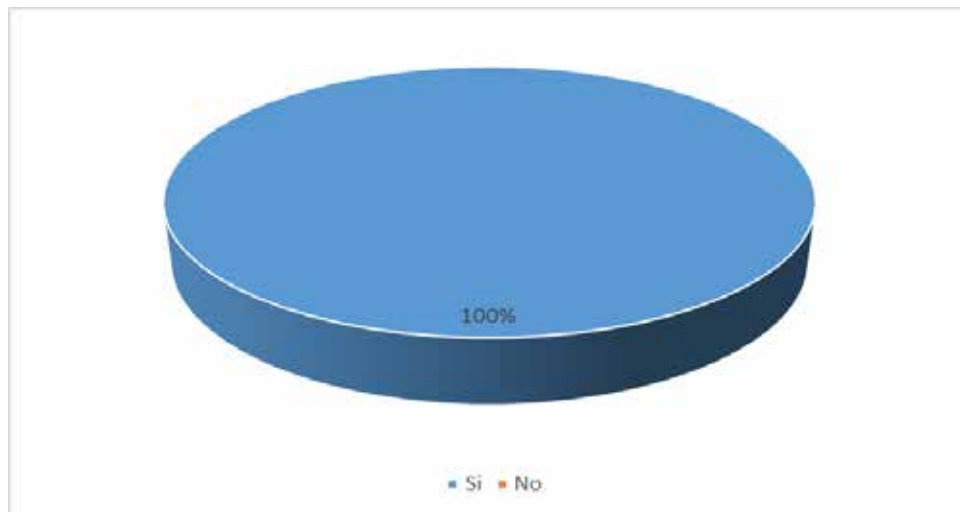
tecnológica permite tener datos de manera rápida en cualquier smartphone, tablet o computadora.

Ítem N° 5. ¿Es oportuno diseñar los preadmonestros que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar y tener mayor control de las mismas?

Cuadro N° 5. Diseño de procedimientos que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
05	5	100%	-	-

Gráfico N° 5. Diseño de preadmonestros que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: Se les pregunto al personal de administración de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. si era oportuno diseñar los preadmonestros que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar y tener mayor control de las mismas, estos indicaron en un 100% de forma afirmativa. La respuesta obtenida es de beneficio para la empresa producto que hace ver que la gerencia esta consiente que es una debilidad que hay que superar en el tiempo, ya que los

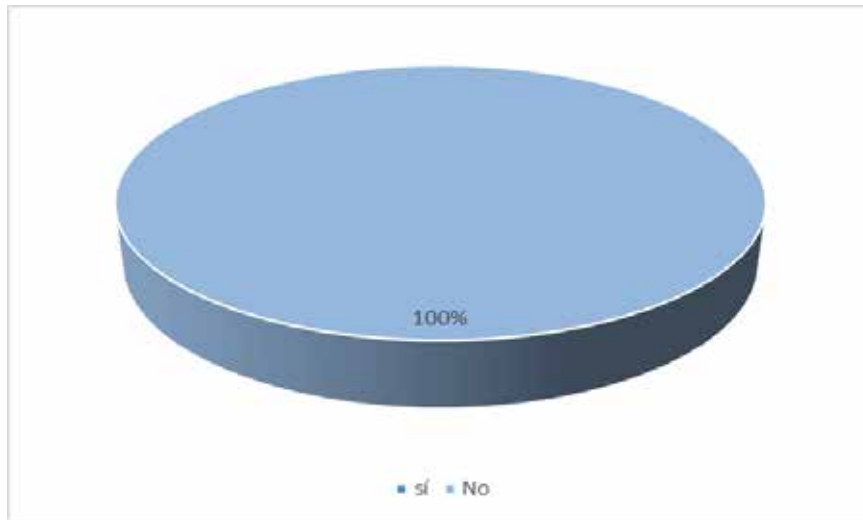
procedimientos son instrucciones que los empleados siguen y ayudan a garantizar las tareas de forma más específica.

Ítem N° 6. ¿En la actualidad hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar?

Cuadro N° 6. Hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
06	-	-	5	100%

Gráfico N° 6. Hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

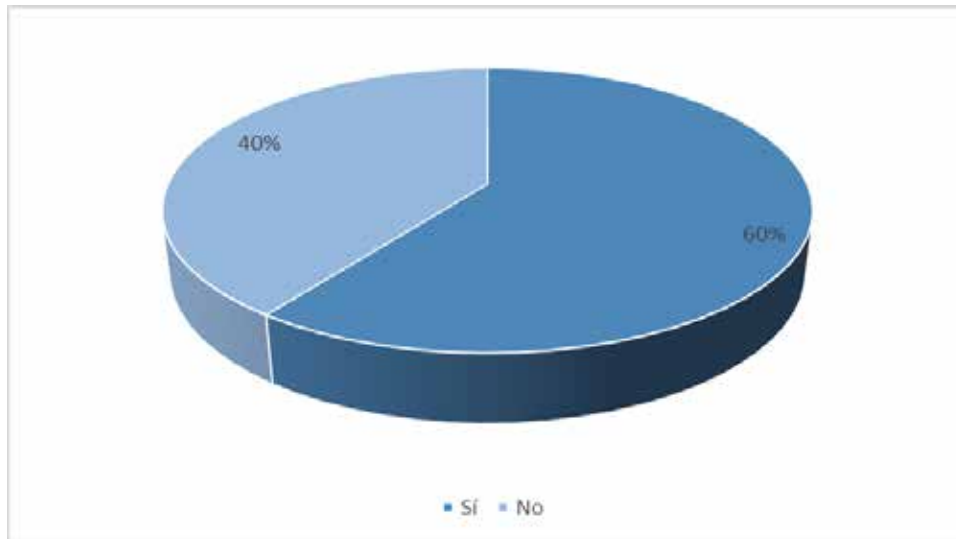
Análisis e interpretación de resultados: En relación a pregunta si hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar, el 100% del personal encuestado indicó que no. Siendo una debilidad que se está produciendo en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A., por lo que la misma deberá considerar en el tiempo que hay que efectuar, debido que la carencia de procedimientos genera errores u omisiones que afectan de alguna forma no solo los procesos sino el desempeño de las actividades a ejecutar de manera cotidiana.

Ítem N° 7. ¿Se ha producido retardos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas?

