



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS
DEL CONTROL INTERNO PARA LA
AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS Y DESPACHO
DE LA EMPRESA QUIMICOLOR C.A.**

Autores: Gustavo Delfín
José Tancredi

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



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

**OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL CONTROL INTERNO
PARA LA AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS Y DESPACHO
DE LA EMPRESA QUIMICOLOR C.A.**

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

Autores: Gustavo Delfín
C.I. V-23.410.231
José Tancredi
C.I. V-24.298.145

Tutor: Lcdo. Efraín Peraza

San Diego, Febrero del 2020



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quienes suscriben esta Acta Efraín Peraza de Cedula de Identidad No.V-15.978.937, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos Gustavo Delfín, titular de la cedula de identidad N° V-23.410.231, y José Tancredi, titular de la cedula de identidad N° V-24.298.145, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL CONTROL INTERNO PARA LA AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS Y DESPACHO DE LA EMPRESA QUIMICOLOR C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, febrero del año dos mil veinte (2020).

Tutor Académico
Lcdo. Efraín Peraza
C.I. V-15.978.937

INDICE GENERAL

	PP.
LISTA DE CUADRO	vii
LISTA DE GRÁFICOS	viii
LISTA DE TABLAS	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xii
RESUMEN INFORMATIVO	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.1.1 Formulación del Problema.	5
1.2. Objetivos de la Investigación.	5
1.2.1. Objetivo General.	5
1.2.2. Objetivos Específicos.	5
1.3. Justificación de la Investigación.	6
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	7
2.2. Bases Teóricas.	10
2.3. Definición de Términos Básicos.	13
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	14
3.2. Fases Metodológicas.	14
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	14
3.2.2. Identificación de las debilidades y fortalezas.	15
3.2.3. Diseño de controles internos.	15
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados	17
4.1.1. Fase I: Diagnóstico.	17
4.1.2. Fase II: Identificación.	36
4.1.3. Fase III: Diseño.	37

CAPITULO	
V	LA PROPUESTA
	5.1 Presentación de la Propuesta. 38
	5.2 Beneficios de la Propuesta. 39
	5.3 Objetivos de la Propuesta. 40
	5.4 Desarrollo de la Propuesta. 40
	5.5 Factibilidad de la Propuesta 54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	62

LISTA DE CUADROS

CUADRO	pp.
1. Cuadro de Observación	18
2. Matriz DOFA	36

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	pp.
3. Eficiencia de los procesos de toma de pedidos.	20
4. Verificación de la lista de precios.	21
5. Notificación al vendedor de los cambios en las listas de precio.	22
6. Proceso de facturación en el departamento de almacén,	23
7. Supervisión a códigos y precios antes de ejecutar la facturación.	24
8. Capacitación al vendedor en relación a los diferentes productos y sus códigos.	25
9. Necesidad de brindar una capacitación a los vendedores.	26
10. Devoluciones por errores en los pedidos facturados.	27
11. Verificación previa (pre-despacho) de los artículos.	28
12. Verificación del pago antes de autorizar facturación.	29
13. Notificación de cobranza a facturación sobre la disponibilidad del pago.	30
14. Efectividad de la comunicación entre departamentos.	31
15. Anulaciones de pedidos por cambios en listas de precio.	32
16. Notificación de cambios en la lista de precios.	33
17. Rechazo del cliente a un nuevo pedido.	34
18. Implementación procesos de autorización de pedidos y despacho.	35

LISTA DE TABLAS

TABLAS

1. Eficiencia de los procesos de toma de pedidos.	pp.
2. Verificación de la lista de precios.	20
3. Notificación al vendedor de los cambios en las listas de precio.	21
4. Proceso de facturación en el departamento de almacén.	22
5. Supervisión a códigos y precios antes de ejecutar la facturación.	23
6. Capacitación al vendedor en relación a los diferentes productos y sus códigos.	24 25
7. Necesidad de brindar una capacitación a los vendedores.	
8. Devoluciones por errores en los pedidos facturados.	26
9. Verificación previa (pre-despacho) de los artículos.	27
10. Verificación del pago antes de autorizar facturación.	28
11. Notificación de cobranza a facturación sobre la disponibilidad del pago.	29
12. Efectividad de la comunicación entre departamentos.	30
13. Anulaciones de pedidos por cambios en listas de precio.	31
14. Notificación de cambios en la lista de precios.	32
15. Rechazo del cliente a un nuevo pedido.	33
16. Implementación procesos de autorización de pedidos y despacho.	34 35

DEDICATORIA

La realización de este proyecto está dedicada a mi madre Marilú y mi padre Gustavo, porque con su apoyo, ayuda, tiempo y paciencia, se han constituido en la fuerza y la luz, que me impulsan seguir adelante y eternamente agradecidos con ustedes muchas gracias.

Gustavo Delfín

DEDICATORIA

Esto va dedicado, hacia mis padres y mi familia, ya que sin su apoyo no hubiera podido lograr esta meta.

A mi hermana, la cual ya no está con nosotros en cuerpo físico, pero siempre con nosotros en nuestra mente y corazones.

A todas aquellas personas que estuvieron presente de una u otra manera y aportaron en el cumplimiento de este objetivo muy importante para mí.

José Tancredi

AGRADECIMIENTOS

A todos quienes hicieron posible este logro, a mi madre y padre, a mis abuelos y toda mi familia.

A Dios por darme la fortaleza y la guía necesaria para poder llegar al entendimiento.

A la Universidad José Antonio Páez y sus excelentes profesores, haciendo de ellos profesionales en beneficio del país, y a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la culminación de mi carrera profesional y de este proyecto de grado.

Gustavo Delfín

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por mostrarme las oportunidades, la fuerza y la voluntad de seguir esforzándome cada día por cumplir mis objetivos.

Agradezco a mi familia por paciencia y apoyo incondicional en todo momento.

Agradezco a mi tutor Efraín Peraza, por la paciencia para poder cumplir esta meta y defender mi Trabajo de Grado.

Por ultimo pero no menos importante, A esas personas que me ayudaron de buena fe a continuar con mi objetivo para así llegar al final y conseguirlo.

José Tancredi



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

**OPTIMIZACIÓN EN LOS PROCESOS DEL CONTROL INTERNO
PARA LA AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS Y DESPACHO
DE LA EMPRESA QUIMICOLOR C.A.**

San Diego, Febrero de 2020

Autores: Gustavo Delfín

José Tancredi

Tutor: Lcdo. Efraín Peraza

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tuvo como objetivo principal proponer el control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., con la finalidad de que se minimice los errores desde el momento que se toman los pedidos, se genera la factura y se realiza el despacho, de manera que se pueda concretar la venta de los productos efectivamente, reduciendo las devoluciones, generación de notas de crédito y poder continuar con el ciclo operativo de la organización. La metodología aplicada estuvo bajo la modalidad de un proyecto factible, con apoyo en un estudio con diseño de campo, a nivel descriptivo. En cuanto a la población al que está dirigido el estudio estuvo comprendido por siete (07) empleados relacionados al proceso de facturación y despacho de la empresa en estudio, y la muestra seleccionada estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, considerándose un muestreo de tipo censal. Las técnicas aplicadas para la recolección de datos de tipo primario fueron la observación directa, con apoyo de un cuadro de observación como instrumento y la encuesta, con apoyo en un cuestionario que estuvo conformado por dieciséis (16) preguntas cerradas dicotómicas de alternativas de respuestas si-no. Los resultados obtenidos fueron tabulados en diagramas de frecuencia, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, los cuales fueron utilizados para desarrollar las fases metodológicas diseñadas para alcanzar los objetivos propuestos en el presente estudio, con la finalidad de darle solución a la problemática expuesta. Finalmente, se concluye que el control interno permite la salvaguarda de los activos y emitir reportes confiables, para elaborar los estados financieros, detectar desviaciones e implementar correctivos.

