



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE
LOS PROCEDIMIENTOS INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA C.A.
HIDROLOGICA DEL CENTRO, ZONA
CARABOBO.**

EMPRESA: C.A. HIDROLOGICA DEL CENTRO.

Autora: Olexa Jiménez
C.I. V -24.547.036

San Diego, Marzo de 2018



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

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS
INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA C.A HIDROLOGICA
DEL CENTRO, ZONA CARABOBO.**

Autora: Olexa Jiménez
C.I. V -24.547.036

San Diego, Marzo de 2018



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

ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS
INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA C.A. HIDROLÓGICA
DEL CENTRO, ZONA CARABOBO

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

D. Claufust

Tutor Académico: Lcdo. Daniel Mariño C.I: V- 19.524.079

Tutor Empresarial: Lcda. Angélica Piña C.I: V- 7.116.148



AUTOR:
OLEXA JIMÉNEZ
24.547.036

San Diego, Marzo 2017

DEDICATORIA

Dedico este informe de pasantías en especial a Dios, por darme la oportunidad de lograr una meta más en mi vida, por permitirme conocer a muchas personas con las que comparto a diario.

A tí Mami por brindarme todo tu apoyo incondicional, porque siempre estas allí para todo lo que necesito, por ser lo más grande que he conocido y por ser la mejor madre del mundo “Eres única”.

A ti Papá por toda la paciencia y ese apoyo único para conmigo, por estar siempre allí.

A todos mis amigos, hermanos y familiares que me han prestado su apoyo cuando más los he necesitado.

AGRADECIMIENTO

Con todo el cariño y el amor del mundo te agradezco Dios por darme la vida y salud, para afrontar los retos de la vida y continuar en este camino que aún continúa hasta que ya no pueda más.

Te agradezco Mami, eres ese pilar fundamental en mi vida, en el que puedo confiar plenamente. TE AMO.

Gracias a todas aquellas personas que han estado a mi lado apoyándome y dándome ánimos para seguir luchando.

Gracias a todos esos compañeros que han estado en toda las circunstancias y que se hacen cómplices de trabajo y te ayudan a seguir adelante, con entusiasmo.

Gracias a mi tutor Daniel Mariño, por toda su ayuda y su apoyo incondicional, en todo el proceso de elaboración de informe.

El éxito es un esfuerzo!

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I	
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	
Razón social.....	10
Reseña histórica de la empresa.....	10
Misión.....	11
Visión.....	11
Valores.....	11
Objetivo general.....	12
Actividad a la que se dedica.....	12
Unidad de control administrativo.....	13
Unidad de compras y servicios generales.....	14
Unidad de presupuesto.....	14
Unidad de contabilidad.....	15
Unidad de tesorería.....	16
Actividades realizadas durante las pasantías.....	16
CAPÍTULO II	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del problema.....	18
Formulación del problema.....	20
Objetivos de la investigación.....	20
Justificación.....	21
CAPÍTULO III	
MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
Antecedentes de la investigación.....	23
Bases teóricas.....	28
Cuentas por cobrar.....	29
Procedimiento de las cuentas por cobrar.....	30

Control interno.....	32
Componentes del control interno.....	34
Procedimientos.....	36
Estructura de procedimientos.....	36

CAPÍTULO IV
FASES METODOLOGICAS

Fase I.....	38
Fase II.....	39
Fase III.....	40

CAPÍTULO V

RESULTADOS.....	
-----------------	--

CAPÍTULO VI
LA PROPUESTA

Presentación de la propuesta.....	
Objetivos de la propuesta.....	
Justificación de la propuesta.....	
Factibilidad de la propuesta.....	
Desarrollo de la propuesta.....	

CONCLUSIÓN.....	
RECOMENDACIONES.....	
ANEXOS.....	

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico N° 1.....	
Gráfico N° 2.....	
Gráfico N° 3.....	
Gráfico N° 4.....	
Gráfico N° 5.....	
Gráfico N° 6.....	
Gráfico N° 7.....	

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importante, debido a que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad económica. Además, estas cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que será recuperado en dinero en sumas parciales. Una cuenta por cobrar se origina de diversas maneras, pero en todas las empresas o entidad económica crea un derecho en el cual le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

Las cuentas por cobrar es uno de los activos más importante, debido a que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad económica. Además, estas cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que será recuperado en dinero en sumas parciales. Una cuenta por cobrar se origina de diversas maneras, pero en todas las empresas o entidad económica crea un derecho en el cual le exige al tercero el pago de la misma. En caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito.

Capítulo I: La Empresa, contiene la información de la organización donde se desarrolló las pasantías

Capítulo II: El Problema. Contiene el planteamiento, formulación del problema. Objetivo general y objetivos específicos de la investigación. Justificación de la Investigación.

Capítulo III: Marco referencial conceptual. Se presenta mediante los antecedentes de la investigación relacionados con el tema, las bases teóricas que soportan a la investigación y la definición de términos básicos.

Capítulo IV: Fases metodológicas. Comprende la descripción de la metodología aplicada durante el desarrollo de la investigación de la empresa de estudio

Capítulo V: Resultados de los datos primarios, propuesta, conclusiones y recomendaciones. Y por último las Referencias: Fuentes citadas o comentadas en la investigación.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Razón social:

Compañía Anónima Hidrológica del Centro (**HIDROCENTRO**), Filial de Hidroven, ubicada en la Avenida Páez, Centro Comercial Guacara, locales del 96-106. Guacara, Estado Carabobo.

1.2 Reseña histórica:

El 02 de septiembre de 1987 el congreso nacional aprobó el decreto de creación de la empresa de aguas regional y del centro EMPREDARSA que tendría a su cargo la operación y administración de las obras contempladas en el proyecto del sistema regional del centro. Este nuevo concepto organizacional respondía a la decisión del gobierno nacional de descentralizar las actividades del instituto nacional de obras sanitarias (INOS), mediante la creación de unidades de presentación de servicios manejadas con criterio empresarial.

El 28 de diciembre de 1990 se modifica la razón social de la empresa denominándose **C.A. HIDROLOGÍA DEL CENTRO (HIDROCENTRO)**, con la finalidad de operar los sistemas de abastecimiento de agua potable, recolección y disposición de aguas servidas en las poblaciones de los estados Aragua, Carabobo y Cojedes.

Actualmente su estrategia está orientada hacia la rehabilitación de todas sus instalaciones, la descentralización, autonomía, autofinanciamiento y reducir el agua no contabilizada. La C.A. HIDROLÓGICA DEL CENTRO (HIDROCENTRO), es una empresa de la administración pública que se rige por leyes y reglamentos basados bajo este criterio, siendo la principal la Ley Orgánica para la Prestación de los Servicios de Agua Potable y de Saneamiento (LOPSAPS), a su vez se rige en sus trámites administrativos por la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público (LOAFSP), y los organismos rectores que se citan en la mencionada ley como lo son: la Oficina Nacional de Presupuesto (ONAPRE), la Oficina Nacional del Tesoro (ONT) y la Contraloría General de la República, como también por las normativas emanadas por la casa matriz Hidrológicas de Venezuela (HIDROVEN).

Misión.

Somos el ente del estado responsable de la prestación integral del servicio de agua potable y saneamiento, y de la adecuación de la infraestructura con la participación activa de las comunidades mejorando la calidad de vida de los habitantes de los estados Aragua, Carabobo. Y Cojedes.

Visión.

Lograr la cobertura total de servicio de agua potable y saneamiento, contribuyendo con la calidad de vida del ciudadano.

Valores.

Calidad y excelencia: búsqueda de la mejora continua siendo reconocido como experto dentro de la organización.

Honestidad e integridad: manejarse con sinceridad, veracidad, exactitud y de acuerdo a las creencias y valores de nuestra organización.

Trabajo en equipo: cooperar y colaborar con otros hacia el logro de un fin común.

Compromiso: por ser siempre parte de la solución.

Rentabilidad social: agregar valor al proceso de desarrollo social.

Objetivo General

Prestar adecuadamente el servicio de agua potable y saneamiento en su ámbito de influencia, de acuerdo con las políticas nacionales e institucionales relacionadas con el sector.

Actividad a la que se dedica:

Se dedica a prestar un servicio a las comunidades y organizaciones, con la participación de miles de trabajadores que se encargan de tratar el agua por a través de plantas de Tratamientos y distribuirlas a cada uno de los hogares de los Estados Aragua, Carabobo y Cojedes, a través de Estaciones y sistemas de distribución. Adicional a esto también se realizan a las siguientes funciones;

Ü Reestructurar funcionalmente la empresa a fin de promover el logro de las estrategias que corresponden con la dimensión operativa.

Ü Implantar el Sistema Automatizado Integral que permita mejorar la calidad y celeridad de los procesos decisorios.

Ü Racionalizar términos y alcances de la contratación de operadoras mejorando el mantenimiento de las instalaciones con programas de rehabilitación física de los distintos sistemas.

Ü Aplicar sistemas de reducción efectiva de los niveles de Agua no Contabilizada.

Ü Mejorar la gestión comercial mediante el incremento de los niveles de recaudación y el aumento en la facturación y cobranza.

La Jefatura de Administración Zona Carabobo ubicada en la Urbanización Terraza Los Nísperos, antigua planta de Tratamiento Alfonso Díaz Moreno, Valencia Estado Carabobo, cuenta con cinco unidades las cuales se describen a continuación:

- Ü Unidad de Control Administrativo.
- Ü Unidad de Compras y Servicios Generales.
- Ü Unidad de Presupuesto.
- Ü Unidad de Contabilidad.
- Ü Unidad de Tesorería.