Cuadro N° 7. Retrasos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
07	3	60%	2	40%

Gráfico N° 7. Retrasos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: Se les pregunto al personal de administración de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. si se han producido retardos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas 60% indico que si se habían suscitado este tipo de situaciones, mientras un 40% expreso

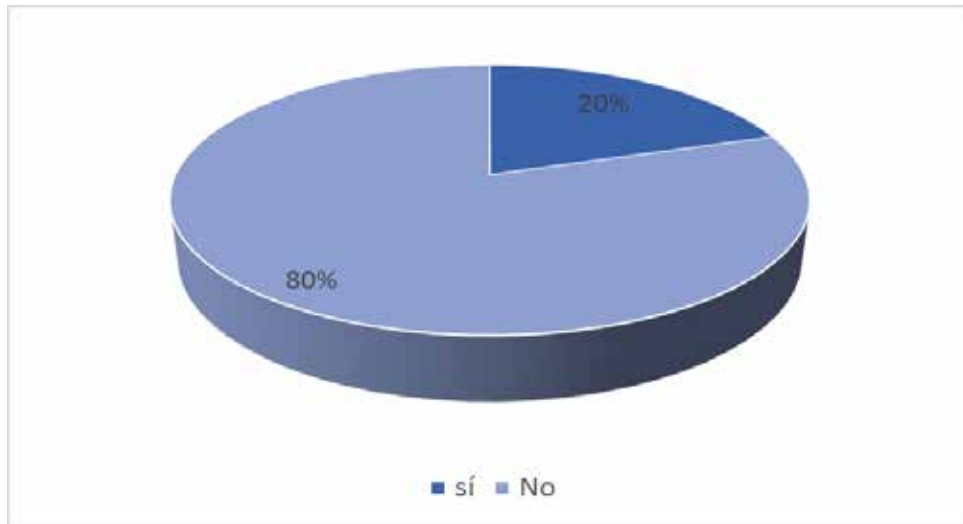
que no. Estos retrasos en las respuestas a las dudas que tenga los clientes, puede generar malestar o algún tipo de mal entendido, que afecte de alguna manera las relaciones comerciales.

Ítem N° 8. ¿Hay políticas establecidas por la empresa para el manejo archivo para el proceso de facturación?

Cuadro N° 8. Hay Políticas manejo archivo para el proceso de facturación.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
08	1	20%	4	80%

Gráfico N° 8. Hay Políticas manejo archivo para el proceso de facturación.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: Se les pregunto al personal de administración de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. si habían políticas establecidas por la empresa para el manejo archivo para el proceso de facturación, estos indicaron en un 80% que no y solo un 20% contesto de manera afirmativa, siendo una debilidad para esta compañía que podría solventar en el tiempo, ya que estas permiten definir con claridad las operaciones específicamente el resguardo y

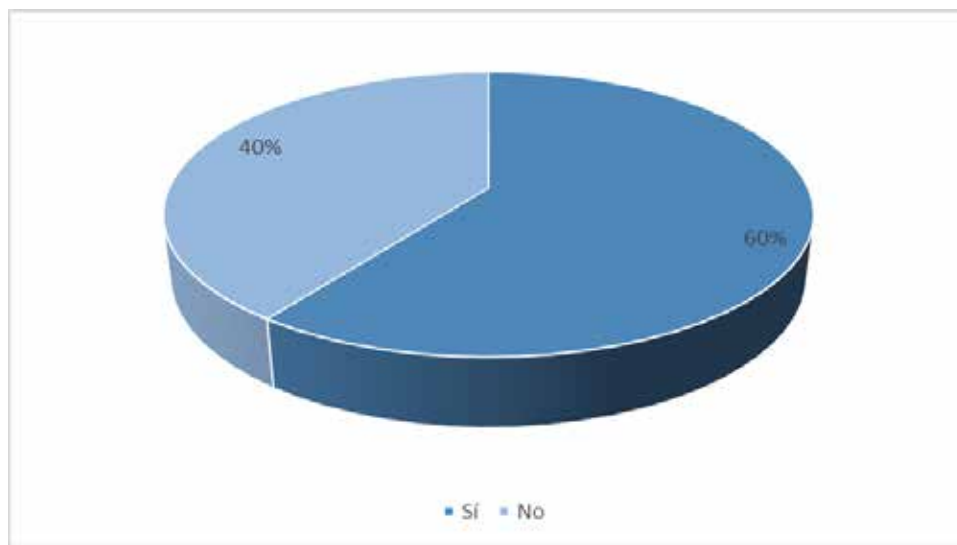
manejo de los archivos que pueden contribuir a que la organización tenga registros que ayuden a solventar dudas o afrontar los problemas con mayor celeridad.

Ítem N° 9. ¿Hay políticas establecidas por la empresa para el manejo cuentas por cobrar?

Cuadro N° 9. Políticas para el manejo cuentas por cobrar.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
10	3	60%	2	40%

Gráfico N° 9. Políticas para el manejo cuentas por cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: En relación a pregunta si hay políticas establecidas por la empresa para el manejo cuentas por cobrar, el 60% indicó que sí y un 40% expresó que no. Los resultados obtenidos del proceso de encuesta hacen denotar que es una ventaja para la compañía, debido a que estas permiten describir de manera precisa las opciones y los comportamientos aceptables e inaceptables y

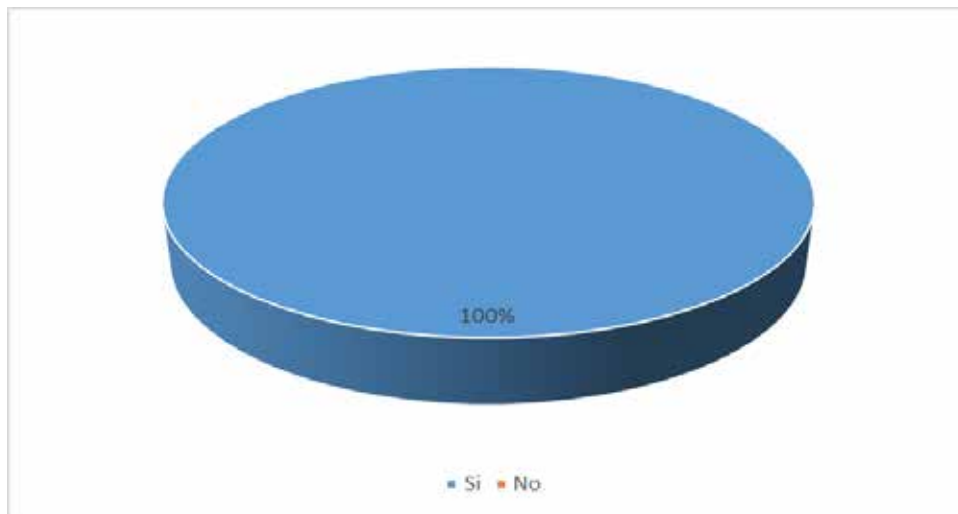
establecen un contexto y límites para desarrollar los procedimientos en cualquier organización, por lo que puede facilitar la toma de decisiones.