Descriptor: Autorización de pedidos, Despacho, Control Interno.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación propondrá diseñar control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., dedicada a la fabricación y distribución de pinturas automotrices, madera y metalmecánica a nivel industrial y doméstica, ubicada en el Sector Flor Amarillo, Municipio Valencia del Estado Carabobo, con la finalidad de que se minimice los errores desde el momento que se tomen los pedidos, se genera la factura y se realice el despacho, de manera que se pueda concretar la venta de los productos efectivamente, reduciendo las devoluciones, generación de notas de crédito y poder continuar con el ciclo operativo de la organización.

Para conseguir los objetivos planteados en la investigación, se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, en la cual se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta y la observación directa, el cual estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la

empresa en estudio.

Finalmente, las Reflexiones Finales a las cuales llegó el autor en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Siendo las organizaciones sistemas que se encuentran en constante interacción con el medio que lo rodea, los factores externos influyen en ejercer cambios para poder mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas, de manera que pueda alcanzar los objetivos propuestos. Cabe señalar, que entre los factores que influyen se encuentran la globalización, los cambios tecnológicos y los efectos socio-económicos, en este sentido, debe evaluar sus procesos e implementar herramientas que le brinden una ventaja competitiva para que sea efectiva en su operatividad y continúe en el tiempo.

Hoy día, las empresas venezolanas se enfrentan a retos mayores, como lo son los efectos inflacionarios que debilitan la economía nacional, los controles cambiarios, las decisiones gubernamentales que influyen en el mantenimiento de la operatividad de las empresas, ya que se ve afectada su estructura de costo para poder cubrir sus deudas y obligaciones, mediante los ingresos requeridos que permitan, además, brindar la rentabilidad esperada por los accionistas.

Es por ello, que se requiere mantener un proceso de venta efectivo que genere los ingresos necesarios para cubrir los gastos operativos, realizar las reposiciones de sus inventarios como, generar las utilidades a los socios. Por lo tanto, los procesos que están involucrados en la generación de la venta, deben estar bien definidos, donde se brinde una lista de precio actualizada los vendedores, se tomen los pedidos con las existencias disponibles para su despacho, que estén establecidas las políticas de crédito, niveles máximos de venta, evaluación de la capacidad de pago de los clientes, y plazo otorgado para realizar el pago. En este sentido, una de las actividades que se debe llevar de manera minuciosa es la aprobación de los pedidos de venta, ya que es

la autorización de despacho de mercancía al cliente, límite se las cantidades a ser despachadas, y los precios acordados con los mismos.

Por lo tanto, las listas de precios deben estar actualizadas, para evitar contradecir la información ofrecida al cliente, que sean las cantidades y modelos solicitados, para evitar descontento por no despacharse lo requerido, que sean los montos que el cliente tenga experiencia crediticia de poder pagar, la cantidad de veces que el cliente ha comprado, y si es solvente de deudas contraídas con anterioridad.

Es por ello que, el proceso de autorización de pedidos y de despacho de mercancía, requiere de una adecuada gestión para su aprobación, en este sentido, una de las herramientas gerenciales que ayudan a las empresas a que se realicen los procedimientos, políticas y normativas, de acuerdo a lo planificado, es el control interno que, ayuda a la salvaguarda de los activos, el registro de las operaciones de la organización, emisión de reportes confiables para la toma de decisiones, y para la realización de estados financieros confiables, para evaluar la situación financiera de la empresa.

De acuerdo a Mantilla (2015:7), quien define el control interno como: “un proceso realizado por el concejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos”, el control interno es más efectivo cuando los controles se construyen en la infraestructura de la entidad y son parte de la esencia de la empresa. Construir en los controles apoya la calidad y las iniciativas de empoderamiento, evita costos innecesarios y permite respuestas rápidas a las condiciones cambiantes.

Bajo este contexto, el presente estudio se centra en la empresa Quimicolor C.A., está dedicada a la fabricación y distribución de pinturas automotrices, madera y metalmecánica a nivel industrial y doméstica, ubicada en el Sector Flor Amarillo, Municipio Valencia del Estado Carabobo. La problemática radica en que presenta debilidades en sus procesos, principalmente, el de ventas, debido a que los vendedores realizan la toma de pedidos con errores, no verificando la actualización de

la lista de precios y colocando errados los códigos de los productos, lo que genera que se facture y despache un producto por otro, esto ocasiona que se hagan devoluciones de los despachos, se emitan notas de crédito, y cause molestias a los clientes.

Por otro lado, no se logra mantener una comunicación interdepartamental adecuada, ya que no comunican a tiempo si el cliente ha pagado, para poder realizar el proceso de facturación. No se les entrega a los vendedores las listas de precios actualizadas, requiriendo anular el pedido y tener que visitar al cliente de nuevo con nuevos precios, lo que genera descontento y desconfianza por parte del cliente.

Es por ello, que se propone Control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., que minimice los errores desde el momento que se tomen los pedidos, se genera la factura y se realice el despacho, de manera que se pueda concretar la venta de los productos efectivamente, reduciendo las devoluciones, generación de notas de crédito y poder continuar con el ciclo operativo de la organización. Esto generará mayor confianza por parte de los clientes, incrementar las ventas de la empresa, optimizar el desempeño del personal y salvaguardar los activos.

1.1.1 Planteamiento del Problema

Tras lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cómo el control interno podría lograr la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer la optimización de los procesos del control interno para la autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y

despacho en la empresa Quimicolor C.A.

- Identificar las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos de autorización de pedido y despacho en la empresa Quimicolor C.A.
- Diseñar los procesos en la autorización pedidos y despacho para la optimización del control interno de la empresa Quimicolor C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

El presente estudio tiene como finalidad la optimización del control interno de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., para ello propone el control interno como herramienta gerencial, ya que puede ayudar a la entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos, asegurar que la información financiera sea confiable, asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. Además, ayuda a detectar posibles desviaciones para implementar los correctivos necesarios.

Los controles internos propuestos, permiten que se ejecute de manera adecuada las ventas desde que se realice la toma del pedido, su autorización, facturación y aprobación del despacho, y que cumpla con las política y normativas del área de crédito y cobranza, así como los niveles y plazos de crédito otorgados al cliente, por lo tanto, proporcionará seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos, optimizar el desempeño del personal, y concretar el proceso de venta.

Por su parte, el estudio sirve de aporte a otras empresas que presenten problemática similar. Sirve de antecedente a otras investigaciones de la Universidad José Antonio Páez y otras universidades, Finalmente, sirvió a los autores, para aumentar sus conocimientos académicos y profesionales en el campo laboral, para su desarrollo en la temática de mejoras de los procesos financieros, administrativos y contables y la implantación de controles internos en los mismos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

A continuación, se presentarán los antecedentes consultados relacionados a la temática de estudio que servirán de aporte para el desarrollo de este trabajo de grado, como apoyo documental y metodológico, a los fines de brindar los fundamentos que del fenómeno tratado en anteriores oportunidades, entre los cuales se mencionan los siguientes:

Iniciando con, Bonito y Torres (2019), que presentaron un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, titulado **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de ventas-facturación-despacho de la empresa Ardeca De Venezuela C.A.”**, con el fin de lograr realizar eficientemente los procesos y concretar las ventas mediante una adecuada aprobación de los pedidos, una facturación oportuna una vez recibido el pago de los clientes, evitar pérdidas o fraudes, y realizar un despacho eficiente minimizando errores que generan diferencias de inventarios y emisión de notas de crédito, ocasionando trabajos adicionales innecesarios. En este sentido, la metodología que se utilizó para su desarrollo fue bajo la modalidad de los proyectos factibles, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de datos la encuesta.