Unidad de control administrativo:

Se encarga de la revisión y control de expedientes administrativos que cumplan con los lineamientos, requisitos de la empresa procesados por las unidades de gestión (unidades internas de la empresa, comercial, distribución y administración) todo esto basándose en los lineamientos normas, procedimientos de la empresa y aspectos

legales como decretos, leyes, providencias entre otros que regula la prestación del servicio y en materia tributaria.

Unidad de compras y servicios generales:

Esta unidad es encargada de gestionar, tramitar las compras de artículos de oficinas y materiales de reparación necesarios para mantener operativos los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas servidas, y los servicios a vehículos, maquinarias y equipos necesarios para el funcionamiento, que se generen en las unidades operacionales de la Sub-gerencia de Atención al Cliente Carabobo, la Sub-gerencia de Distribución y Recolección Carabobo y Jefatura de Administración, además de los servicios menores a las instalaciones de la empresa..

Unidad de presupuesto:

Esta unidad se encarga del control y ejecución del presupuesto anual asignado a las unidades operativas de las subgerencias y administración así como su revisión y procesamiento en el sistema SIGA (Sistema Integrado de Gestión Administrativa), de las órdenes de pago “imputación de gastos presupuestarios” de los siguientes documentos: Pre-compromisos. Puntos de Cuenta. Compromisos. Causados. Solicitudes de pago. Aumentos y Disminuciones a Pre compromisos. Traspasos internos

Emite los reportes de ejecución y control presupuestario para ser emitidos a las unidades operativas a fin de que las mismas controlen sus egresos y déficit

presupuestarios de partidas y sub partidas para sus respectivas gestiones administrativas.

Unidad de contabilidad:

La unidad de contabilidad se encarga del trámite de los siguientes documentos

- (a.) Revisión de causados “Orden de pago”, el cual debe contener los siguientes documentos: - Factura, la cual debe cumplir con los requisitos exigidos por el Seniat, Orden de compra y/o servicios prestados por contratistas, todo esto con el fin de realizar su registro contable, para ser remitidos a la Unidad de Tesorería, la cual es la encargada de la preparación y cancelación de los pagos a proveedores, contratistas y al personal interno por gastos operativos para posterior actualización siempre y cuando cumpla con todos los requisitos para su ingreso en el listado de cuentas por pagar, el cual es enviado a las máximas autoridades de la empresa para su revisión y aprobación Semanalmente.

- (b.) Así mismo revisa las planillas de retención de impuesto al valor agregado de los proveedores y contratistas por servicios prestados para ser declarado al fisco, esto es una vez que ya se haya emitido el pago.

- (c.) Revisión y contabilización a las diferentes agencias de atención al cliente. Emite Estados Financieros como: Balance general, Balance de comprobación, Estados de ganancias y pérdidas.

- (d.) Conciliación de todas las cuentas recaudadoras, identificando que los depósitos que están ingresando en los estados de cuentas bancarios sean realmente los registrados en las cuentas por cobrar de no ser así identificar y ser llevada a las cuentas que correspondan a cada Agencia recaudadora y realizar sus ajustes pertinentes en casos que llegara ser necesario.

Unidad de tesorería:

La unidad de tesorería se encarga de manejar documentos como: disponibilidad bancaria de los estados de cuenta de las agencias recaudadoras, cuentas por pagar, realización de cheques, conciliación bancaria, carga de depósitos, emisión de información para la declaración de impuestos, entre otros.

Actividades Realizadas Durante las Pasantías

Las actividades de pasantías fueron desarrolladas en la Unidad de Contabilidad de Jefatura de Administración de la empresa C.A. Hidrológica del Centro, Zona Carabobo, la cual tiene como misión la ejecución de las actividades del proceso administrativo dentro de la organización incluyendo su registro contable. Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

Conciliación de las cuentas recaudadoras, consiste en comparar que los depósitos que están ingresando en el banco en los mismos movimientos que fueron registrados como unas cuentas por cobrar, una vez identificada registrarla en sus respectivas cuentas contables y rebajar las deudas

Revisar y verificar que todas las facturas de compra o servicio tengan concordancia con el bien adquirido.

Revisar y verificar que todos los soportes anexos a las facturas involucradas en el proceso de compra y pagos tales como cheques o transferencias contengan comprobantes de retenciones IVA, ISLR, la correcta entrega al proveedor o contratista.

Revisar las conciliaciones bancarias.

Integración a la data al sistema contable.

Registro y control de la gestión de cobranza.

Registro de las aguas cobradas en otras agencias.

Análisis de las aguas cobradas en otras agencias por uso.

Análisis de las cuentas transferencia.

Análisis de los cheques devueltos.

Ajustes de los cheques por cobrar contabilidad versus Sistema comercial.

Revisión y registro de la provisión de las cuentas incobrables

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del problema

Antes de comenzar una investigación es oportuno destacar que se debe elegir el problema, posteriormente, se deben utilizar herramientas tales como: observación, cuestionarios y entrevistas entre otras, que faciliten al investigador en la recaudación de información y aplicación del problema en estudio. Es así como Hernández, Fernández y baptista (2010:36), sostiene que “el planteamiento del problema, no es sino afinar y estructurar más formalmente la idea de la investigación”.

Según Arias; (2005; 09). Indica que el planteamiento de problema “consiste en describir de manera amplia la situación, objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones” Por esta razón, el planteamiento del problema debe redactarse con datos reales a fin que el lector, por sí mismo se haga una idea del porqué de la investigación, de lo contrario aparentaría una simple conjetura.

De acuerdo a lo anterior Tamayo y Tamayo (2009), define “el planteamiento del problema en aclarar en forma clara y concreta sus diversos elementos, de tal manera que queden bien precisados. Al definir el problema hacemos posible que otros puedan entender lo que pretendemos o tratamos de conseguir con la investigación” (P.137)

En base a ello, Sabino 1987, afirma que; “un planteamiento del problema es un proceso durante el cual se van delineando poco a poco todas las características básicas de la investigación proyectada. El problema que él se proponga resolver determinará, por otra parte, el tipo de investigación que a la tesista postre se realice” (p.86).

En base por lo antes ya expuesto, motivado a la deficiencia en los procedimientos en las cuentas por cobrar se evidenció debilidad en cuanto a la conciliaciones bancarias y con los movimientos registrados en el sistema de cobranza, en virtud de que muchos depósitos en cheques están siendo realizados en los bancos de manera distinta a como son ejecutados los cierres de las cajas, lo cual produce disparidad en cantidades y al momento de realizar las conciliaciones bancarias, generando diferencia no conciliables para su identificación ò cruce entre los montos contenidos en los reportes de depósitos en cheque del Sistema de Cobranza HIDROSAC versus los depósitos en cheques que reflejan los estados de cuentas bancarios.

Cabe destacar que esta situación está incidiendo en el incumplimiento con el manual de normas y procedimiento de la empresa, como bien lo indica el “procedimiento para él envío de los depósitos en cheques a Bancos”, ya que el reporte Relación de depósito-cheque, en su monto total, debería de tener coincidente con lo depositado en el banco por la Agencia de Atención al Cliente.

2.2 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias para el mejoramiento de los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo?

2.3 Objetivos de la Investigación

2.3.1 Objetivo General.

Proponer estrategias para el mejoramiento de los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, en la Zona Carabobo

2.3.2 Objetivos Específicos.

Diagnosticar la situación actual en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo

Determinar debilidades y fortalezas en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo

Diseñar estrategia para el mejoramiento en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo

2.4 Justificación

Motivado a la gran importancia que es mantener los ingresos de la empresa debidamente identificados y contabilizados y que tanto las Agencias Comerciales

como la Administración manejen la misma información, es necesario, implementar estrictos controles que permitan su ubicación rápida, sencilla y certera. Esto debido a que la C.A Hidrológica del Centro en la Zona Carabobo cuenta con Once (11) cuentas recaudadoras y dos (02) cuentas pagadoras, las cuales son movilizadas a diario dentro de todo el ámbito del Estado Carabobo a través de las Agencias y Taquillas de Atención al Cliente, adicional a ello representa un gran porcentaje de los ingresos de toda la empresa, lo cual garantiza la operatividad de la misma. De allí la importancia de mantener la información actualizada y en la medida de lo posible tener un 0% de margen de error.

La estrategia a seguir es la siguiente: Debido a la disparidad existente entre los ingresos y los depósitos realizados a través de Cheques en cada una de las Agencias Comerciales reflejados en los Estados de Cuentas Bancarias, es necesario Realizar los depósitos de cheque de la misma manera como se realiza el cierre de caja diario (relación de depósitos – Cheques), es decir realizar los depósitos de forma individual y completa para el cruce de información Sistema – Banco sea idéntico. Actualmente el Procedimiento interno para Envío de depósitos en cheque a Bancos, el cual está vigente en esta Hidrológica desde el 22-04-2013 es cumplido de forma correcta por los cajeros de nuestra institución, sin embargo al momento de realizar el depósito de dichos cheques en la entidad bancaria, surge el inconveniente de que estos depósitos no se realizan de la misma manera como son cargados en el Sistema de Recaudación.