Ítem N° 10. ¿Considera que es oportuno generara políticas que faciliten el proceso archivo de las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 10. Desarrollo de Políticas proceso archivo de las cuentas por cobrar.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
10	5	100%	-	-

Gráfico N° 10. Desarrollo de Políticas proceso archivo de las cuentas por cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: Se les pregunto al personal de administración de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. si era oportuno generara políticas que faciliten el proceso archivo de las cuentas por cobrar, estos indicaron en un 100% que sí aspecto positivo para la organización, debido a que hay una actitud que puede beneficiar los cambios para el desarrollo de políticas, normas y

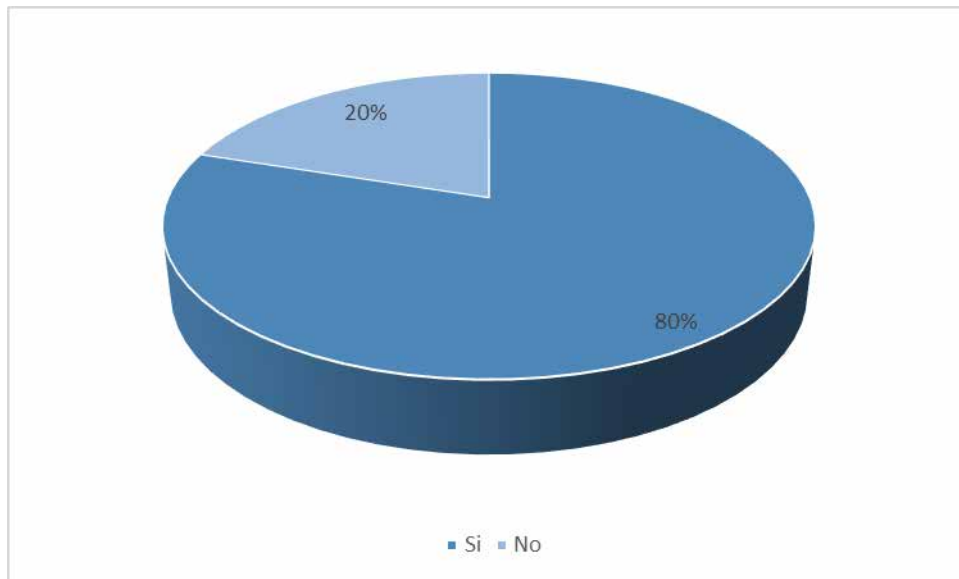
procedimientos que hacen que las actividades administrativas puedan ejecutarse de manera más organizada y sistemática.

Ítem N° 11. ¿Considera que debe emplearse un sistema de alojamiento virtual para el proceso de archivo de cuentas por cobrar?

Cuadro N° 12. Alojamiento virtual para el proceso de archivo de cuentas por cobrar.

Ítems	Sí		No	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
11	4	80%	1	20%

Gráfico N° 11. Alojamiento virtual para el proceso de archivo de cuentas por cobrar.



Fuente: Azocar, E. (2017)

Análisis e interpretación de resultados: En relación a pregunta si consideraban la posibilidad de emplear un sistema de alojamiento virtual para el proceso de archivo de cuentas por cobrar, el personal de administración de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. expreso en un 100% de forma afirmativa, siendo de beneficio

para el desarrollo de la propuesta e incluso como una alternativa para el resguardo y protección de este tipo de documentación contable.

Hay que destacar que el trabajo de investigación se desarrolló en este capítulo los aspectos relacionados a la fase de diagnóstico en son necesarios en un proyecto factible. El mismo es definido por UPEL, (2010) de la siguiente forma:

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El Proyecto debe tener apoyo en una investigación documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 21).

Por lo que estos se caracterizan porque contiene un capítulo relacionado a la propuesta, esta se expone la fase III conformada por el diseño de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. La propuesta que se desarrolla en el capítulo VI, se hace en virtud a los lineamientos metodológicos propuestos en los textos especializados y la normativa establecida por la Universidad José Antonio Páez, en su manual de instrucción para el desarrollo de informes de pasantía.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Fase III. Diseño de procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. En esta parte del capítulo se presenta cada uno de los elementos de orden metodológico para la construcción de diseño que es propuesto es dicha organización.

6.1 Fundamentos de la propuesta

Las organizaciones independientemente de su razón, social, tamaño o estructura organizacional, busca la manera de mantener un sistema de control interno de sus operaciones comerciales y aún más en el caso de los registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar, debido a que de esta operaciones administrativas y contables depende la estabilidad y crecimiento de la organización para que la mismas se puedan ser operativa en el mercado y cumplir a cabalidad con los compromisos adquiridos con los públicos internos y externos a la organización.

Todo lo antes expresado hace entender que las organización y sus administradores, deben velar por procesos de gestión administrativa que ayude al manejo efectivo de aspectos no solo productivos sino contables de la organización, una herramienta efectiva es el control interno, ya que la misma permite establecer procedimientos rigurosos, ordenados de manera secuencial y sistemática que ayude control los procesos en cualquier tipo de empresa, debido que esto permite de alguna manera garantizar el uso eficientes de cada uno de los recursos y de esta manera evitar retrasos, fallas, omisiones que afecten de manera directa o indirecta la imagen de la compañía.

Es oportuno señalar que, las empresas de producción fabril o de servicios, deben estar conscientes del impacto que tiene la estandarización de los procesos administrativos y contables, debido a que los mismos evita la posibilidad de generar duplicidad de trabajo, errores, fallas que afecten el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, ya que las misma son las mayor fuente de ingreso de cualquier empresa y en consecuencias se debe tener procedimiento definidos del registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar, debido que estos documentos son los respaldos que tiene la organización, no solo para el cobro de facturas, sino para dar respuesta rápidas a sus socios comerciales en relación a las facturas vencidas por vencerse, el tiempo, montos y unidades pedidas e incluso procesos de auditoria interna de la organización.

Cabe destacar, que en el caso particular de la Empresa Fuller Mantenimiento C.A, la misma tiene la necesidad de estandarizar registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar, esto le ayuda a tener control de los registro de este tipo de cuentas por lo que de esta manera se tienen directrices que permita garantizar la conservación y uso de este tipo de documentación, el cual es vital para la organización.

Es preciso indicar que, para el desarrollo efectivo del informe de pasantía se procedió a efectuar diagnóstico de los procesos de procedimiento de control interno para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.; donde se observó una serie de debilidades las cuales se expone a continuación: no hay normas y procedimientos para el manejo de registros de cuentas por cobrar, se ha producido trasapelamiento de facturas lo que en algunas ocasiones no se les brinda una respuesta rápida a los clientes y personal gerencias y hasta los momentos no se han pesado en emplear el uso de herramientas como Google Drive que ayuda al servicio de alojamiento de archivos.

Finalmente se puede decir que existe la necesidad de desarrollar una propuesta que ayude a establecer directrices para la preservación y manejo efectivo de registro y archivo de facturas pendientes aplicables a cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A para el control y organización de documentos contables generados por dicho concepto, ya que los mismos permitirán que se reguarde los expedientes de cada uno de los clientes y así para proporcionar un servicio de consulta de los usuarios que requieran ver como se ha dado el proceso de facturación en Empresa Fuller Mantenimiento C.A

6.2 Justificación de la propuesta

Los procedimientos para los registros contables y administrativos son importantes en una empresa, debido a que garantizan la gestión de las actividades en el resguardo y protección de documentos, ya que todo documentos que se da en las organizaciones en su mayoría se caracteriza por tiene implícita una responsabilidad legal con tercero debido que los mismos son actos probatorios a la hora que exista un dificultad de índole legal o simplemente una confirmación de un procedimiento de venta, compra, facturación u otro tipo de compromiso que tenga la compañía públicos internos y externos.