En el estudio se concluye que, el control interno permite garantizar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y normas establecidos, para alcanzar los objetivos propuestos, salvaguardando los activos, realizando registros continuos, permite emitir reportes confiables, detectado posibles desviaciones y estableciendo los correctivos. Su aporte a la investigación es las bases teóricas del control interno para su implementación en los procesos de aprobación de pedidos y despacho, de manera que se cumplan las normativas previstas y se realice efectivamente el proceso.

Seguidamente, Quintero (2019), quien desarrolló un estudio en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual fue titulado **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de facturación y manejo de inventario de la empresa Quimipro De Venezuela C.A.”**, con el fin de lograr obtener las cifras reales de los inventarios que permitan una información financiera veraz, confiable y oportuna que garantice la efectividad de los procesos de facturación y manejo de los mismos, permitiendo emitir reportes oportunos para la toma de decisiones y para la elaboración de los estados financieros. Para ello, la investigación se desarrolló bajo la modalidad de los proyectos factibles, en el cual se aplicó como técnica de recolección de datos la encuesta.

El autor concluye en su estudio, que falta de controles internos ha generado que el área de facturación afecte el de almacén, por lo tanto, las implementaciones de las estrategias permitieron la salvaguarda de los activos, desempeñar los procesos de ambos departamentos con mayor eficiente, lográndose una mejor comunicación entre los departamentos, siendo efectivos para concretar las ventas, con una adecuada facturación y un efectivo despacho. Su aporte al presente estudio, mejorar los elementos de comunicación e información, ya que, manteniendo los inventarios actualizados, permite comunicar al vendedor sobre las existencias reales para que el vendedor pueda registrar en el pedido correctamente, y minimizar el riesgo que surjan diferencias entre los solicitado el cliente y lo que se despacha.

Continuando con Paredes y Vargas (2018), presentaron en la Universidad Católica San Pablo, en Arequipa, Perú, para optar por el título Profesional de Ingeniería Industrial, una investigación que lleva por título **“Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa Cementera del Sur de País”**, con el propósito de incrementar la satisfacción del cliente y reducir los tiempos de despacho y aumentar el volumen de despacho, aumentar las unidades de carga debidamente equipadas, revisadas y homólogas, y del cumplimiento de los procedimientos establecidos para colaboradores y transportistas. La metodología utilizada es de los denominados

proyectos factibles, con diseño de campo no experimental, de nivel descriptivo. Las técnicas de recolección de información aplicadas fueron la observación directa, la encuesta, entrevistas grupales e individuales, inspección de registros.

Con los resultados obtenidos, la investigadora concluye en su investigación que el proceso de distribución es de gran importancia para la empresa ya que se requiere que sea efectivo, para lograr entregar al cliente los bienes que se le han vendido, en corto tiempo y minimizando los errores en el proceso de despacho. Su aporte al presente estudio, implementar normativas de aprobación de los despachos donde se verifique las cantidades que han sido facturadas mediante un pre-despacho que permite doble verificación de las cantidades y modelos antes de su ejecución, y de esta manera minimizar los riesgos de devoluciones.

Prosiguiendo con la presentación del trabajo de grado de Colina (2016), en la Universidad del Zulia, para obtener el título de Magister en Scientiarum en Gerencia de Empresas Mención Gerencia de Operaciones, titulada “**Gestión de inventario en las empresas del sector automotor del municipio Cabimas del estado Zulia**”, que tuvo como finalidad analizar la gestión en el manejo de inventarios. La metodología utilizada en la investigación, fue bajo la modalidad de un proyecto factible, en el cual se utilizó como técnica de recolección de información primaria la encuesta.

La autora concluye que, las empresas tienen alta presencia de procedimientos para recibir los materiales, almacenaje, despacho y preservación. En cuanto a su aporte a la presente investigación, versa sobre una problemática similar en referencia a la gestión de los inventarios y podrá aportar información en las bases teóricas y servir de guía en el desarrollo de las estrategias a ser propuesta para realizar un efectivo proceso de autorización de despacho.

Seguidamente, Ramírez (2016), presentó en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, el cual se tituló “**Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos**”, con la finalidad de ayudar a la propietaria a tomar decisiones oportunas y

confiables. Para tal propósito se procedió a desarrollar la investigación con metodología cuali-cuantitativa, con diseño de campo, utilizando como técnicas de recolección de datos la entrevista y a encuesta.

Se concluye en el estudio que, la gestión de cobranza es de gran importancia para las empresas, ya que de ello depende la recuperación de las inversiones, fortalecimiento de la liquidez financiera, garantizar la operatividad de la organización. Su aporte al presente estudio, es establecer procedimientos claros para efectuar de manera unificada entre los distintos miembros del departamento de cobranza y el área de facturación para la aprobación de los pedidos, de manera que no se facture nuevos compromisos al cliente si no ha realizado el pago de deudas anteriores contraídas con la empresa, minimizando riesgos de insolvencia de pago.

2.2 Bases Teóricas

Dentro de este marco se delimita el área de investigación a través de la vinculación de un problema con la teoría que lo demuestre y sustente, además de tener noción sobre un conjunto de palabras básicas para el entendimiento de la investigación. De acuerdo con Arias (2016:95), las bases teóricas: “Comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que conforman un punto de vista o enfoque, dirigido a explicar el problema planteado” Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

2.2.1 Autorización de Pedidos de Venta

De acuerdo a Koster, Le-Duc y Roodbergen (2007:182), señala que: “la preparación de pedidos o “picking” es uno de los procesos más importantes en un almacén, ya que puede representar el valor agregado en cómo finalmente se distribuye y entrega al cliente final”. Las órdenes de pedido pueden variar dependiendo si existe un bajo o alto volumen de distribución. En un bajo nivel de distribución, por lo general, las órdenes son mínimas y el sentido de urgencia por parte del cliente el alto. Consecuentemente, la mayoría de los productos se encuentran

desplazados en un almacén y el mayor reto se encuentra en realizar rutas eficientes que consuman menos tiempo para preparar un pedido.

Por otra parte, en un alto volumen de distribución, la orden suele ser menos complicada, ya que solo se presenta un mayor volumen de un producto, sin embargo, el mayor reto se encuentra en eliminar obstáculos que impiden completar el proceso de la preparación de un pedido. El reto más importante que enfrenta ambos tipos de órdenes es el tiempo de viaje o el tiempo en ruta. El costo en tiempo no genera ningún valor ni satisface al cliente. Mientras los tiempos sean más reducidos, habrá mayor satisfacción del cliente. Por ello, es importa analizar las medidas óptimas que generen un valor agregado al proceso como lo es con la generación de algoritmos, analizando el espacio físico y comunicando la información con quienes ejecutan el pedido de la orden.