Por ejemplo: Un cajero recauda en el transcurso de una semana 25 cheques, el día 1 recauda doce cheques, el día 2 tres cheques, el día 3 cuatro cheques, el día 5 seis cheques cerrando su caja diaria con esta cantidad de cheques, sin embargo debido a que los depósitos no se realizan diariamente al momento del ingreso al banco se depositan de forma desordenada ya sea por la cantidad de cheques que admite el cajero o por rapidez se depositan cheques de días de recaudación distintos, originando

ello que al ingreso del banco la recaudación en cheques no coincida con la mostrada en el Sistema.

Por lo antes expuesto se sugiere no recaudar con este sistema sino a través de transferencia bancaria, a fin de evitar el cruce de información, destacando lo anteriormente descrito en cuanto al número de cuentas que se manejan y a la cantidad de cajas que recaudan en la Hidrológica, la cual debe ser revisada una a una para hacer la conciliación.

CAPITULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Es una de las fases más importantes de un trabajo de investigación, consiste en desarrollar la teoría que va a fundamentar el proyecto con base al planteamiento del problema que se ha realizado. Es evidente entonces que Arias (2006:106), determina que “el marco teórico o marco referencial, es el producto de la revisión documental, bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones que sirven de base a la investigación por realizar”.

El marco teórico responde a la pregunta: ¿qué antecedentes existen? Por ende, tiene como objeto dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos, proposiciones y postulados, que permita obtener una visión completa del sistema teórico y del conocimiento científico que se tiene acerca del tema.

3.1 Antecedentes de la investigación

Al momento de realizar un Trabajo de Grado resulta necesario vincularlo con otras investigaciones (trabajos especiales de grado), es decir, aquellas relacionadas con el estudio del control interno dentro de las organizaciones. Entre las más recientes se pueden citar las siguientes

Ramírez C (2017) en su trabajo titulado **Propuesta de procedimientos para el registro de las operaciones administrativas en la Empresa Reaseguradora Delta**

Internacional, S.A (Panamá) Trabajo presentado como requisito para optar al grado de Maestría en Administración de Empresas en la universidad Americana

Los controles internos son una herramienta empresarial para alcanzar los objetivos propuestos, que se cumplan las planificaciones establecidas y que las metas se alcancen con el presupuesto planificado. Un recurso o herramienta de los controles internos son los procedimientos y la supervisión directa al personal, con los procedimientos se estandarizan los procesos y la toma de decisión para la resolución de problemas, además, que permite que el entrenamiento de los puestos de trabajo se realicen de manera más sencilla ya que solo debe seguir los procedimientos y cumplir con lo que allí está establecido.

A su vez, la supervisión directa y oportuna, determina donde no se realiza algún proceso o está presentando debilidades, para ser ajustado lo más pronto posible. En el caso de la empresa de estudio, se establecieron procedimientos e indicadores de control en los diferentes departamentos de cuentas por cobrar, cuentas por pagar y administración ya que con estos se puede medir cuantitativamente la productividad del departamento y la eficiencia del personal que allí labora.

Este trabajo lleva como objetivo general Proponer los procedimientos adecuados para el registro de las operaciones administrativas de la empresa Reaseguradora Delta Internacional, S.A (Panamá)

Esta investigación se relaciona con el presente informe de pasantías ya que se desarrollaron procedimientos para el control interno de los departamentos antes mencionados, por lo cual servirá de base teórica para el mismo.

González, (2013) “**Estrategias Financieras para la Optimización de la Gestión de Cuentas por Cobrar en las Empresas Importadoras de Mármol Y Granito, Ubicadas en Maracay, Estado Aragua**”. La cual tiene como objetivo Proponer Estrategias Financieras para la Optimización de la Gestión de Cuentas por Cobrar en las Empresas Importadoras de Mármol Y Granito, Ubicadas en Maracay, Estado Aragua. La metodología utilizada se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, bajo una investigación descriptiva de campo, debido a que era necesario recolectar las vivencias de los empleados que laboran allí, a través de la encuesta como técnica de recolección de datos; en tal sentido se realizaron diversas visitas a las instalaciones de la organización, para lograr así la información necesaria que después de ser analizada daría respuestas a los objetivos planteados

Como conclusiones, se tiene que la situación actual de las cuentas por cobrar de las empresas en estudio, no es óptima; la mayor parte de las empresas en estudio no realizan planificación operativa a corto plazo, ni se elaboran periódicamente Estados de Flujo de efectivo. El diseño de estrategias se presenta como herramienta para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar; La aplicación de las estrategias financieras es factible. Se toma como referencia el anterior antecedente ya que servirá como bases teóricas para el desarrollo de la propuesta del informe de pasantías que se está desarrollando.

Igualmente Martínez S (2013) con su trabajo de grado titulado **Plan estratégico para el control de las cuentas por cobrar de Corimon de Pinturas C.A.** ubicada en el municipio Valencia del estado Carabobo. Tesis para optar el Título de Lcdo., en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo. El objetivo general de la investigación estuvo dirigido a proponer procedimientos basados en los componentes

de la Estructura del Control Interno (COSO II) que permitieran la optimización del proceso de las cuentas por cobrar.

Para el logro del objetivo de la investigación se diagnosticó la estructura de control interno existente en el proceso objetos de estudio, identificándose los riesgos por omitir la aplicación de control interno, para así llegar a la propuesta de los procedimientos que permita la optimización del proceso de las cuentas por cobrar.

La investigación fue de diseño no experimental debido a que los datos no fueron manipulados y de campo. Así mismo, se ubicó en una investigación de campo y de tipo documental, ya que los datos fueron obtenidos directamente de la empresa, es decir de la realidad y se fundamentó en revisiones bibliográficas y en los trabajos de grado vinculados en el objeto de estudio. El nivel de la investigación se clasificó como proyectivo, debido que se buscó resolver los problemas y deficiencias de las del departamento de estudio. Los datos fueron obtenidos por medio de un cuestionario aplicado al personal involucrado en las áreas objeto de estudio, identificando las debilidades existentes.

Es relevante mencionar el aporte que tuvo esta investigación para el presente trabajo de pasantías, ya el mismo sirvió como medio de consulta para el desarrollo de las bases teóricas que engloban la variable vinculada con el Sistema de Control Interno (COSO), debido a que en este estudio se trabajó en función a una propuesta de procedimientos de control interno.

Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de colección de información se procedió a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conlleven al desarrollo de la propuesta basada en el

Diseño de Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa

A su vez, Ortega y Pinto (2013) con su trabajo de grado titulado **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo**. Para optar al título de Lcdo. En Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez (UJAP). El presente trabajo de grado tiene como objetivo general Diseñar Lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A.

Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo, específicamente en el Departamento de cuentas por cobrar. El estudio es de tipo aplicado y se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra al personal administrativo y contable a fin de profundizar en la problemática analizada

Villamizar (2013) **Optimización del proceso de cuentas por cobrar de la empresa administradora Servilar, C.A** Informe de Pasantía presentado ante la Ilustre Universidad Simón Bolívar, como requisito para optar al Lcdo. En Organización Empresarial en la Universidad Simón Bolívar

El desarrollo del presente informe de pasantía consistió en la elaboración de un Manual de Procedimientos para la Sección de Cuentas Por Cobrar en la Administradora Servilar, C.A, el cual tiene como objetivo propiciar el mejoramiento de la productividad de la empresa y optimizar los procesos de la misma. Mediante las técnicas de recolección de datos tales como, la observación directa, el cuestionario y la entrevista, se pudo levantar información para conocer con detalle los procesos de la organización, y también para detectar las causas de los problemas que desmejora la calidad en el puesto de Cuentas Por Cobrar.

El tipo de investigación realizada fue de campo descriptivo, la cual permitió comprender y resolver situaciones, necesidades y problemas en ese contexto de estudio. Finalmente se proponen soluciones orientadas por el diagnóstico obtenido, las cuales contribuirán al mejoramiento de la calidad del servicio en dicha sección, cumpliendo así con el propósito establecido en el objetivo general de este trabajo de pasantía.

Este antecedente es seleccionado ya que fundamentara las teorías del informe de pasantías, por lo cual, aportara tanto información teórica como información para el desarrollo de la propuesta.

3.2 Bases Teóricas

Las teóricas son la plataforma que emplea el investigador para el entendimiento de la realidad estudiada, aseguran Hurtado y Toro (2007: 83), que es un conjunto de ideas, generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten

organizar los datos de la realidad para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”.

Por ello es fundamental que se efectúe con formalidad, estrategia y sistematización, empleándose la consulta detenida en fuentes secundarias aceptables y reconocidas, proporcionándose de esta manera confiabilidad a las exposiciones presentadas

3.2.1 Cuentas por Cobrar.

Algunos autores como en el caso de Brito, (1999; 337). Definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

Al respecto Holmes, Maynard, Edwards, Meier. (1994; 23-24) señalan lo siguiente: Las Cuentas por Cobrar representan las cantidades que los clientes deben al negocio. Las Cuentas por Cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. A los clientes se les conoce también como deudores. La honradez comercial, reforzada por una investigación de crédito proporciona bases Suficientes para suponer que el cliente pagara en los viii términos normales. Cuando el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las Cuentas por Cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra.