Hay que destacar, que los procedimiento dan una guía de acción de como los responsables de los mismos tengas que manejar y preservar este tipo de documentos por pueden ser compromisos contraídos por la empresa o de manera viceversa; por lo que el mantenimiento y manejo idónea de la documentación que se de en el departamentos de cuentas por cobrar hace que se cumpla la función que es la conservación de documentos, la cual obliga a tener lapsos mínimos y máximos según lo establecido en la ley.

Un porte de un procedimiento de gestión para el manejo de facturación de cuentas por cobrar permite identificar con procesión quienes son los responsables de esta

actividad y a su vez le indica al personal que ejecuta esa actividad en la empresa cuales son las actividades de manera ordenada y secuencial evitando extravíos o trasapelamiento de este tipo de documento de carácter legal a su vez permite que la gerencia o jefe de departamento pueda constatar como esto está siendo llevado por lo subalternos permitiendo llevar controles más efectivos y rigurosos para la protección de facturas u otros procesos de gestión documental.

Otro porte es que a través del procedimiento para el manejo de archivo de procesos de facturación permite corroborar situaciones y hechos que se han dado con relaciones con los socios comerciales, permite que exista uniformidad en el manejo de la información que se da en departamento de cuentas por cobrar y permite la localización rápida que agiliza los procesos de trabajo y resolución de problemas o posibles conflictos

Hay que destacar que el manejo de los archivos de una empresa, son muy importantes ya que representan su memoria, sin ellos sería imposible poder rescatar hechos pasados que servirían para corroborar situaciones o hechos que se hayan realizado en el giro ordinario de sus actividades económicas. Además permiten uniformidad en el manejo de la información de cualquier empresa, lo que permitirá la localización rápida de cualquier clase de documentos, garantiza las técnicas y reglas de documentación y a vez ayuda a que se preserven en un ambiente seguro, elimina el riesgo extravió o perdida de facturas por cuentas por cobrar u otros documentos que se den en el departamento de cuentas por cobrar el la empresa Fuller C.A.

Un aspecto que es importante resaltar es en relación a al uso de Google Drive como servicio de alojamiento de archivos, que es otra forma de proteger los archivos de una manera la cual se puede acceder a la información desde el computador, smartphone, Tablet, generando copias de seguridad que ayudan proteger los documentos de manera virtud y dar respuestas rápidas. Otro de los beneficios de esta herramienta tecnológica es no requiere que se envíen correos adjuntos para que las los

colaboradores que trabajan en el departamento puedan tener información, solo hay que configurar la carpeta para que sean revisado por miembros de departamento por lo que se pueda dar respuesta rápida y proteger facturas, cheques, contratos u otros documentos. Por lo que finalmente se puede decir que los procedimientos y normas en para el manejo de facturas de cuentas por cobrar, ayudan a normatizar este tipo de actividades y mantenido una uniformidad para el manejo de información que es fundamental para el desempeño de las actividades en dicha área departamental permitiendo tener constancia de todas las operaciones administrativas y contables de la empresa Fuller C.A.

6.3 Objetivos de la Propuesta

6.3.1 Objetivo General

Elaborar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

6.3.2 Objetivos Específicos

1. Realizar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar que permita garantizar la conservación y uso de la documentación de la empresa.
2. Efectuar un procedimiento de control internos para el registro y archivo de facturación a través de aplicables a las cuentas por cobrar a través del uso de herramientas como Google Drive que ayuda al servicio de alojamiento de archivos.

3. Elaborar Programa de formación destinado a brindar información en relación a procedimiento administrativo para el de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

6.4 Análisis de Factibilidad

Recursos de la Investigación

Cuando se habla de los recursos de la investigación son los gastos que operativos, administrativos y humanos que se requiere para el desarrollo del mismo, en este caso para elaborar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. En relación a este aspecto Rabán J. (2000): indica: “toda investigación supone un costo, ya que requiere recursos para su ejecución” (p.58). Por lo que es fundamental visualizar con precisión los costos que se genera del desarrollo de la propuesta del presente proyecto factible, por lo que cada uno de ellos se presenta a continuación:

Recursos Humanos

Los recursos humanos de un proyecto de investigación están conformados por cada una de las personas que intervienen en el desarrollo de proyecto de investigación, siendo estos un elemento activo que contribuye al éxito de la consecución del mismo. Hay que explicar que el recurso humano, va directamente relacionado con la factibilidad operativa de un proyecto y el mismo es definido por Kendal Y Kendal (1997:53): “La factibilidad operativa depende de los recursos humanos disponibles del proyecto” En el caso del presente proyecto este está integrado por el siguiente personal:

1. Personal adscrito a la gerencia de administración y finanzas entre ellos están gerente de administración y gerente regional.
2. Especialistas y analistas que laboran en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A

Recursos Institucionales

Los recursos institucionales son todas aquellas herramientas o documentos que aportan información para el desarrollo y consecución del proyecto de investigación, por lo que estos permiten aportar datos suficientes la construcción cuerpo de investigación, entre ellos están manuales de procedimiento, datos históricos entre otros. En virtud a esto Cerda (1999) indica que son: “Los Recursos Institucionales son aquellos entes u organizaciones que aportan una información necesaria cuando el proyecto se ejecuta”. (p. 53). En el caso particular estarán conformados por:

1. Carpetas o registro de los clientes para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.
2. Información que indique las fallas en los procesos de registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar.
3. Formatos empleados por la empresa en materia de registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar.
4. Medios Tecnológicos de Empresa Fuller Mantenimiento C.A. (sistemas de información de dicha compañía)

Recursos Materiales y Financieros

Los recursos materiales y financieros están representados por todos aquellos activos tangibles que tiene una organización y van a ser empleados durante el desarrollo de un proyecto a ejecutar en la empresa entre ellos están material de papelería, gastos económico que se suscitan del proyecto entre otros. En relación a

este particular Rabán J. (2000:58) lo define como: “todos aquellos objetos como computador, máquinas de escribir, materiales de escritorio”; los cuales son empleados para el desarrollo efectivo del proceso investigativo.

Es importante destacar, que los recursos materiales y financieros, permiten la consecución y logro de las acciones a ejecutar para el desarrollo de la propuesta durante la construcción del presente informe de pasantía a fin de esbozar los gastos que se desprenden a fin de elaborar los procedimientos de control internos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. Entre los insumos a considerar para el desarrollo del plan están todo lo relacionado a material de papelería, fotocopias, gastos de formación de capital humanos, libretas de anotaciones. Estos insumos se desglosan a continuación: libretas, material de papelería, fotocopias, CD, gastos de formación de capital humanos entre otros. A continuación, se desglosan cada uno de estos aspectos:

Concepto	Personas	Costos
Material de papelería para el desarrollo de un procedimiento administrativo para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A	5	30.000,00
Material de papelería y consumibles para elaboración de guías de capacitación e instructivos, carpetas, bolígrafos, hojas blancas, CD.	5	50.000,00
Fotocopias	5	10.000,00
Taller interno de cuatro horas dictado por la gerencia de administración para el manejo el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar. (certificados y refrigerios)	5	35.0000
Total general del proyecto		125.000,00


Cuadro N° 2: Gastos Económicos.