Otro de los factores que se deben tomar en cuenta al momento de aprobar los pedidos de despacho, es que haya sido autorizado en el departamento de facturación, el cual debe revisar que haya sido por las cantidad de existencias reales en el almacén, por los modelos y cantidades solicitadas por el cliente, que los precios otorgados al cliente corresponda a la lista de precios actual, y que cumpla con las políticas del departamento de crédito y cobranza, de manera que se cumpla con los niveles aprobados para cada cliente y en los plazos de tiempo de crédito previstos. Estas bases teóricas, sustentan el presente estudio, ya que aquí se centra la problemática del estudio, en el cual se considera establecer los controles necesarios que garantice una aprobación adecuada de los pedidos, para poder realizar el proceso de despacho y se concrete la venta a los clientes de la a empresa Quimicolor C.A.

2.2.2 Logística de Despacho

De acuerdo a Gómez (2007:17), expresa que: “la logística es aquella que proyecta, implementa y controla la gestión de la cadena de suministro del flujo de bienes y servicios de tal forma que pueda satisfacer eficaz y eficientemente las necesidades y los requerimientos de los clientes”. Su función es coordinar y optimizar

todas las actividades, la administración de fletes, almacenamiento, manejo de materiales, recepción de pedidos, diseño de la red logística, administración de inventarios, planeación de la demanda y suministro y administración de proveedores logísticos, siendo un puente de comunicación con otras áreas como mercadeo, ventas, finanzas y manufactura.

Por eso, la logística es la acción de los flujos de material, informativo y financiero, desde sus fuentes de origen hasta sus destinos finales, que deben ejecutarse en forma racional y coordinada con el objetivo de proveer al cliente los productos y servicios en la cantidad, calidad, plazos y lugar demandados con elevada competitividad y garantizando la preservación del medio ambiente. Este basamento teórico, es significativo para el presente estudio, debido a que permite obtener información sobre las variables que deben considerarse para un efectivo proceso de despacho donde se minimicen los costos, tiempo y errores que puedan generarse al momento de su ejecución y que este sea efectivo para concretar las ventas a los clientes de la empresa Quimicolor C.A.

2.2.3 Control Interno

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales. El control interno también trata la observación de políticas, procedimientos administrativos y puede ayudar a una entidad a conseguir metas de desempeño y rentabilidad con el objetivo de asegurar que la información financiera sea confiable. Chapman (2005:65), expresa que: “el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”.

El control interno se encuentra diseñado con la finalidad de proporcionar vías de acción a las organizaciones para lograr sus objetivos, cumplir con la misión de la

entidad y convertir en realidad su visión. El control interno se clasifica en administrativo y contable o financiera. El control administrativo incluye, pero no limita a, el plan de la organización, los procedimientos y registros que se efectúan al proceso de decisiones conducentes a la autorización de transacciones por la gerencia. El control contable comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros. Estas bases teóricas sustentan el estudio debido a la necesidad de implementar controles en los procesos de aprobación de pedido y despacho.

2.3 Definición de Términos Básicos

Aprobación de pedidos: es la actividad que consiste en verificar que el pedido cumpla con las normativas establecidas en la organización, límites y tiempos de plazo de crédito otorgado al cliente.

Despacho de mercancía: es el conjunto de actos y formalidades relativos a la salida de mercancías del almacén.

Devoluciones de mercancía: es el proceso mediante el cual un cliente que ha comprado una mercancía previamente la devuelve a la tienda y a cambio, recibe efectivo por devolución o en algunos casos, otro artículo, o un crédito para usar.

Eficiencia: capacidad de realizar o cumplir adecuadamente una función.

Facturación: es el proceso de emisión de facturas por parte de un profesional autónomo o empresa.

Lista de precios: es el valor en dinero en que se estima el costo de algo, sea un producto, un bien o un servicio.

Nota de despacho: es una nota de entrega o documento de carácter mercantil muy útil para acreditar la entrega de un producto o servicio.

Pedido: un pedido de mercancía es un documento o carta por el cual un cliente realiza una solicitud específica a un proveedor, estipulando las condiciones del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación estuvo bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., con el fin de lograr la eficiencia de los procesos en el área de ventas, haciéndolas efectivas desde la toma de pedido hasta concretar su despacho, con apoyo en un estudio con diseño de campo, debido a que se realizó la recolección de información en el lugar de los hechos, con fundamentación documental, a través de las otras investigaciones y textos que sustentan el estudio específicamente en los departamentos de facturación y almacén, y fueron a nivel descriptivo ya que se realizó un análisis de los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos estableciéndose las conclusiones finales del estudio.

3.2 Fases Metodológicas

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y despacho en la empresa Quimicolor C.A.

Para el desarrollo de esta primera fase, y establecer un diagnóstico de acuerdo a la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y despacho en la empresa Quimicolor C.A., en relación a las necesidades de incorporar controles internos que hagan efectivos los procesos desde que se toma el pedido al cliente hasta ejecutarse el despacho, se hizo necesario establecer la población, que es definida por Tamayo (2017:137), como: “la totalidad de unidad de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que deben identificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de finito o infinito de personas, cosas

o elementos que presentan características comunes”. En este sentido la población a la cual se dirigió el estudio estuvo comprendida por siete (07) empleados relacionados al proceso de facturación y despacho de la empresa en estudio

Por su parte, la muestra de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2012:562), indica que: “es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, entre otros, sobre el cual se habrán de recolectar los datos que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia”, al respecto, la muestra seleccionada estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, considerándose un muestreo de tipo censal.

Las técnicas, según Arias (2016:67), las define como: “el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”, y el instrumento, Arias (2016:67), agrega que es: “es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Por lo tanto, las técnicas que fueron aplicadas para la recolección de información son la observación directa, la cual es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2012:316), que: “consiste en registro, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”; con apoyo del cuadro de observación, que de acuerdo a Palella y Martins (2016:70), expresan que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, con el propósito de diagnosticar la manera como se aprueban los pedidos y despacho de la mercancía en la empresa en estudio.

Seguidamente, se aplicó la encuesta, quien Arias (2016:72), la define como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema particular”, con apoyo en el cuestionario, que según Arias (2016:74), expresa que: “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas”, a través de él se pudo recoger información individual, el mismo, estuvo conformado por dieciséis (16) preguntas dicotómicas de respuestas cerradas con alternativas si-no. Los resultados obtenidos fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados los cuales se utilizaron para determinar el

diagnostico de sus procesos de aprobación de pedidos y despacho, a través de la estadística descriptiva, definida por Sabino (2016:13), que: “abarca la recolección, representación, análisis, interpretación y proyección de datos”.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos de autorización de pedido y despacho en la empresa Quimicolor C.A.

En esta fase se procedió a la identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos de autorización de pedido y despacho en la empresa Quimicolor C.A., que fueron sometidos a un Análisis DOFA, que de acuerdo a Serna (2015:158), expresa que permite obtener: “ una clara visión de los resultados obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de estrategias”, que junto a los factores externos, donde se realizará el cruce entre ellos para obtener las estrategias posibles de acuerdo a las necesidades propias de la empresa para implementar los controles que permitan hacer efectivo el proceso de venta, desde la toma del pedido hasta su despacho.