Según lo antes citado, se puede decir que para una empresa las Cuentas por cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permiten obtener bienes y servicios de terceros, disfrutando de las facilidades de crédito que éstos puedan ofrecerles. En relación a ello, se deriva la importancia del debido control y adecuada contabilización de los importes de las Cuentas por Cobrar

3.2.2 Procedimiento de las Cuentas por Cobrar

Brito (1994) sugiere a continuación, algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en tomo al ciclo de ingresos:

· Con respecto a las ventas:

Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía. Esta revisión debe ser hecha por:

- (a.) El departamento de ventas en cuanto a condiciones.
- (b.) El departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgos.

· Con respecto a despachos:

(a.) Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén.

(b.) Los empleados de la sección de despacho no deben tener acceso al almacén.

(c.) Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.

(d.) Las notas de despacho deben estar pre numeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

· Respecto a facturación:

(a.) Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.

(b.) Se establecerán los controles necesarios para asegurarse de que todas las notas de despacho de mercancías son facturadas.

(c.) Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado de su existencia y uso.

(d.) Una vez elaborada la factura se procederá a verificada en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

· **En cuanto a Crédito y Cobranzas.**

El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar, debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:

(a.) Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.

(b.) Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.

(c.) Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.

(d.) Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.

(e.) Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.

(f.) Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

· **Con respecto a Cuentas por Cobrar:**

(a.) Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.

(b.) Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.

(c.) Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben: Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas, Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayo.

(d.) Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.

(e.) Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

· **Registro de cuentas por cobrar.**

Las transacciones que con más frecuencia afectan las cuentas por cobrar son: las ventas a crédito, las cobranzas, las devoluciones, rebajas y descuentos

3.2.3 Control Interno

Con respecto al control interno COSO, Mantilla, S. (2005), que de acuerdo con el of SponsoringOrganizations of theTreadwayComission, manifiesta que:

El Control Interno es un proceso, ejecutado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 4).

De la definición, deduce que el control interno es un plan de organización de todos los procedimientos coordinados de forma congruente a las necesidades de la organización, a fin de proteger y salvaguardar sus activos, monitorear en los datos contables su confiabilidad y precisión, la adhesión a las políticas de la Gerencia en las operaciones eficientemente y el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes.

Una vez hecho hincapié en el control interno, resulta de interés en esta investigación referirse al informe COSO, del cual Pickett, S. (2007), acota: La estructura del COSO es una herramienta poderosa en el sentido que permite a una empresa centrarse en las estructuras clave, en los valores y en los procesos que conjuntamente forman este concepto de control interno, alejándose del enfoque financiero limitado que es el que solía utilizarse. El individuo forma parte del proceso pero puede resultar difícil conseguir una solución empresarial que llegue absolutamente a todos los ámbitos. Los criterios de control representan otra estructura de control que implica más a los equipos y a las personas individuales y que incluye una dinámica interesante de aprendizaje. (p. 183-184).

Asimismo, ob. cit (2007: 183) expone que el COSO plantea cinco (05) preguntas:

1. ¿Disponemos de las bases correctas para controlar nuestra empresa? (Entorno de control).

2. ¿Comprendemos todos aquellos riesgos que nos impiden ejercer el control sobre la empresa? (Evolución de los riesgos).

3. ¿Hemos implantado las actividades adecuadas de control para analizar los riesgos que existen en nuestra empresa? (actividades relacionadas con el control).

4. ¿Somos capaces de controlar el modo por el cual se controla la empresa? (Control).

5. ¿Se ha comunicado el mensaje relativo al control a través de toda la empresa y se han comunicado los problemas y las ideas asociados hacia un nivel superior, pero también en todos los ámbitos de la empresa? (Comunicación e información). (p. 183).

El informe COSO sobre el control interno publicado en Estados Unidos en el año 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos en torno al control interno. Cuando se evalúa el control interno como auditor externo o interno dentro del segmento de auditoría de control interno basados

en el documento emitido por el Comité Of SponsoningOrganizations Of TheTreadwayComission (COSO), dicho proceso es efectuado por la Junta Directiva, gerentes y el resto del personal, con el objeto de proporcionarles seguridad razonable para conseguir en las empresas los tres siguientes objetivos:

1. Efectividad y eficiencia en las operaciones.
2. Suficiencia y Confiabilidad de la información financiera.
3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

3.2.4 Componentes del Control Interno

El autor Mantilla, S. (2005), señala que el control interno, enfocando el Informe COSO, consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios y los mismos están integrados al proceso de administración. Ahora bien, aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las pequeñas empresas como es el caso de la empresa en estudio, pueden implementarlos de manera diferente que las grandes empresas.

Los componentes del ambiente control son los siguientes:

Ambiente de Control: En lo que respecta al ambiente de control, éste da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando a la organización disciplina y estructura. De igual modo, los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, así como la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su recurso humano, y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Valoración de Riesgos: En este aspecto, el autor expresa que cada entidad enfrenta una variedad de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. Cabe mencionar, que Mantilla, S. (2005: 5), afirma que “la valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos”. Además se requiere que las empresas empleen mecanismos que permitan enfrentar los cambios que a su vez afectan los riesgos especiales. En la valoración de riesgos, la administración debe conseguir un entendimiento del personal, los sistemas de operación administrativa, las metodologías y supuestos de valuación, y la documentación, como fundamento para identificar y valorar la capacidad para administrar la exposición a los riesgos asociados con las actividades de derivados.

Actividades de Control: Mantilla, S. (2005: 5), define las actividades de control como “las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo”. Del mismo modo, ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Estas actividades de control se dan a todo lo largo de la empresa, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como apropiaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

3.2.5 Procedimientos

El término procedimientos corresponde al plural de la palabra procedimiento, en tanto, por la misma se refiere a la acción, modo de proceder o método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas o tareas. Básicamente, un procedimiento consiste de una serie de pasos bien definidos que permitirán y facilitarán la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.

Desde otro punto de vista Gómez G (1997: 53) se enfoca en las siguientes características de procedimientos:

- (a.) Por no ser un sistema; ya que un conjunto de procedimientos tendientes a un mismo fin se conoce como un sistema.
- (b.) Por no ser un método individual de trabajo. El método se refiere específicamente a como un empleado ejecuta una determinada actividad en su trabajo.
- (c.) Por no ser una actividad específica. Una actividad específica es la que realiza un empleado como parte de su trabajo en su puesto.

3.2.6 Estructura de los Procedimientos

Los procedimientos se estructuran de la siguiente manera de acuerdo a Gómez (*op.cit*)

- (a.) Identificación. Este título contiene la siguiente información; Logotipo de la organización, Denominación y extensión (general o específico) de corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- (b.) Lugar y fecha de elaboración.
- (c.) Numero de revisión.
- (d.) Unidades responsables de su revisión y/o autorización

- (e.) Índice o contenido; Relación de los capítulos que forman parte del documento.
- (f.) Introducción; Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, área de aplicación e importancia de su revisión y actualización.
- (g.) Objetivos de los procedimientos; Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.
- (h.) Áreas de aplicación o alcance de los procedimientos.
- (i.) Responsables; Unidades administrativas y/o puesto que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.
- (j.) Políticas o normas de operación; En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan para facilitar la cobertura de responsabilidades que participan en los procedimientos

CAPITULO IV

FASES METODOLÓGICAS

El objetivo general de este trabajo de investigación es Proponer estrategias para el mejoramiento de los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, en la Zona Carabobo para la solución del problema planteado, considerándose un proyecto investigativo del tipo factible, sobre este esquema o modelo de investigativo. Stracuzzi y Pestana (2012; 64) definen el proyecto factible, “como aquel que consiste en elaborar una propuesta viable destinada a atender necesidades específicas y determinadas a partir de una base diagnostica”.

Este proyecto se desarrollara en varias fases metodológicas, las cuales se detallan a continuación:

Fase I. Diagnosticar la situación actual en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo

En esta fase se analizaran las condiciones del proceso de la gestión de las cuentas por cobrar, por medio de técnicas e instrumentos de recolección de datos, las cuales consisten en la observación directa y participante. La observación directa participante es una técnica de observación en donde el investigador comparte con los investigados su contexto, experiencia y vida cotidiana, para conocer directamente

toda la información que poseen los sujetos de estudio sobre su propia realidad, o sea, conocer la vida cotidiana de un grupo desde el interior del mismo, Marshall y Rossman (1989; 79) definen la observación como "la descripción sistemática de eventos, comportamientos y artefactos en el escenario social elegido para ser estudiado". Las observaciones facultan al observador a describir situaciones existentes usando los cinco sentidos, proporcionando una "fotografía escrita" de la situación en estudio

Dewalt&Dewalt (2002) “La observación participante es el proceso que faculta a los investigadores a aprender acerca de las actividades de las personas en estudio en el escenario natural a través de la observación y participando en sus actividades. Ésta permitirá recoger información directamente del departamento de estudio, así como el contacto con el personal que estuvo involucrado en el proceso, los datos se registraran de manera escrita para el levantamiento de la información más importante de lo que ocurre en el departamento” (p.150). Por lo tanto para esta investigación, se realizara como técnica la observación directa participativa y como instrumento la lista de cotejo, con opciones Si y No

Fase II. Determinar debilidades y fortalezas en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo

Para determinar debilidades y fortalezas en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar se utilizara para esto la aplicación de el instrumento siendo la encuesta, y como tecnica el cuestionario, lo cual permitira obtener un resultado partiendo del diagnostico estudiado.Según Sabino, (1992) un cuestionario “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o

temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” en el estudio se desarrollara es cerrado, tipo si-no el cual consta de diez (10) preguntas.