Fuente: Balestrini, M. (2006), adaptación Azocar (2017)

En esta parte de la propuesta esta las áreas de conocimiento que se van a desarrollar de para la formación del personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar; en él se desglosa el número de horas, el área responsable del cursos, así como el personal que recibiría el curso de formación para manejar de manera más eficiente las archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar.

Área de Conocimiento	Personal	Horas	Responsable del Taller
1. Información del diagnóstico situacional en la empresa en relación a registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar, donde se le indica las fallas más recurrentes. 2. Normas y procedimientos para el registro y archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa. 3. Formatos a emplear para el proceso de control internos de las cuentas por cobrar 4. Manejo del sistema Google Drive que ayuda al servicio de alojamiento de archivos.	05 Personas integradas por el Gerente de Administración, Gerente Regional, Especialista y analistas	4 horas	Gerencia de Administración

Cuadro N° 3: Taller interno de formación y capacitación.

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	Página: 74 de
		Condición Copia:
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

DISTRIBUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Gerencia de Administración

Gerencia Regional

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Gerencia de Administración

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Gerencia de Administración

OBJETIVO

Establecer las directrices administrativas y técnicas, que garanticen la conservación y uso de la documentación en el departamento de cuentas por cobrar con la finalidad de preservar el archivo de facturas de las cuentas por cobrar que permita garantizar la conservación y uso de la documentación de la empresa

ALCANCE

Este procedimiento es para control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar, en la Empresa Fuller C.A

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de usuario “registro y archivo de facturas pendientes”

Fecha		Revisión y Aprobación	
	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS		Página: 75 de
			Condición Copia:
Título: Control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.			Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

DEFINICIONES

Definiciones Generales:

Archivo: Lugar donde se guarda documentos generados por el departamento y se mantiene control estricto, permite ser consultado por los usuarios que requieren información.

Ciclo vital de los documentos: Etapas sucesivas que se da desde la elaboración del documento, recepción y conservación del mismo a su eliminación.

Documento: Instrumento físico o electrónico que sirve de soporte para las operaciones administrativas en la empresa.

Expediente: Recurso de información específica que tiene un conjunto de documentos relacionados a un cliente, son constancia para las operaciones

Tabla de retención y valoración documental: Es el listado de documentos generados o recibidos por las áreas de la empresa a los cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada fase del ciclo vital.

Usuario interno: Persona que trabaja en la empresa que elaboran, emplea los documentos para el desempeño de sus funciones.

Usuario externo: Persona ajena a la empresa que solicita la información de los documentos.

Fecha		Revisión y Aprobación	
		PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	
Título: Control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00	

Definiciones del Ciclo Vital de los Documentos

Archivo de Gestión: El contiene todos los documentos que son empelados como fuente de consulta de manera continua (facturas de cuentas por cobrar) el mismo está bajo la responsabilidad del usuario en el área de administración.

Archivo Inactivo: Este tipo de archivo agrupa los documentos transferidos ha perdido vigencia o vida operativa, pero pueden ser empleado como fuente de consulta.

6. RESPONSABLES

Gerente de Administración:

Función:

- Û Asegurar la implantación, ejecución y cumplimiento del presente procedimiento con la finalidad de salvaguardar los documentos administrativos.
- Û Crear la política de administración, control, mantenimiento y retención de todos los documentos.

Analista.

- Û Identificar, incorporar continuamente, controlar, preservar y retener los documentos que conforman el archivo de gestión que está bajo su custodia.
- Û Organizar los archivos de gestión correctamente, mediante la conformación de expedientes, de acuerdo con las normativas de archivo definidas en este procedimiento.

Fecha		Revisión y Aprobación
	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACTURAS	Página: 77 de
		Condición Copia:
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

NORMAS


Normas Generales:

- Û El acceso a los archivos solo puede tener:
- Û El personal del departamento de administración, específicamente personal de la empresa que labora en el departamento de cuentas por cobrar.
- Û El personal de higiene y limpieza habilitado el área de los archivos a fin de salvaguardarlos.
- Û La autorización para el acceso de los archivos a otras áreas departamentales que requiere información deberá ser realizada por el Gerente de Administración.
- Û El espacio físico donde se encuentren los archivos, debe tener condiciones idóneas donde evite el deterioro de los documentos que allí se encuentra.
- Û Los documentos deteriorados deben ser reparados con cinta plástica u otro material antes de ser archivados.
- Û Las personas que alteren la información contenida en los documentos en resguardo, para su beneficio o perjuicio o beneficio de un tercero, serán sancionadas conforme a lo dispuesto en las leyes correspondientes

Normas Específicas:

Documentos a archivar:

- Û Sólo se archivarán los documentos establecidos relación de documentos relacionados a proceso de facturación de los clientes, los cuales deben ser debidamente registrados en dicho formato a fin de llevar mayor control de las operaciones por concepto de facturación.
- Û No se deben archivar otro tipo de documento que no tenga nada que ver con los procesos de facturación. (no debe haber folletos, revistas, documentos personales, u otro documento que no estén relacionados)

Fecha		Revisión y Aprobación	
		PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	
Título: Control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00	

Períodos de retención de los documentos en los archivos:

- Ü Los períodos de retención de los documentos en los archivos, deben cumplir con las estipulaciones de carácter legal, en función a las necesidades de obtener información y para la realización de procesos de auditoría.
- Ü Los documentos custodiados en los archivos en el área administrativa deben permanecer como mínimo un (1) año a fin de dar respuesta al proceso de facturación de año fiscal.
- Ü El proceso de retención en los archivos de gestión debe considerarse la fecha en que se dio la tramitación del proceso de facturación.

Perdida o robo de documentos:

- Ü En los casos de pérdida, robo, sustitución ilegal, alteración o destrucción de un documento, el usuario responsable de este hecho, se le procederá a levantar un acta administrativa en el momento cuando se conozca del hecho. Dicho procedimiento será a través de Asuntos Legales.
- Ü La persona que pierda, robe, sustituya ilegalmente, altere o destruya un documento integrado a los archivos de la empresa, será sujeta a las sanciones y disposiciones señaladas en los ordenamientos jurídicos aplicables.

Eliminación o destrucción de documentos:

- Ü La destrucción de un documento sólo será permitida, si obedece a una acción de valoración documental, aprobada por escrito por el nivel autorizado.
- Ü Las “Actas de Destrucción de Documentos” deberán conservarse por un plazo de cinco (5) años, contado a partir de la fecha en que se haya destruido la documentación.

Fecha		Revisión y Aprobación
	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	Página: 79 de
		Condición Copia:
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

1. OBJETIVO

Proporcionar una guía a los usuarios para organizar la documentación para archivarla en el departamento de cuentas por cobrar

2. ALCANCE

Aplica para la documentación que se va a archivar en carpetas.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1. Procedimiento “Administración de los Archivos de Cuentas por Cobrar

4. EQUIPOS, MATERIALES Y HERRAMIENTAS

- 4.1. Carpetas AKTA de dos (2) aros, presentación carta.
- 4.2. Hojas blancas autoadhesivas, presentación carta.
- 4.3. Perforador de dos (2) huecos.
- 4.4. Separadores de cartulina tamaño carta de cualquier color.
- 4.5. Marcador de tinta negra punta gruesa.
- 4.6. Ganchos para carpetas (macho y hembra).