3.2.3. Fase III: Diseño del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.

En esta fase se procedió a presentar la propuesta mediante el diseño del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., mediante el cual se pretende ser efectivas las ventas desde la toma del pedido hasta concretar su entrega al cliente, de manera que el vendedor pueda continuar el ciclo normal de visitas en los tiempos programados, manteniéndose mejores relaciones con los clientes, al satisfacer sus pedidos en el menor tiempo posible y minimizando errores al momento de la entrega, evitando devoluciones y costos que estos generan.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados


En el presente capítulo se expusieron los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas, para desarrollar las fases metodológicas establecidas, de manera de lograr los objetivos planteados, para proponer el control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., con la finalidad de que se minimice los errores desde el momento que se tomen los pedidos, se genera la factura y se realice el despacho, de manera que se pueda concretar la venta de los productos efectivamente, reduciendo las devoluciones, generación de notas de crédito y poder continuar con el ciclo operativo de la organización.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y despacho en la empresa Quimicolor C.A.

Para el desarrollo de esta primera fase, y establecer un diagnóstico de acuerdo a la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y despacho en la empresa Quimicolor C.A., en relación a las necesidades de incorporar controles internos que hagan efectivos los procesos desde que se toma el pedido al cliente hasta ejecutarse el despacho, para el cual se aplicó la primeramente el cuadro de observación como apoyo a la técnica la observación directa, y seguidamente el cuestionario comprendido de dieciséis (16) preguntas de tipo dicotómicas, con respuestas alternativas si-no, aplicado a la muestra comprendida por siete (07) empleados relacionados al proceso de facturación y despacho de la empresa en estudio.

Análisis del cuadro de observación

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: Quimicolor C.A. Departamento: Cobranza, Facturación y Almacén Fecha de Aplicación: Enero 2020			
ÍTE M	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de manuales actualizados para el departamento de ventas, facturación y cobranza.		X
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo en el área.	X	
3	Retardo en efectuar los registros contables de la cobranza	X	
4	Conciliación oportuna de las cuentas bancarias sobre los cobros a clientes		X
5	Existencia de formatos de pedidos pre-elaborados y pre-numerados.	X	
6	Existencia de lista de pedidos codificados por producto.	X	
7	Uso de herramientas electrónicos (WhatsApp, Instagram, correo electrónico, para en vivo de lista de precios a vendedores.	X	
8	Existencia de sistema administrativo computarizado. Mencione el tipo de sistema: DATAPRO _____	X	
9	Consulta por banca electrónica de los ingresos por cobro a clientes.	X	
10	Notificación oportuna del cliente del pago efectuado.		X

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis:

Se puede evidenciar del cuadro de observación las siguientes salvedades:

- El personal recibe capacitación del personal al ingresar al cargo en el área, lo cual permite guiar al personal de cómo deben realizarse las actividades de acuerdo a los requerimientos de la organización.

- Cuentan con la existencia de formatos de pedidos pre-elaborados y pre- numerados, lo que permite mantener una auditoria a la documentación evitando extravíos.
- Cuenta con la existencia de lista de pedidos codificados por producto, lo que permite poder llevar un control para evitar las diferencias en el despacho.
- Hacen uso de herramientas electrónicos (WhatsApp, Instagram, correo electrónico, para en vivo de lista de precios a vendedores), esto permite enviar la información de manera más rápida.
- Cuentan con la existencia de sistema administrativo computarizado, el cual es DATAPRO esto permite realizar el proceso de transcripción de pedidos y facturación de manera sistemática, con mayor rapidez y precisión.
- Realizan consulta por banca electrónica de los ingresos por cobro a clientes, lo que le permite mantener actualizados los saldos de manera oportuna, al momento que el cliente haya efectuado el pago.
- No cuentan con la existencia de manuales actualizados para el departamento de ventas, facturación y cobranza, por lo tanto, el personal no cuenta con una guía que les permita unificar criterios de las actividades que se realizan.
- Presentan retardo en efectuar los registros contables de la cobranza, lo que genera que la información no esté actualizada y los pedidos no puedan ser despachados a tiempo.
- No se hace conciliación oportuna de las cuentas bancarias sobre los cobros a clientes, lo que genera retardos en la facturación.
- No se recibe notificación oportuna del cliente del pago efectuado, lo que genera que se retarde el proceso de facturación y despacho.

Análisis de la Encuesta

Ítem 1.- ¿Considera usted que los procesos de toma de pedidos están siendo eficientes por parte de los vendedores?

Tabla 1.- Eficiencia de los procesos de toma de pedidos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	2	28%
NO	5	72%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

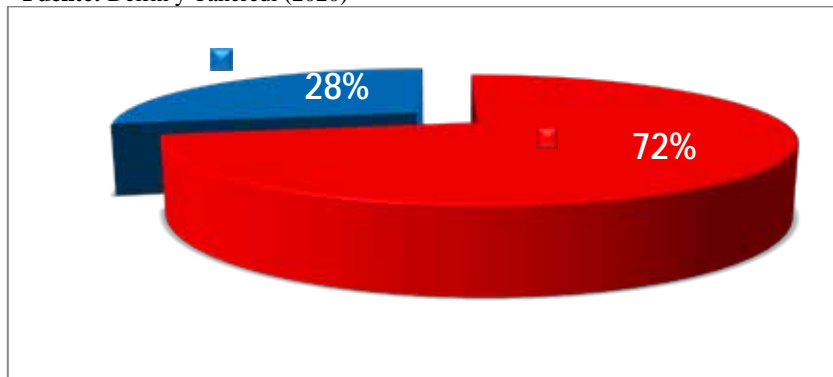


Gráfico 1.- Eficiencia de los procesos de toma de pedidos.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el setenta y dos (72%) de los encuestados, considera que los procesos de toma de pedidos no están siendo eficientes por parte de los vendedores, Por otra parte, el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados, considera lo contrario. Se evidencia, que las tomas de pedido no están siendo eficientes, por lo tanto, genera problemas al momento de la facturación y poder concretar la misma.

Ítem 2.- Sabe usted si el vendedor verifica que la lista de precios esté actualizada antes de elaborar un nuevo pedido?

Tabla 2.- Verificación de la lista de precios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

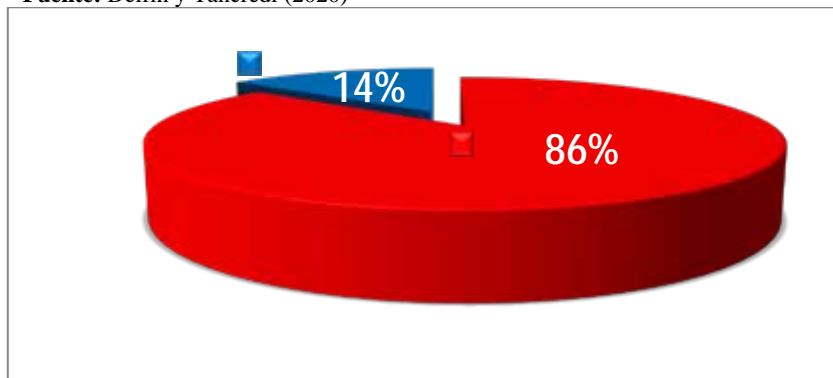


Gráfico 2.- Verificación de la lista de precios.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, considera que el vendedor no verifica que la lista de precios esté actualizada antes de elaborar un nuevo pedido, Por otra parte, el catorce por ciento (14%) de los encuestados, considera lo contrario. Se observan, debilidades de la toma de pedidos ya que, el vendedor al no verificar la lista de precios genera que estos tengan que ser anulados y vueltos a tomar al cliente, trayendo descontento y pérdida de tiempo en el trabajo ya realizado.