Al mismo tiempo se aplicaran los instrumentos al personal que labora en el departamento de Cuentas por Cobrar, el cual consta de ocho (8) trabajadores, siendo la muestra la misma cantidad de personas que trabajan en el departamento.

Por lo cual, Torres, A. (2008; 39) formula que la Población “Es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones sobre el cual interesa realizar una investigación”. Para efectos de esta investigación la población está representada por la totalidad de trabajadores que labora en el departamento de crédito.

Entonces, resulta que la muestra es en esencia un subgrupo de la población, es decir, un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características a la que se le llama población. Según, Sabino (2002; 22) describe la Muestra como una parte de la población a estudiar que sirve para representarla, por lo cual la población y la muestra sera la misma, ya que se considera representativa, para el analisis del problema.

Fase III. Diseñar estrategia para el mejoramiento en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo

Se procederá a diseñar estrategia para el mejoramiento en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo, el mismo se elaborara con la información que se recopiló en las fases I y II..

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Fase I. Diagnosticar la situación actual en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo, se aplicó el instrumento de recolección de datos y se hicieron los análisis del mismo.

1.- ¿La empresa Hidrológica del centro cuenta con un procedimiento interno para el departamento de cuentas por cobrar?

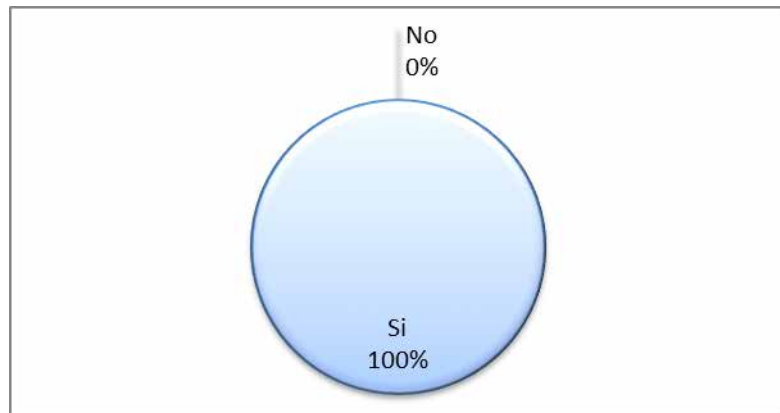


Gráfico 1. Procedimiento de cuentas por cobrar

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: el 100% de los encuestados señalo que la empresa actualmente cuenta con procedimientos establecidos para el departamento de cuentas por cobrar, sin embargo, este procedimiento no ha sido actualizado. Igualmente los trabajadores que han ingresado en los últimos meses no lo cumplen, lo que ha generado problemas con los saldos cobrados y reflejados en los estados de cuenta del banco, no permitiendo observarse la discriminación de la gestión debidamente. Esto trae como consecuencia al momento de realizar las conciliaciones bancarias existan disparidad en los saldos y cierres de cajas.

2.- ¿Conoce usted cuales son los procedimientos internos para envío de depósitos en cheque a Bancos?

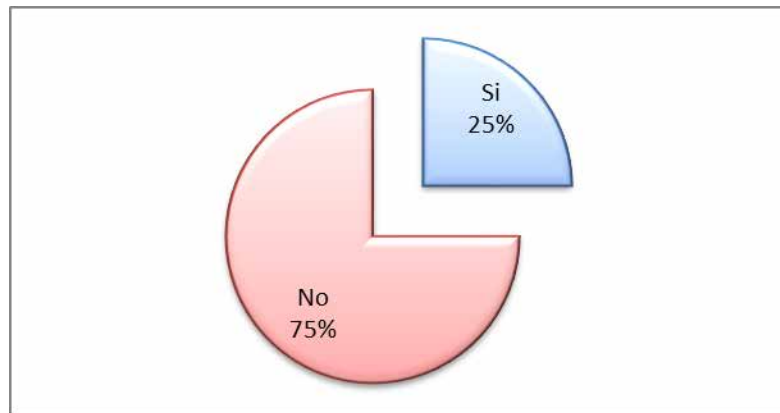


Gráfico 2. Envió de depósito en cheque a Bancos

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: El 25% de los encuestados indico que Si conocen el procedimiento para el envío de los depósitos en cheque al banco Banco, el 75% restante señalo que no lo conocen, ya que hasta el momento no han sido informados de manera formal de los procedimientos a utilizarse en el departamento. Solo se los han notificado otros trabajadores sin darles los detalles de los pasos a seguir en el mismo. La información de los procedimientos por escrito a los nuevos ingresos es una de las funciones del jefe del departamento o supervisor que se debe realizar de manera inmediata. Igual que la descripción de cargos y sus responsabilidades y obligaciones. De no hacerlo en el momento, el personal realizara funciones y actividades de manera improvisada. Lo que originara errores constantes en sus actividades laborales.

3.- ¿Se realizan conciliaciones de las cuentas recaudadoras, semanalmente?

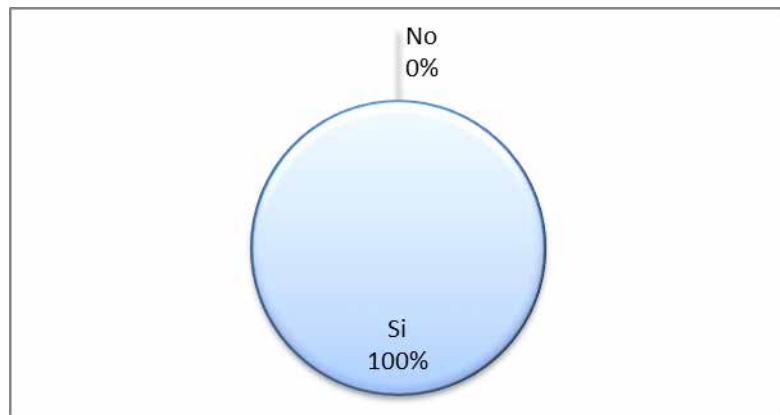


Gráfico 3. Elaboración de conciliaciones bancarias regularmente

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: El 100% de los encuestados indicaron que Si se realizan conciliaciones de las cuentas recaudadoras, semanalmente, sin embargo, los resultados de estas conciliaciones demuestran que se están presentando problemas con el procedimiento establecido por la empresa de estudio, habiendo diferencias importantes en los saldos de la cuenta de caja y la del banco. Estos procedimientos se deben cumplir de acuerdo a lo indicado, igual que la debida supervisión al personal, de esa manera se disminuirán los errores que se generan, tales como la falta de liquidez de la empresa y sus consecuencias a la misma.

4.-¿Existen diferencias no conciliables entre los movimientos bancarios y los movimientos del sistema contable de la empresa?

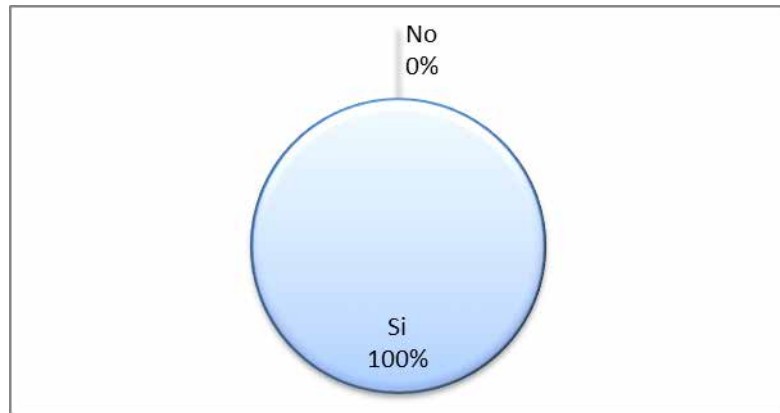


Grafico 4. Diferencias en los movimientos bancarios y sistema contable de la empresa

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: El 100% de los entrevistados indico que Si existen diferencias no conciliables entre los movimientos bancarios y los movimientos del sistema contable de la empresa, ya que los procedimientos al momento de efectuarse no se realizan de acuerdo a lo especificado en los procedimientos, esto trae como consecuencia que las diferencias disminuya la rentabilidad de la empresa y se incremente los problemas relacionados con flujo de efectivo. Estos problemas son difíciles de solucionar posterior al momento de realizar el error, por lo cual, es importante seguir el procedimiento de acuerdo a lo establecido.

5.- ¿Considera que existe una supervisión directa al personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar?

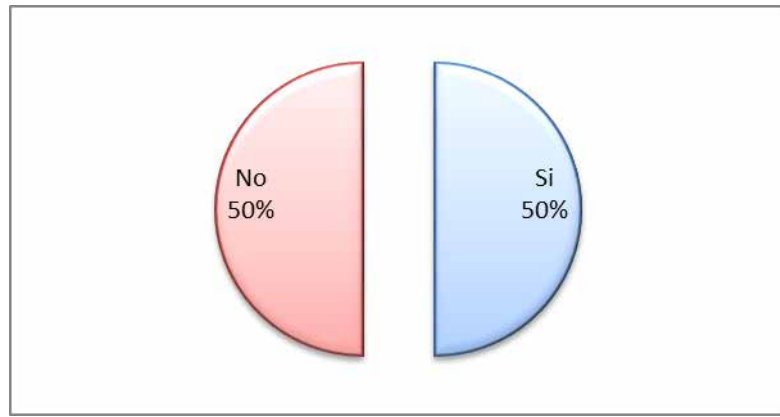


Gráfico 5. Supervisión directa al personal

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: El 50% de los entrevistados considera que Si existe una supervisión directa al personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar, ya que existe un supervisor que realiza las auditorias de las cuentas, al momento de realizar las conciliaciones de las cuentas, el otro 50% restante señalo que no hay una supervisión directa, ya que debería de existir una persona que se encargue de realizar un control al proceso y determinar el momento que se realiza la operación de manera incorrecta, logrando detectar el error a tiempo. La persona que supervise al personal debe tener en cuenta que la información de los procedimientos sean conocidas, entendida y aceptada por el trabajador, para que se cumplan a cabalidad.