Fecha		Revisión y Aprobación	
		PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	
Título: Control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00	

5. INSTRUCCIONES

5.1. Organización de expedientes en el Archivo de Gestión de Cuentas por Cobrar:

Paso	Descripción
1.	Tome una carpeta Akta de dos (2) aros presentación carta.
2.	Elabore en el computador, la etiqueta de identificación de la carpeta. Haga referencia al nombre del expediente u otros datos requeridos, según el trámite que esté realizando.
3.	Imprima la etiqueta en hoja blanca autoadhesiva.
4.	Pegue la etiqueta en el lomo de la carpeta (ver anexo N° 1).
5.	Clasifique la documentación relacionada con el trámite.
6.	Ordene la documentación de acuerdo con el criterio que le corresponda (forma de clasificación establecida en la tabla de retención y valoración documental), del documento más antiguo al documento más reciente.
7.	Perfore los documentos (en posición vertical) en el margen izquierdo centrado, con perforador de dos (2) huecos.
8.	Integre los documentos en la carpeta, en el orden correspondiente.

Fecha		Revisión y Aprobación	
		PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	
Título: Control internos para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00	

Paso	Acción	Responsable
1	Tome una carpeta Akta de dos (2) aros presentación carta.	Analista de Administración
2	Elabore en el computador, la etiqueta de identificación de la carpeta y coloque el mes.	
3	Imprima la etiqueta en hoja blanca autoadhesiva	
4	Pegue la etiqueta en el lomo de la carpeta	
5	Clasifique la documentación relacionada con el trámite por mes y los clientes.	
6	Con un separador de colores coloque nombre de cada cliente a fin de dividir los documentos y evitar que se traspapelen	
7	Ordene la documentación de acuerdo con el criterio que le corresponda.	
8	Perfore los documentos (en posición vertical) en el margen izquierdo centrado, con perforador de dos (2) huecos.	
9	Proceda a colocarlos en la carpeta	

Fecha		Revisión y Aprobación	
		PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes en físico aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00	

Paso	Acción	Responsable
1	Mensualmente se debe abrir una carpeta Akta de dos (2) aros para el registro de expedientes de cuentas por cobrar en cada sucursal.	Analista de Administración Valencia
2	Esta debe contener etiqueta de identificación de cada mes y el año. Que indique Registro de facturas pendientes.	
3	Cada carpeta debe contener al inicio de la misma el formato de relación de documentos, donde el mismo tiene que ser debidamente llevado a fin de mantener un registro riguroso de las facturas emitidas.	
4	Debe estar colocar separadores por cada cliente y archivar el formato donde indique el status de la factura.	
5	Se clasifica los documentos colocando cada una de las facturas emitidas por el departamento de cuentas por cobrar de cada uno de los clientes.	
6	El expediente debe contener una copia del contrato realizado a cada cliente, este de suministrado por la oficina central en Caracas.	
7	Las facturas y la copia del contrato deben estar debidamente perforado a fin de evitar el extravió de dichos documentos o la trasapelación de los mismos.	

Fecha		Revisión y Aprobación	
		PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes a través de sistema Google Drive aplicables a las cuentas por cobrar.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00	

DISTRIBUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Gerencia de Administración

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Gerencia de Administración

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Gerencia de Administración

OBJETIVO

Establecer garantizar la conservación y uso de la documentación en el departamento de cuentas por cobrar con la finalidad de preservar el archivo de facturas de las cuentas por cobrar a través de sistema Google Drive, esto con la finalidad de tener un registro digitalizados de las facturas emitidas por el departamento de cuentas por cobrar.

2. ALCANCE

Este procedimiento es para control internos para el registro y archivo de facturas pendientes a través del sistema Google Drive para la presentación registro digitalizados de las facturas en el departamento de cuentas por cobrar.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.1. Procedimiento de “registro y archivo de facturas pendientes”

Fecha		Revisión y Aprobación	
	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS		Página: 84 de
			Condición Copia:
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes a través de sistema Google Drive aplicables a las cuentas por cobrar.			Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

Responsables

Gerente de Administración, Especialista y Analista de cuentas por cobrar

Normas Generales:

- Ü El acceso a los archivos solo puede tener:
- Ü El personal del departamento de administración, específicamente personal de la empresa que labora en el departamento de cuentas por cobrar.
- Ü Las personas que alteren la información contenida sistema Google Drive para su beneficio o perjuicio o beneficio de un tercero, serán sancionadas conforme a lo dispuesto en las leyes correspondientes

Normas Específicas:

Documentos a Alojarse los documentos en el sistema Google Drive:

- Ü Sólo incorporarse documentos escaneados al sistema Google Drive que estén relacionados proceso de facturación de los clientes.
- Ü Las carpetas mes a mes deben ser alojados con formatos de relación de formato de relación de documentos, el cronograma de cobros.
- Ü Cada vez que se genere un proceso de facturación de clientes, los mismos deben ser alojado en el sistema el mismo día a fin de mantener los registros digitalizados.

Fecha		Revisión y Aprobación	
	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS		Página: 85 de
			Condición Copia:
Título: Control interno para el registro y archivo de facturas pendientes a través de sistema Google Drive aplicables a las cuentas por cobrar.			Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

Paso	Acción	Responsable
1	Abre una cuenta Google Drive	Especialista Administración
2	Genera una carpeta de cuentas por cobrar, la cual estará dividida por la cantidad de meses de años.	Especialista Administración
3	Cada uno de los meses deberá tener una relación de formato de relación de documentos, el cronograma de cobros mes a mes y formato donde indique el status.	Especialista Administración
4	Se procederá diariamente a escáner las facturas y la copia de los contratos, facturas, cheques u otro documento que se genere de la relación comercial.	Analista de cuenta por cobrar

Fecha	Revisión y Aprobación

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	Página: 86 de
		Condición Copia:
Título: Procedimiento Transferencia de documentos al para el archivo Inactivo		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

DISTRIBUCIÓN DEL PROCEDIMIENTOS

Gerencia de Administración

REVISIÓN Y APROBACIÓN

Gerencia de Administración

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

Gerencia de Administración

OBJETIVO

Garantizar la conservación y uso de la documentación en el departamento de cuentas por cobrar de documentos que deben pasar a los archivos inactivos

ALCANCE

Este procedimiento para el envío de facturas del departamento de cuentas por cobrar, los cuales deben pasar a los archivos inactivos, pero deben mantenerse en la empresa a fines de carácter legal.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de “Transferencia de documentos al para el archivo Inactivo”

Fecha	Revisión y Aprobación

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS	Página: 87 de
		Condición Copia:
Título: Procedimiento Transferencia de documentos al para el archivo Inactivo.		Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

Definiciones:

Archivo Central Inactivo: Es aquel que agrupa los documentos transferidos o trasladados del archivo central activo; que ha perdido vigencia o vida operativa y cuya consulta por parte de los usuarios es menos frecuente. Está bajo la responsabilidad y manejo directo de los archivadores.