Ítem 3.- ¿Tiene usted conocimiento si se le es notificado al vendedor los cambios de las listas de precio de manera oportuna?

Tabla 3.- Notificación al vendedor de los cambios en las listas de precio.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	5	72%
NO	2	28%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

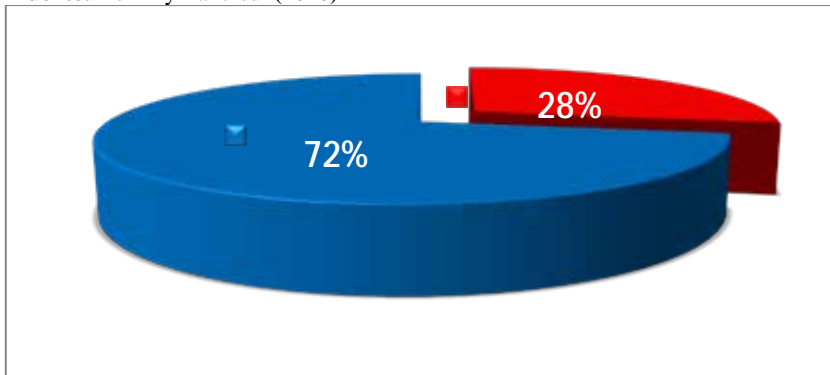


Gráfico 3.-Notificación al vendedor de los cambios en las listas de precio.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados, considera que si se le es notificado al vendedor los cambios de las listas de precio de manera oportuna. Por otra parte, el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados, considera lo contrario. Se observa, que la mayor parte de los encuestados señalan que se le es notificado al vendedor los cambios, sin embargo, presenta con regularidad que se anule el pedido de acuerdo a los cambios de precios que no han sido verificados por el vendedor.

Ítem 4.- ¿Considera usted que existen deficiencias en el proceso de facturación que han afectado negativamente al departamento de almacén?

Tabla 4.- Proceso de facturación en el departamento de almacén.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

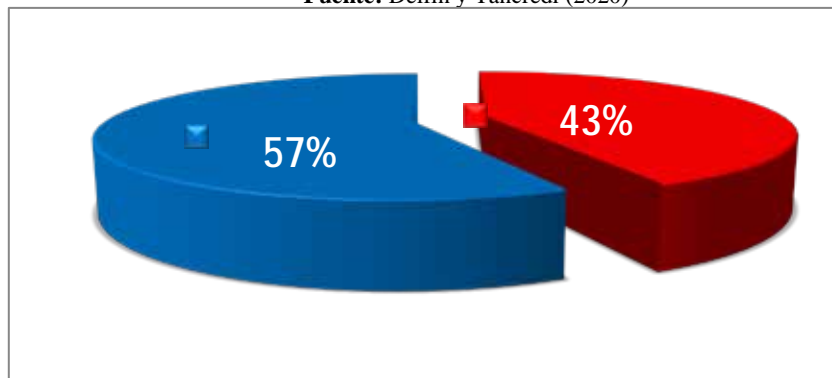


Gráfico 4.- Proceso de facturación en el departamento de almacén.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados, considera que si existen deficiencias en el proceso de facturación que han afectado negativamente al departamento de almacén. Por otra parte, el cuarenta y tres por ciento (43%) de los encuestados considera lo contrario. Las deficiencias en el proceso de facturación, genera que los despachos también presenten problemas al momento de ejecutarse, debido a que si no se hacen tomas de pedido adecuadas se pierde el esfuerzo para clasificar y despachar la mercancía generando que se tenga que organizar de nuevo la mercancía del lugar donde fueron tomados.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si realiza una supervisión continua de los códigos y precios indicados por el vendedor en el pedido antes de ejecutar la facturación?

Tabla 5.- Supervisión a códigos y precios antes de ejecutar la facturación.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	3	43%
NO	4	57%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

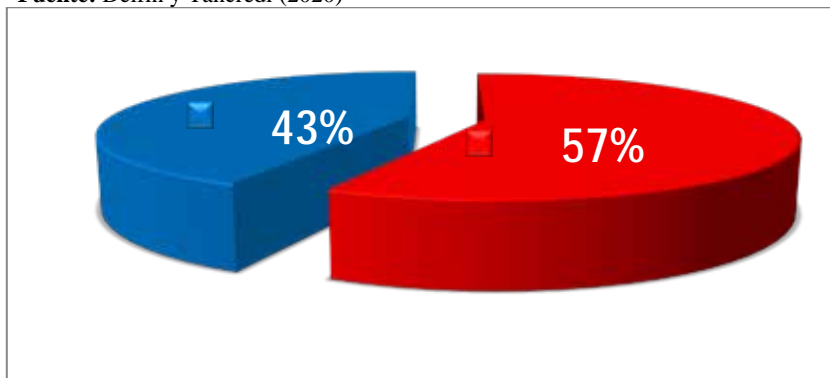


Gráfico 5.- Supervisión a códigos y precios antes de ejecutar la facturación.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados, considera que no se realiza una supervisión continua de los códigos y precios indicados por el vendedor en el pedido antes de ejecutar la facturación. Por otra parte, el cuarenta y tres por ciento (43%) de los encuestados, considera lo contrario. Se observa, que no se realiza una supervisión continua de los códigos y precios indicados por el vendedor, esto refleja que no hay controles de verificación de la información antes de tomar los respectivos pedidos y facturarlos, lo que conlleva a que surjan errores al momento del despacho.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si se le ha brindado al vendedor una capacitación adecuada en relación a los diferentes productos y sus códigos para la elaboración del pedido?

Tabla 6.- Capacitación al vendedor en relación a los diferentes productos y sus códigos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	2	28%
NO	5	72%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

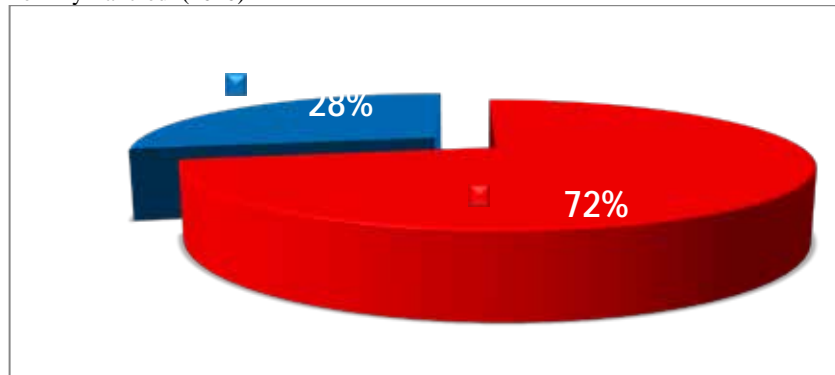


Gráfico 6.- Capacitación al vendedor en relación a los diferentes productos y sus códigos.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020).

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados, considera que no se le ha brindado al vendedor una capacitación adecuada en relación a los diferentes productos y sus códigos para la elaboración del pedido. Por otra parte, el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados considera lo contrario. La capacitación es de gran importancia para el persona, debido a que le permite dar a conocer cómo deben llevarse los procesos para la toma del pedido, sin embargo se observa que no se ha dado una capacitación efectiva según los resultados reflejados lo que podría estar generando que el personal esté cometiendo errores al momento de la toma del pedido.

Ítem 7 ¿Considera usted la necesidad de brindar una capacitación a los vendedores para la elaboración de los pedidos?