6.-¿Se realizó algún entrenamiento al momento de ingresar al departamento de crédito y cobranza de la C.A. Hidrológica del Centro?

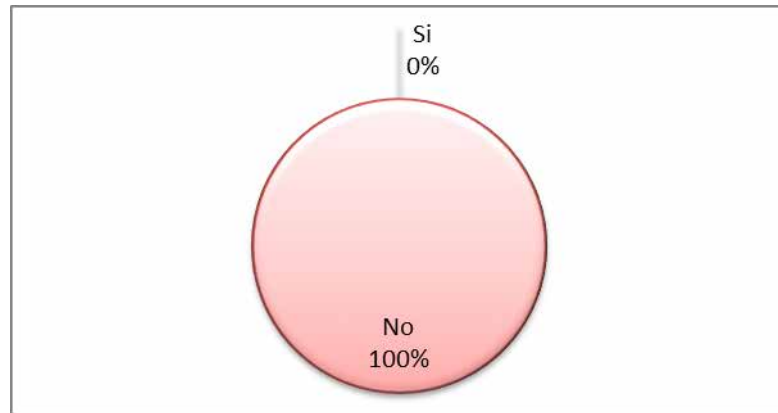


Grafico 6. Entrenamiento de personal

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: El 100% de los encuestados señalo que no hay un entrenamiento del personal oportuno al momento de realizar la contratación del personal, por lo cual, se les da una breve charla, donde se les señala cuáles serán sus funciones y a quien debe reportarle cualquier novedad. Pero sin mayor detalle. Es importante que al personal de nuevo ingreso se le mencione la importancia y de manera cómo se ejecutarán las actividades descritas en el manual de procedimientos, para que de esta manera se disminuyan los errores por omisión y desconocimiento del procedimiento. Este entrenamiento debe ser realizado al momento de contratar al personal, en el cual se le debe dar a conocer que es la empresa, su misión y visión, normas y reglamentos, tales como horarios a cumplir y sus funciones. Posteriormente entregarle con un medio escrito los procedimientos tratando de aclararle las dudas, que eviten la improvisación del trabajo a realizar.

7.-¿Considera que el personal que labora en las cajas tiene el conocimiento de cómo debe ejecutar los procedimientos internos de la empresa?

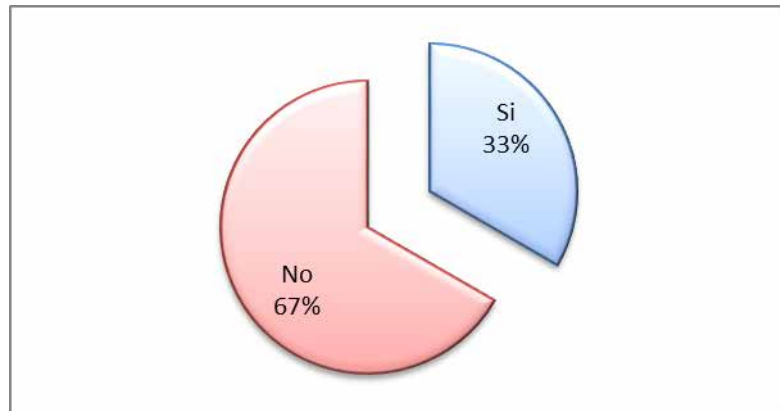


Gráfico 7. Conocimiento para ejecutar procedimientos internos en caja

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: de acuerdo a los entrevistados, el 67% señala que el personal No tiene conocimiento para ejecutar procedimientos internos en caja, el 33% restante considera que Si los tiene, ya que muchos de estos trabajadores cuentan con experiencia en el área y también con conocimientos académicos, sin embargo, al realizarse las conciliaciones y presentar diferencias, se detecta que existe fallas internas en el departamento. Cada organización tiene sus propios procedimientos, por eso es importante que exista un entrenamiento previo y una supervisión directa de las diferentes actividades dentro del departamento.

8.-¿Considera que los procedimientos internos se están cumpliendo cabalmente en el departamento de cuentas por cobrar?

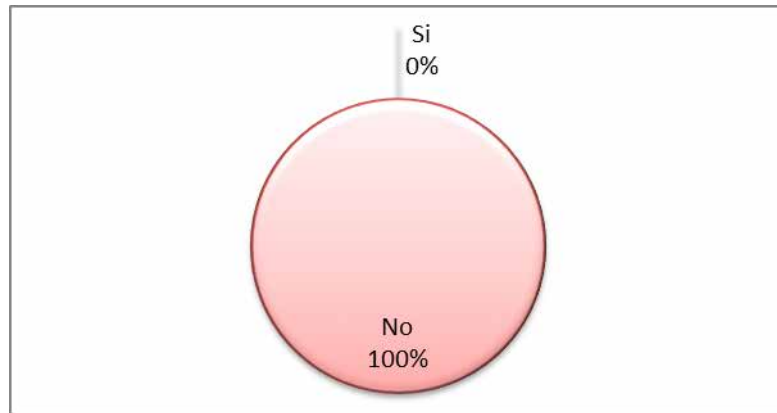


Grafico 8. Procedimiento de cuentas por cobrar

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: el 100% respondió que los procedimientos No se están cumpliendo cabalmente, ya que están generando fallas en los saldos de los bancos, especialmente en los depósitos en cheques del banco Banco, por lo cual, se hace necesario una revisión del mismo. Estos procedimientos deben ser actualizados y mejorados, sin embargo, actualmente, no se logra que el personal cumpla los pasos para realizar la actividad laboral. Los procedimientos deben ser revisados y ajustados a la realidad actual de la empresa, sin embargo, mientras esto no ocurra es necesario que los trabajadores los realicen de acuerdo a lo establecido, ya que es más sencillo localizar un error revisando el procedimiento, que buscar el mismo en todo el trabajo realizado de varios días, se pierde tiempo y dinero realizarlo.

9.- ¿Tiene conocimiento del manual de normas y procedimiento de la empresa?

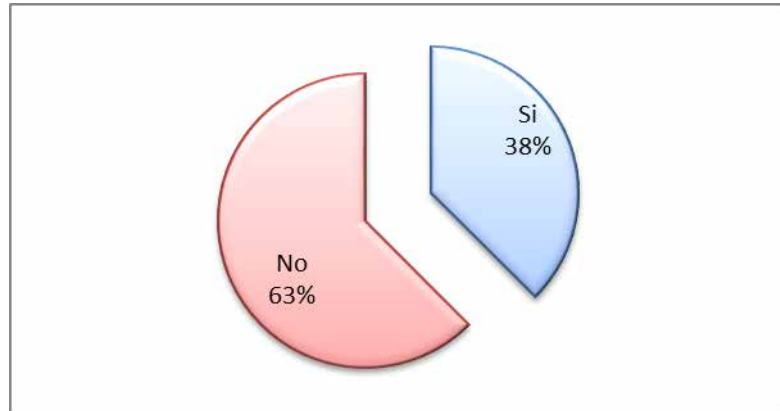


Gráfico 9. Conocimiento de manual de normas y procedimientos

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: el 63% de los entrevistados señalo que No tiene conocimiento de cual es el manual de normas y procedimientos del departamento, el 37% señalo que si tiene el conocimiento. Es importante destacar que en la actualidad ha habido rotación de personal en el departamento, lo que ha ocasionado la contratación de personal nuevo, por lo cual no conocen este manual. Las fallas se originan debido a la falta de supervisión directa del personal y a la ausencia de comunicación empresarial dentro del departamento.

10.-¿Considera que cumple los procedimientos establecidos en el manual de normas y procedimiento de la empresa?

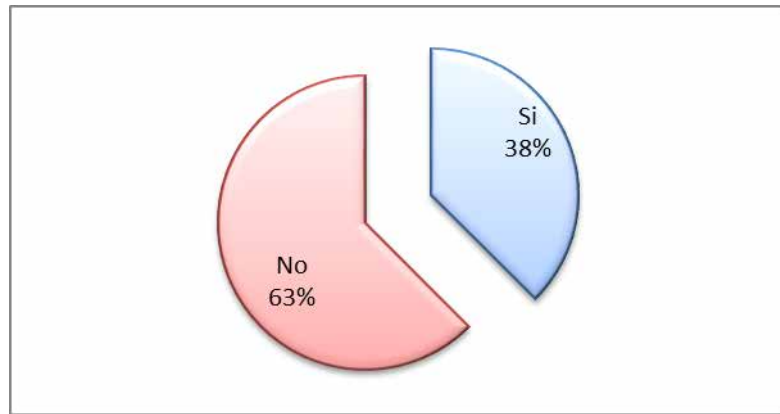


Grafico 10. Cumplimiento de los procedimientos

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: el 63% de los entrevistados señalo que No cumple con los procedimientos establecidos por el manual de normas y procedimientos y el restante 37% séalo que Si los cumple, esto es debido como ya se ha indicado con anterioridad al desconocimiento que se tiene sobre el documento antes señalado.