Responsables

Gerente de Administración, Especialista y Analista de cuentas por cobrar

Normas Generales:

El espacio físico donde se encuentran los archivos de la empresa, debe contar con las condiciones ambientales mínimas y adecuadas, que disminuyan las posibilidades de deterioro de los documentos almacenados.

Normas Específicas:

- Û No se deben archivar documentos que no tenga que ver con el proceso de cuentas por cobrar y facturación.
- Û Los documentos inactivos deben estar en una caja debidamente identificada, donde exista una hoja identificación de documentos inactivos.
- Û Se debe colocar fuera y dentro de la caja hoja identificación de documentos, en él se debe ubicar la fecha considerando el día y mes y año.

Fecha		Revisión y Aprobación	
	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE REGISTRO Y ARCHIVO DE FACUTURAS		Página: 88 de
			Condición Copia:
Título: Procedimiento Transferencia de documentos al para el archivo Inactivo.			Código: Fecha de Emisión: 29/08/17 Fecha de Vigencia: Revisión: 00

Paso	Acción	Responsable
1	Se selecciona los documentos que van a pasar al archivo inactivo.	Analista de cuenta por cobrar
2	Se llena la hoja identificación de documentos inactivos con toda la información solicitada.	
3	Se procede a ubicar en una caja los documentos cada uno de los documentos estos debe estar organizados cronológicamente.	
4	Se debe colocar una base de dato donde se indique la ubicación física de la documentación dentro de la empresa y el código de la caja donde estarán los documentos.	
5	Los mismos serán reguardados en la empresa en un área que cumpla con las condiciones para la preservación de dichos documentos.	
6	Conserva la documentación hasta que cumpla el tiempo de retención para que estos sean destruidos.	

CONSIDERACIONES FINALES

Una vez realizado en proceso investigativo se presenta a continuación las conclusiones a la cual se llegó considerando los objetivos propuestos para diseño de procedimiento de control internos para el archivo de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Se pudo constatar que hay falta de orden de los archivos de facturas pendientes aplicables a las cuentas por cobrar, por lo que en ocasiones estas se traspapelan y dificulta el proceso de cobranza o no se le puede dar información solicitada a los clientes con la cual mantiene relaciones comerciales, por lo que se puede indicar que no hay un orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes.

Se pudo evidenciar que no hay políticas ni procedimientos para el proceso de control internos para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar, lo que hace que no exista un orden riguroso en para el manejo de los archivos que son esenciales para el cobro por concepto de servicios prestados a los clientes de Empresa Fuller Mantenimiento C.A.

Una de la fortaleza observada en la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. es que en la actualidad, es estos mantienen actualizados cada uno de los registros de facturación de cada uno de los clientes, siendo de gran aporte para la empresa, ya que saben quiénes son los clientes el cual tienen una línea de crédito por lo que hace identificar con claridad aquellos con que puede mantener una línea de crédito abierta por su puntualidad y seriedad y cuáles son los deudas pendientes con la compañía.

De igual, forma se pudo conocer que otra fortaleza que tiene este organización eficiente el proceso de gestiones de cobranzas, debido a que si bien en algunas ocasiones se traspapelan las facturas por concepto de cuentas por cobrar, la Empresa Fuller Mantenimiento C.A. esta mantienen una relación sólida comercial con sus

clientes, debido que esta brindado por años producto y servicios de buena calidad que hace que exista lealtad comercial entre sus socios comerciales.

Se pudo conocer que en la actualidad no hay parámetros para el tiempo para proceso de archivo de facturas por cobra ni existe algún control para identificar fallas en los procesos de archivo para el manejo de estos registros contables. Por lo que es importante que la alta gerencia considere estrategias que permitan establecer el orden como debe ir y manejarse los documentos así lapsos de tiempo de los archivos de gestión y la transferencia de documentos al para el archivo inactivo.

Finalmente, se debe decir que el desarrollo de procedimiento y normas para el manejo de archivo de facturas en el departamento de cuentas por cobrar, es una necesidad en toda organización que desee crecer en el tiempo cada vez más, ya que permite proteger los documentos legales que lo comprometen con terceros o bien exigir compromisos que tienen otras organizaciones, por lo que estos ayuda al cumplimiento de las funciones de sus subalternos, generándole capacidad de respuesta ante los diferentes clientes o socios comerciales que deben atender, debido que la principal finalidad es generar un conjunto normas, procedimientos, principios, fundamentos, reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y estén debidamente ordenados de manera secuencia y sistemática que hagan que sea eficiente las actividades a desarrollar y emitir respuesta que sean rápidas y certeras en esa área departamental de Empresa Fuller C.A.

RECOMENDACIONES

Se evidencio que en la actualidad no hay estrategias para mejorar el proceso de archivo de cuentas por cobra ni se ha contemplado la posibilidad de generar un sistema digitalizado que facilite proceso de control internos para el archivo cuentas por cobrar, por lo que sería una alternativa que ayudaría al manejo y resguardo de este tipo de documentos contables.

Una sugerencia en que debería considerar la empresas Fuller C.A es en generar manuales de normas y procedimientos para el control efectivo procesos de archivo de cuentas cobrar y otros actividades de índole administrativo a fin que estos procesos sean más eficientes y ayuden a que sus trabajadores tuvieran una línea de acción de sus funciones y evitar que se produzca omisiones o fallas en los procesos administrativos de esta organización.

Dentro de las recomendaciones es oportuno el uso de formatos desarrollados en la propuesta esto permitirá que gestionar el uso correcto del archivo, esto permitirá mayor control de las operaciones contables y el manejo de facturas de cuentas por cobrar, minimizando la posibilidad de fallas durante el proceso de resguardo de este tipo de documentos administrativos.

Finalmente el manejo de Google Drive como una herramienta segura de almacenamiento, para el reguardo y protección de archivos en el área de cuentas por cobrar, permite preservar los documentos por concepto de servicios prestados, pudiendo obtener la verificación de manera rápida y segura.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, V. (2007). **Auditoría Financiera**. (3 era. Ed.) Editorial Librería: Jurídicas Rincón. Venezuela.

Arens, A. y Loebbecke, J. (1996). **Auditoría un Enfoque Integral**. México: Prentice Hall.

Arias, F. (2012) **Proyecto de investigación: Introducción a la Metodología Científica**. Editorial Episteme, Caracas Venezuela.

Astete, M. y Rodríguez, D. (2013) **Propuesta de control interno en el área de cuentas por pagar basado en la estructura conceptual integrada coso. Empresa Grupo Souto C.A.** Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Bacadare, B. (1993) **Contabilidad intermedia**. (1 ed) Editorial McGraw-Hill, México.

Baptista L., Hernández S. Y Fernández C. (2008). **Metodología de la Investigación** (4° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Barandiaran, R ,(1990). **Diccionario de términos financieros**. Editorial. Trillas. México.