Tabla 7.- Necesidad de brindar una capacitación a los vendedores.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

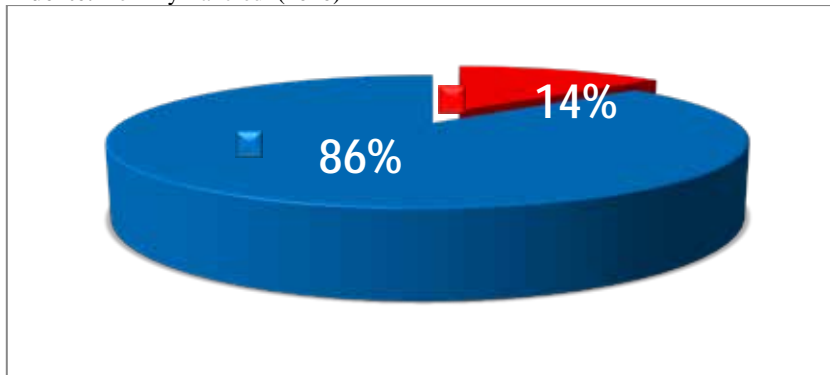


Gráfico 7.- Necesidad de brindar una capacitación a los vendedores.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, consideran la Necesidad de brindar una capacitación a los vendedores para la elaboración de los pedidos. Por otra parte, el catorce por ciento (14%) de los encuestados considera lo contrario. Se observa que la mayoría de los encuestados señalan que es necesario brindar una capacitación a los vendedores ya que son el pilar fundamental para la venta y son los que tienen contacto directo con los clientes de manera que tomen los pedidos adecuadamente y no se pierda el esfuerzo por errores u omisiones.

Ítem 8.- ¿Tiene usted conocimiento si se han generado devoluciones por parte de los clientes debido a errores en los pedidos facturados?

Tabla 8.- Devoluciones por errores en los pedidos facturados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	5	72%
NO	2	28%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

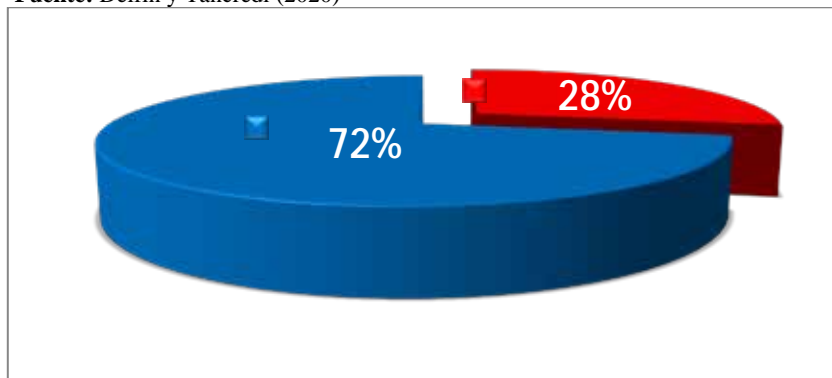


Gráfico 8.- Devoluciones por errores en los pedidos facturados.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados consideran que si se han generado devoluciones por parte de los clientes debido a errores en los pedidos facturados. Por otra parte, el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados considera lo contrario. Se observa que los errores en los pedidos generan devoluciones por parte de los clientes lo que se pierde el esfuerzo tanto del proceso de facturación, despacho y los gastos por fletes, ya que al ser recibidos estos son devueltos por los mismos perdiéndose el trabajo de la venta.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si se realiza una verificación previa (pre-despacho) de los artículos antes de ser despachados cotejando con la factura del cliente?

Tabla 9.- Verificación previa (pre-despacho) de los artículos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

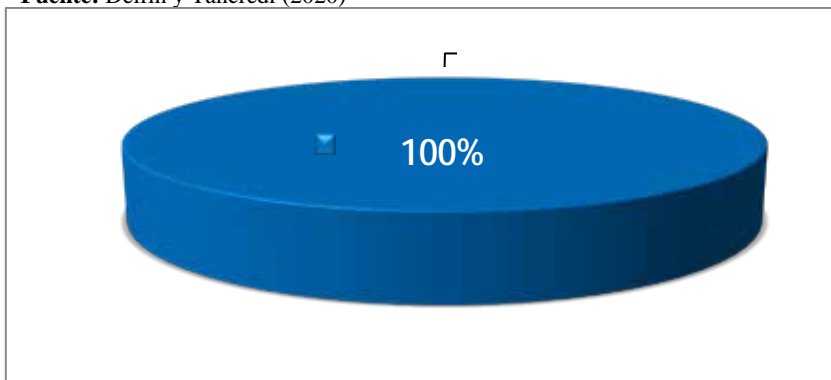


Gráfico 9.- Verificación previa (pre-despacho) de los artículos.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que se realiza una verificación previa (pre-despacho) de los artículos antes de ser despachados cotejando con la factura del cliente. Se observa, que realizan el pre despacho el cual es beneficioso para el área de almacén ya que estos minimizan los errores por mal conteo de la mercancía. El pre despacho permite hacer un conteo previo antes de ser despachados entregar la mercancía al transportista o cliente y minimizan los errores al momento de su preparación.

Ítem 10.- ¿Sabe usted si se verifica que el cliente haya efectuado el pago respectivo antes de proceder a la autorización de la facturación y despacho de la mercancía?

Tabla 10.- Verificación del pago antes de autorizar facturación.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	1	14%
NO	6	86%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

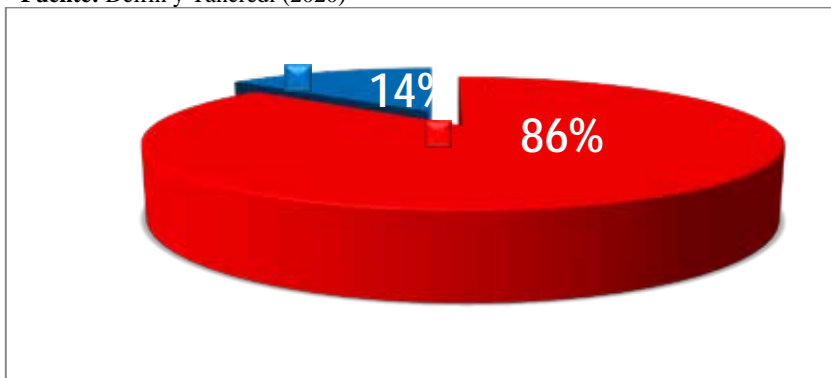


Gráfico 10.- Verificación del pago antes de autorizar facturación.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados consideran que si se verifica que el cliente haya efectuado el pago respectivo antes de proceder a la autorización de la facturación y despacho de la mercancía. Por otra parte, el catorce por ciento (14%) de los encuestados considera lo contrario. Se evidencia, que no se verifica el pago antes de autorizar la facturación de despacho, lo que genera que posteriormente se tengan que suspender los mismos, perdiéndose el esfuerzo que ha tenido el personal tanto de administración como de almacén, evidenciándose la falta de comunicación interdepartamental.

Ítem 11.- ¿Tiene usted conocimiento si el departamento de cobranza notifica a tiempo al departamento de facturación sobre la disponibilidad del pago del pedido del cliente para aprobar la facturación?