Para la Fase II. Determinar debilidades y fortalezas en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo se realizo la siguiente matriz DOFA

Cuadro n 11. Matriz DOFA

Debilidades	Oportunidades
<p>1. El personal desconoce el contenido del manual de normas y procedimientos del departamento.</p> <p>2.-El proceso está presentando un margen de error bastante significativo, lo que repercute en los ingresos de la empresa.</p> <p>3. Al no realizarse el procedimiento establecido para los depósitos en cheque al banco, se presenta dificultad para determinar un faltante de caja y los abonos realizados a los clientes de manera correcta.</p>	<p>1.El personal puede ser entrenado con facilidad al uso del manual de normas y procedimientos</p> <p>2.Con la optimización de controles al proceso ya identificado, se puede disminuir los errores que actualmente presenta el departamento</p> <p>3. El procedimiento establece las acciones a tomar si ocurre un error en el procedimiento, por lo cual, no es necesario implantar nuevos procesos, solo con hacer cumplir el actual es suficiente</p>
Fortalezas	Amenazas
<p>1..El manual de normas y procedimientos estandarizo los procesos en todas las agencias comerciales de hidrocentro</p> <p>2. La empresa cuenta con 11 oficinas en el estado Carabobo, las cuales manejan los procedimientos de manera simultánea en todas las agencias comerciales.</p> <p>3. Los cajeros realizan el procedimiento correctamente, la falla se encuentra al momento de realizar el deposito al banco</p>	<p>1. Al no tener los ingresos identificados y contabilizados genera descontrol en los flujos de caja de la organización.</p> <p>2. La operatividad de la empresa, depende del control que se realice en el departamento de las cuentas por cobrar.</p> <p>3. De detectarse el error que se esta manejando en la actualidad, generara una mala imagen entre los usuarios y clientes, además de mostrar molestias si se les llama para verificar su pago</p>

Autor: Jiménez (2018)

Análisis: La empresa cuenta con un manual de normas y procedimientos, que actualmente se maneja de manera sistemática en todas las oficinas de Hidrocento, esto permite la estandarización de los procesos, sin embargo el personal nuevo no es entrenado correctamente y a esto se le agrega la falta de supervisión de personal, lo que ha traído que el proceso sea interrumpido al final del mismo, que en el momento de realizar los depósitos al Banco. Esto trae como consecuencia que la empresa no maneje el flujo de efectivo veraz y traerá como consecuencia que no se encontrara con recursos financieros que le permitan realizar sus operaciones.

Entre sus fortalezas se encuentra que el proceso se cumple, aunque presente fallas y que el personal esta presto a recibir una orientación sobre el usos del manual y de los pasos a seguir para cumplir a cabalidad con sus funciones.

Con relación a las oportunidades. El personal puede ser entrenado con facilidad al uso del manual de normas y procedimientos, evitando generar más trabajo y dedicación de parte del supervisor del departamento y se obtiene la optimización de controles al proceso ya identificado, logrando disminuir los errores que actualmente presenta el departamento, debido a improvisación y desconocimiento de los procedimientos. Igualmente El procedimiento establece las acciones a tomar si ocurre un error en el procedimiento, por lo cual, no es necesario implantar nuevos procesos, solo con hacer cumplir el actual es suficiente

Con relación a las Amenazas no tener los ingresos identificados y contabilizados genera descontrol en los flujos de caja de la organización. Esto crea una mala imagen empresarial, especialmente a los consumidores o publico en general tomando en consideración que es una empresa de servicio y del estado venezolano. la operatividad de la empresa, depende del control que se realice en el departamento de las cuentas por cobrar. Lo que incrementaría el ingreso y el flujo del efectivo para poder cubrir sus gastos operativos.

Es importante que el trabajador este claro con relación a los procedimientos y entienda la importancia de cumplir los mismos, para la productividad del departamento y de la empresa en general.

Fase III. Diseñar estrategia para el mejoramiento en los procedimientos internos de las cuentas por cobrar en la C.A. Hidrológica del Centro, zona Carabobo. Las estrategias se diseñaran de acuerdo a los resultados obtenidos de los análisis previos, las cuales se desarrollara en la presente propuesta, con la finalidad de desarrollar el objetivo general del informe de pasantías

CAPITULO VI

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Este capítulo está diseñado para presentar las soluciones viables a la problemática existente en la C. A., Hidrológica del Centro, en la cual se pudo evidenciar la situación actual a través de los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos de recolección aplicados al personal del departamento de operaciones del área de cuentas por cobrar, cuyas debilidades existentes fueron expuestas a través de una Matriz DOFA permitiendo obtener posibles procedimientos que puedan brindar información necesaria para mejorar la gestión y lograr el desempeño óptimo de los trabajadores, para el logro de los objetivos organizacionales.

La propuesta de la investigación, es la única vía de comunicación que el autor tiene para la toma de decisión final. Los principios de equidad e imparcialidad que rigen en la elaboración del presente informe, hacen que el mismo sea desarrollado con la calidad técnica, pertinencia y solidez de la propuesta.

Todo lo antes expuesto, es con la finalidad de lograr optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias para el mejoramiento de los procesos internos de las cuentas por cobrar de la C. A. Hidrológica del Centro, Zona Carabobo.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Implementar el entrenamiento al personal de nuevo ingreso por medio del manual de normas y procedimientos de la empresa.
- Realizar supervisión de los procedimientos del departamento.

5.3 Justificación de la Propuesta

El talento humano, es el recurso más importante de la organización debido a que aportan valor agregado a las mismas; son los que realizan los procesos, y logran el cumplimiento de los objetivos organizacionales, haciéndolas competitivas, y permitiendo su permanencia en el mercado, al enfrentarse a los cambios tecnológicos que se presentan de manera rápida y constante, para cumplir satisfactoriamente con sus actividades cotidianas, es importante reconocer que la efectividad y la eficiencia en las operaciones cotidianas de la empresa proporciona y garantiza estabilidad dentro de una organización, por lo que se requiere que el personal cuente con las

herramientas necesarias para mejorar su gestión y lograr realizar su desempeño, brindando información oportuna y confiable.

Con el propósito de sosegar la problemática existente en el área de cuentas por cobrar de la empresa C.A. Hidrológica del Centro, es prioridad el desarrollo de procedimientos contables fundamentados en la gestión en al área de cuentas por cobrar que garantice estabilidad organizativa, confiabilidad en la información financiera, buen ambiente laboral, comunicación entre departamentos y proporcione seguridad razonable en las actividades desempeñadas por el departamento objeto del informe.

En función de los resultados obtenidos, una vez realizado el diagnostico a la problemática que persiste en al área de cuentas por pagar, se decidió proporcionar a la empresa procedimientos contables que proporcionen de forma clara y concisa herramientas que garanticen la solución a la problemática en el área objeto de estudio.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Antes de la puesta en marcha de los procedimientos contables para mejorar la gestión para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa C. A. Hidrológica del Centro es indispensable considerar algunos aspectos que pueden otorgar una mayor facilidad o limitación al momento de implementarse.

Estos aspectos son de carácter técnico, operativo, económico, los cuales se describen seguidamente:

Factibilidad Técnica

Los procedimientos contables diseñados se consideran viables desde el punto de vista técnico porque el sistema principal de la empresa, cuenta con el personal y

los equipos necesarios, para llevar a cabo el registro de las operaciones y emisión de los reportes. Igualmente dispone de personal capacitado para la instalación y mantenimiento de equipos y programas destinados al manejo de la información. Es el equipo de computación e impresoras y programa de contabilidad actualizado, cabe destacar que la empresa ya posee, por lo tanto solo es necesaria su aplicación estricta.

Factibilidad Operativa

La puesta en marcha de la propuesta no se verá restringida ya que posee los equipos e insumos para capturar, procesar e interpretar los datos que apoyen la toma de decisiones, así como también para la emisión de los reportes requeridos que permitirán determinar el valor real del producto. Para la realización de estos procedimientos, es necesaria la participación del Jefe del departamento de cuentas por cobrar, y los analistas involucrados en los procesos, se considera factiblemente operativa ya que tendrá cambios en sus procedimientos, pero no necesitará de la adquisición de recurso humano, por lo tanto no requiere de cambios en su estructura organizacional.

Factibilidad Financiera

La propuesta de los procedimientos contables será factible desde el punto de vista financiero, porque el departamento contará con los fondos requeridos para la adquisición de insumos, actualización de los procedimientos, desarrollo de la propuesta, entre otros gastos. A efectos de comprobar la factibilidad de la propuesta, se expone a que los cambios en los procedimientos mejorará el desempeño del personal que labora en el área y optimizará las funciones, logrando el cumplimiento de los objetivos, por lo que queda por parte de la directiva la evaluación costo – beneficio que le pueda proporcionar la propuesta.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta consiste en el diseño de estrategias para el mejoramiento de los procedimientos internos de las cuentas por cobrar de la C. A. Hidrológica del Centro, con el fin de optimizar la gestión en el área, cobrar oportunamente las obligaciones, y servir de líneas de acción a los trabajadores del área con el objetivo de lograr un buen desempeño y realizar sus labores con eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos departamentales y por ende organizacionales, los cuales se presentan a continuación:

1.- Implementar el entrenamiento al personal de nuevo ingreso por medio del manual de normas y procedimientos de la empresa.