Brito, J. (1999) **Contabilidad Básica e Intermedia**. (4ta Ed.) Editorial Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo Valencia, Venezuela.

Catacora, F. (2009). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A, Venezuela.

Cepeda, G. (1997) **Auditoría y Control interno**. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill.

Cerda H. (2001) **La investigación total**. Bogotá. Colombia: Magisterio.

Cerda (1999) **Cómo elaborar un proyecto de investigación**. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Chillida, C. (2003). **Análisis e interpretación de balances**. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.

Chillida, H. (1999). **Análisis e Interpretación de Balances**. Editorial Limusa. Venezuela.

Código Orgánico Tributario. La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 37.305 de fecha 17/10/2001.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1.999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. Asamblea Nacional Constituyente. Gaceta Oficial N° 5453.

Domingo, F. (2002) **Diccionario enciclopédico universal**. Móstoles Cultural. Madrid.

Dora L. Hernández (2004) **Planificación Estratégica para Optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar**. Editorial Mc Graw-Hill, México.

Fonseca, Oswaldo (2011). **Sistemas de Control Interno para Organizaciones**. Editorial IICO. Lima, Perú

- Gitman, L. y Núñez, E. (2003). **Principios de Administración Financiera**. México: Pearson Educación.
- Golofre y Gonzales (2013) **Estrategia de mejoras para el control internos de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la Empresa Alcoven C.A.** realizada en la Universidad José Antonio Páez.
- Gómez (1997) **Sistema administrativo. Análisis y Diseño**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas. Venezuela.
- Gómez, G. (1997) **Sistemas Administrativos**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas. Venezuela.
- González. (2007). **Principios de Contabilidad**. Editorial Mc Graw-Hill, México.
- Goyo, E. Y Oliveros E. (2014) **Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.** Universidad de Carabobo en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010) **Metodología de la Investigación**. (5 Ed.) McGraw-Hill. México.
- Hernández, S y Rodríguez, P. (2012) **Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia**. McGraw Hill. Segunda Edición.
- Horngren, C. y Sundem G. (2001). **Introducción a la Contabilidad Administrativa**. Prentice Hall, México.
- Hurtado I. y Toro J. (2007) **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Editorial CEC, s.a. Los Libros de El Nacional, Caracas. Venezuela.

Kendal Y Kendal (1997:53) **Análisis y diseño de un sistema**. México: Pearson Edición.

Ley orgánica de la contraloría general de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal. (2010). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.

Mantilla, Samuel. (2005). **Auditoría de Control Interno**. Editorial ECOE. México.

Mainoud, A. (1996) **Contabilidad y Auditoría de Empresas**. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill.

Muños C. (2002) **Auditoría de sistemas**. Pearson Educación. México.

Normas de Emisión de Facturas Y Otros Documentos. Provedencia Administrativa N°/SNAT/2008/0257 Caracas, 19 de agosto de 2008. 198° Y 149°

Palella y Martins (2012) **Investigación Cuantitativa**. (3ra ed.) Caracas, Venezuela:Fedupel.Editorial: FEDEUPEL.

Rabán J. (2000) **El proceso de la investigación**. Caracas. Venezuela: El viaje del Pez.

Redondo, A. (2004). **Curso práctico de contabilidad general y superior**. Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.

Rivero M., Albys J. (2014) **Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)**. Universidad de Carabobo en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela

de Administración Comercial y Contaduría Pública para optar al título de Contador Público.

Robbins, S. (2005) **Administration**. (8 va. Ed) Editorial Pearson Educación. México.

Santillana, J. (2001). **Establecimiento de sistemas control interno función de contraloría**. Ecafsa Thomson Learning. México.

Santillana, J. (2001). **Establecimiento de sistemas de control interno**. La función de contraloría. Primera edición. Thomson Learning. México.

Stairs; R. Y Reynolds; G. (2000) **Principios de Sistemas de Información**. Cuarta Edición. Internacional Thomson Editores, México.

Tamayo y Tamayo (2004) **El proceso de la investigación científica**. (4ta ed). México: Limusa.

Tovar, A Y Tovar, A. (2014) **Propuesta de lineamientos bajo el enfoque coso II, para mejorar el control interno en las operaciones del departamento de cuentas por pagar de una institución privada de educación superior, ubicada en Valencia Estado Carabobo**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.

Universidad Pedagógico Experimental Libertador (2006) **Manual de Trabajo de Grado de Especialización de Maestrías y Tesis Doctorales**. Caracas, Venezuela.

Van Horne, James C. y Wachowicz, John Jr (2002). **Fundamentos de Administración Financiera**. Editorial Mexicana. Naucalpan, México.

Wittlinger, Carranza y Mori, (2008) **Mejores Prácticas en estrategias de Cobranza**. Revista Acción In Sight. N° 26.

ANEXOS

Cuadro 1. Matriz de Observación directa. Lista de cotejo

ítems	Observación	Presente	Ausente
01	¿Observa que en la actualidad hay poco orden en los procesos de archivo de facturas?		
02	¿Hay procedimientos para el proceso de control internos para el manejo efectivo de las cuentas por cobrar?		
03	¿Hay políticas preestablecidas para el manejo de archivo para el manejo efectivo de cuentas por cobrar?		
04	¿Mantienen actualizados cada uno de los registros de facturación de cada uno de los clientes?		
05	¿Hay parámetros para el tiempo para proceso de archivo de facturas cobradas y por cobra?		
06	¿Existe algún control para identificar fallas en los procesos de archivo de cuentas por cobra?		
07	¿Es eficiente el proceso de gestiones de cobranzas?		
08	¿Existen criterios en las actividades del departamento que permitan tener manejo efectivo de los procesos de archivo de cuentas por cobra?		
09	¿Existen estrategias para mejorar el proceso de archivo de cuentas por cobra?		
10	¿Existe un sistema digitalizado que facilite proceso de control internos para el archivo cuentas por cobrar?		

Cuestionario

Ítems	Pregunta	Si	No
01	¿Existe procedimiento para control en los procesos de archivo de las cuentas cobrar?		
02	¿Hay manuales de normas y procedimientos para el control efectivo procesos de archivo de cuentas cobrar?		
03	¿Existe orden en los procesos de archivo de facturas de los clientes?		
04	¿Han utilizado <i>Google Drive</i> como servicio de alojamiento de archivos en el manejo de cuentas por cobrar?		
05	¿Es oportuno diseñar los procedimientos que ayude a mejorar el archivo de las cuentas por cobrar y tener mayor control de las mismas?		
06	¿En la actualidad hay procedimiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar?		
07	¿Se ha producido retardos en las respuestas a los clientes por concepto de facturaciones emitidas?		
08	¿Hay políticas establecidas por la empresa para el manejo archivo para el proceso de facturación?		
09	¿Hay políticas establecidas por la empresa para el manejo cuentas por cobrar?		
10	¿Considera que es oportuno generara políticas que faciliten el proceso archivo de las cuentas por cobrar?		
11	¿Considera que debe emplearse un sistema de alojamiento para el proceso de archivo de cuentas por cobrar?		