La inducción debe ser realizada por medio del departamento de recursos humanos y el encargado del departamento de las cuentas por cobrar.

Entre las normativas para la realización de la inducción deben considerarse las siguientes:

Presente la información de forma clara.

Nunca diga no se: Resta credibilidad a su presentación, es mejor que se dé un momento y que le diga a quien le realiza la inducción que más adelante le dará la información por otro medio o en otro momento.

Al aplicar la inducción haga énfasis en los siguientes puntos:

No se apresure: Cuando desconozca algo, proceda con calma, pero con interés y la laboriosidad. Lo mejor es preguntar, observar y escuchar atentamente.

Su jefe o Supervisor: su mejor amigo. Es su mejor guía, confíe en su jefe, respételo, y si quiere afecto, apoyo y amistad de él, bríndeselos usted primero pero en forma sincera y no por táctica.

Es posible que la Integración al grupo tenga en sus primeros días aspectos difíciles: La organización es un conjunto de personas que busca unos objetivos. Poco a poco se van integrando hasta que el establecimiento y la aceptación de los vínculos de afecto no se hacen esperar. No se prevenga por las actitudes este abierto a ser recibido.

Algo esencial es la comunicación entre las personas: Siempre deben existir las normas de cortesía: Una cara sonriente, base de las buenas relaciones. Escuche atentamente con positivo interés y retentiva. Las preguntas son después de la explicación o en las pausas. No discuta, si no está de acuerdo exprese en tono tranquilo sin pelear. Cerciórese de los rumores y la verdad. Confíese sus propios errores no culpe a los demás. Sea oportuno y discreto. No esté prevenido contra los demás el resentimiento solo engendra resentimiento. Para recibir amistad debe darlas antes.

Tiempo y hora para la inducción Se acordará la hora a conveniencia de la empresa y del nuevo empleado, dentro del horario de oficina. La inducción se dará en los espacios físicos de la empresa, específicamente en la sala de reuniones de la misma. El tiempo de duración es de 2 á 3 horas aproximadamente, distribuido de la siguiente manera:

Durante la primera hora se presentará y analizará el contenido de la historia, filosofía de la empresa, filosofía de trabajo, políticas de la organización, normas y

procedimientos del departamento y el organigrama. Durante la segunda jornada se tratarán los temas relacionados con el producto, reglamento de la compañía, beneficios del trabajador y servicio al cliente. En la tercera jornada se dará inicio a la ronda de preguntas seguido de la capacitación e inducción al cargo.

2.-Realizar supervisión de los procedimientos del departamento.

El supervisor deberá seleccionar el momento oportuno para realizar la supervisión del trabajo, este puede ser al principio de la jornada, para determinar cómo se inicia la actividad del día,

Si la caja presente cierres durante el día, el supervisor deberá estar presente en el momento que se realice, verificando que la información se encuentre exacta y que cumpla con los lineamientos del procedimiento. De esta manera realiza la verificación de la información

Y por último al cierre del día, para verificar el proceso que se realizó durante la jornada del trabajo. Es importante que se verifique e que el trabajador entendió, desarrollo y aplico el procedimiento establecido y si existen fallas realizar los ajustes inmediatamente que se originen.

El supervisor deberá realizar una auditoria semanal del proceso, de manera de verificar que todo está bajo los lineamientos establecidos por la empresa. Es importante que el supervisor conozca el manual de procedimiento y que esté atento y

dispuesto a aclarar dudas y a resolver problemas. Que la toma de decisión de la misma se realice bajo los lineamientos del manual y en el caso de no poder realizar una toma de decisión asertiva, recurrir a su jefe inmediato.

Adicionalmente debe verificar que lo indicado en el manual se cumpla específicamente la gestión con el banco Banco que debe ser como se indica a continuación: Realizar los depósitos de cheque de la misma manera como se realiza el cierre de caja diario (relación de depósitos – Cheques), es decir realizar los depósitos de forma individual y completa para el cruce de información Sistema – Banco verificando que sea idéntico.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a los datos primarios que se recogieron con los instrumentos de recolección de datos y el análisis de la matriz DOFA se puede concluir lo siguiente:

Existen deficiencia en los procedimientos en las cuentas por cobrar, específicamente en las conciliaciones bancarias y con los movimientos registrados en el sistema de cobranza, esto es debido a la diversidad de entidades bancarias que se utilizan en esta gestión. Además, de los cierres de las cajas, no se están elaborando de acuerdo a lo establecido en el manual de normas y procedimientos de la empresa, lo que origina disparidad en cantidades y al momento de realizar las conciliaciones bancarias, generando diferencia no conciliables para su identificación a cruce entre los montos contenidos en los reportes de depósitos en cheque del Sistema de Cobranza HIDROSAC versus los depósitos en cheques que reflejan los estados de cuentas bancarios.

El caso de la gestión del banco, es uno de los más afectados ya que no es coincidente con lo depositado en el banco por la Agencia de Atención al Cliente. Y esto es debido a que las operaciones se están haciendo de manera improvisada y de acuerdo al criterio del cajero y no lo establecido por la empresa

Igualmente la empresa considera que el margen de error debería ser del 0% el cual en estos momentos supera con creces este porcentaje, implicando que la compañía no tenga un efectivo flujo de efectivo y generando tiempo en la búsqueda de los errores que al final no se pueden solucionar.

Por otro lado, la inducción al personal de nuevo ingreso es necesaria, ya que se ha observado que estos trabajadores son los que están presentando más debilidades en las actividades laborales, debido al desconocimiento y falta de inducción al momento de ingresar a la empresa.

Recomendaciones

Entre las recomendaciones se tienen las siguientes:

Realizar una inducción al personal de nuevo ingreso y realizar una charla a los trabajadores que están fijos en la nómina de manera que se les recuerde cuales son los procedimientos y normativas dela empresa.

La supervisión debe ser de forma diaria y directa a los trabajadores, realizando auditorias semanales para verificar que el trabajo se está realizando de manera eficiente.

Publicar los procedimientos de manera visible, en carteleras y si es posibles trípticos que se le hagan llegar a los trabajadores pata que los manejen y tengan conocimiento de ellos. Que se pueda volver una guía de consulta al momento de presentarse dudas y consultas se encuentre a la mano.

Contratar personal con conocimiento académico, para que las actividades a desarrollarse se realicen de manera más fluida y sencilla

Solicitar al departamento de administración y/o recursos humanos, la descripción de cargos del personal del departamento, para realizar un recordatorio a los trabajadores por medio de memos y correspondencia interna, de manera que cada uno este consiente y claro de cuáles son sus funciones.

Publicar el organigrama del departamento de manera visible, además de la misión, visión y valores, para desarrollar en los trabajadores el sentido de pertenencia y motivar sus trabajos dentro de la organización.

REFERENCIAS

- Batista, L.; Martínez, Y. y Velasco, L. (2013), realizaron un Trabajo de Investigación titulado: Procedimientos de Control Interno basado en la Estructura de Control Interno (COSO II) en los procesos Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros y Compras – Cuentas por Pagar – Pagos de la empresa Gas Motor, C.A. ubicada en San Diego – estado Carabobo
- Brito, José A. Contabilidad: Básica e intermedia (contabilidad I y II) Venezuel
- DeWalt, Kathleen M. & DeWalt, Billie R. (2002). Participant observation. In H. Russell Bernard (Ed.), Handbook of methods in cultural anthropology Walnut Creek: AltaMira Press.
- Gómez Lucio (2002) Administración del Crédito y Las Cuentas por Cobrar, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Perú
- Holmes, Maynard, Edwards, Meier (1994) Contabilidad básica.
- Mantilla S. y Blanco S. (2005). “Auditoria del Control Interno”. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Marshall, Catherine & Rossman, Gretchen B. (1989). Designing qualitative research. Newbury Park, CA: Sage.
- Ortega y Pinto (2013) con su trabajo de grado titulado Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.
- Pickett, S. (2001) Internal Control: A Manager's Journey.
- Sabino, C (2002). El Proceso de la Investigación. Editorial Panapo. Caracas
- Stracuzzi y Pestana (2012) Metodología de la investigación cuantitativa” 3ra Edición

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)
is seeking applications for the position of Board Chair.

Torres, A. (2008). Control de materiales retornables y su uso en la empresa Owens
Illinois, C.A. Guacara

ANEXOS

Cuadro 1. Procedimiento de cuentas por cobrar

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	8	100%
No	0	0%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 2. Envío de depósito en cheque a Banco

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	2	25%
No	6	75%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 3. Elaboración de conciliaciones bancarias regularmente

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	8	100%
No	0	0%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 4. Diferencias en los movimientos bancarios y sistema contable de la empresa

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	8	100%
No	0	0%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 5. Supervisión directa al personal

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	4	50%
No	4	50%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 6. Entrenamiento de personal

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	0	0%
No	8	100%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 7. Conocimiento para ejecutar procedimientos internos en caja

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	2	25%
No	4	50%
Totales	6	75%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 8. Cumplimiento de los procedimientos de las cuentas por cobrar

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	0	0%
No	8	100%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 9. Conocimiento de manual de normas y procedimientos

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	3	38%
No	5	63%

Totales	8	100%
----------------	----------	-------------

Autor: Jiménez (2018)

Cuadro 10. Cumplimiento de los procedimientos

Opciones de Respuestas	Valores Absolutos Resultados	Valores Relativos %
Si	3	38%
No	5	63%
Totales	8	100%

Autor: Jiménez (2018)