Tabla 11.- Notificación de cobranza a facturación sobre la disponibilidad del pago.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

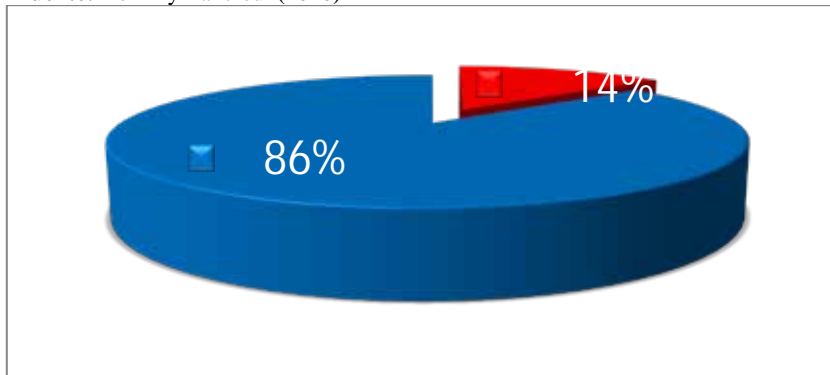


Gráfico 11.- Notificación de cobranza a facturación sobre la disponibilidad del pago.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, considera que en la empresa el departamento de cobranza si notifica a tiempo al departamento de facturación sobre la disponibilidad del pago del pedido del cliente, para aprobar la facturación. Por otra parte, el catorce por ciento (14%) de los encuestados, considera lo contrario. Se observa que el proceso de notificación de cobranza a facturación no está totalmente efectivo, ya que cierta parte del personal indica que no se notifica de todas las operaciones que de cobranza que se han generado antes de la facturación., por lo tanto debe haber una unificación de criterios y efectividad en el proceso de comunicación sobre esta información.

Ítem 12.- ¿Considera usted que la comunicación entre los departamentos de cobranza, facturación, venta y almacén es efectiva?

Tabla 12.- Efectividad de la comunicación entre departamentos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

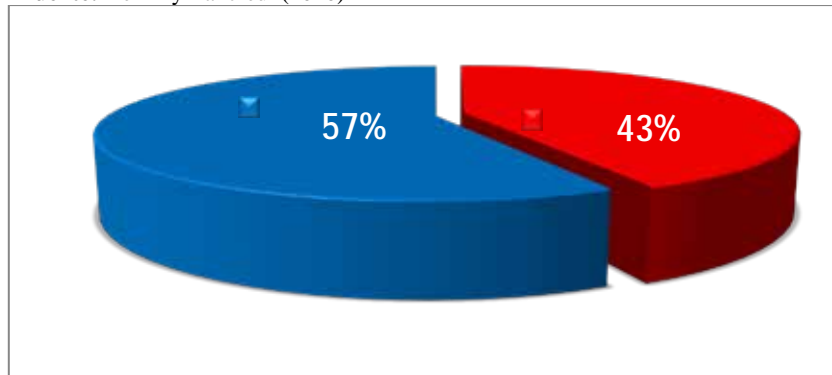


Gráfico 12.- Efectividad de la comunicación entre departamentos.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados, considera que la comunicación entre los departamentos de cobranza, facturación, venta y almacén si es efectiva. Por otra parte, el cuarenta y tres (43%) de los encuestados, considera lo contrario. Se evidencia, la falta de unificación de criterios sobre la comunicación mostrándose que no se considera efectiva para el personal reflejando que no llega la información a tiempo y que ha venido causando la anulación de despachos tanto de facturas como del despacho que va hacer efectuado.

Ítem 13.- ¿Tiene usted conocimiento si se realizan frecuentemente anulaciones de pedidos por la falta de comunicación de cambios de lista de precios?

Tabla 13.- Anulaciones de pedidos por cambios en listas de precio.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

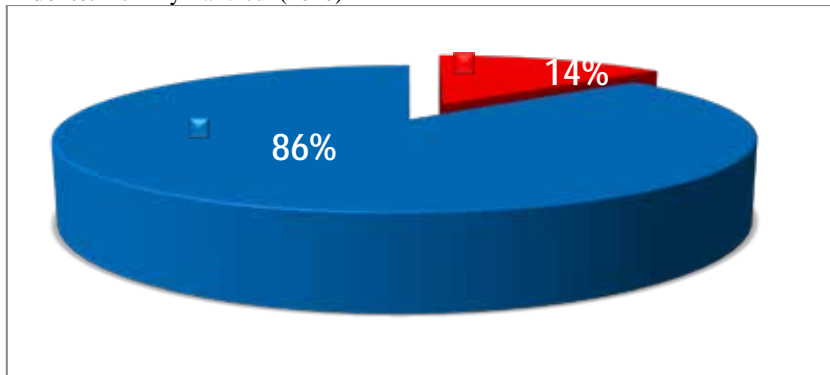


Gráfico 13.- Anulaciones de pedidos por cambios en listas de precio.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el ochenta y seis por ciento (86%) de los encuestados, considera que si se realizan frecuentemente anulaciones de pedidos por la falta de comunicación de cambios de lista de precios. Por otra parte, el catorce por ciento (14%) de los encuestados, considera lo contrario. Se evidencia, que se realizan anulaciones de pedido por lo tanto, no se está haciendo una verificación adecuada lo que genera que estas anulaciones de pedido el vendedor tenga que visitar de nuevo al cliente, lo que le puede causar descontento al haber un cambio de precio y no querer renovar la negociación.

Ítem 14.- ¿Tiene usted conocimiento si la notificación de cambio de lista de precios genera que el vendedor tenga que visitar nuevamente al cliente para tomar de nuevo el pedido?

Tabla 14.- Notificación de cambios en la lista de precios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	4	57%
NO	3	43%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

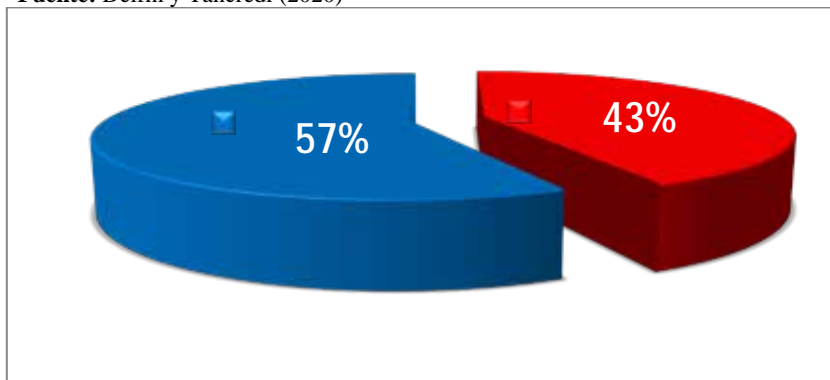


Gráfico 14.- Notificación de cambios en la lista de precios.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cincuenta y siete por ciento (57%) de los encuestados, considera que la notificación de cambio de lista de precios si genera que el vendedor tenga que visitar nuevamente al cliente para tomar de nuevo el pedido. Por otra parte, el cuarenta y tres (43%) de los encuestados, considera lo contrario. Se puede evidenciar la notificación de cambios de precios tardía genera que se tenga que visitar de nuevo al cliente y éste tal vez no quiera renovarlo causándole molestia al momento de la negociación.

Ítem 15.- ¿Sabe usted si el cliente ha rechazado la elaboración de un nuevo pedido por anular el anterior por cambio de lista de precios?

Tabla 15.-. Rechazo del cliente a un nuevo pedido.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	5	72%
NO	2	28%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

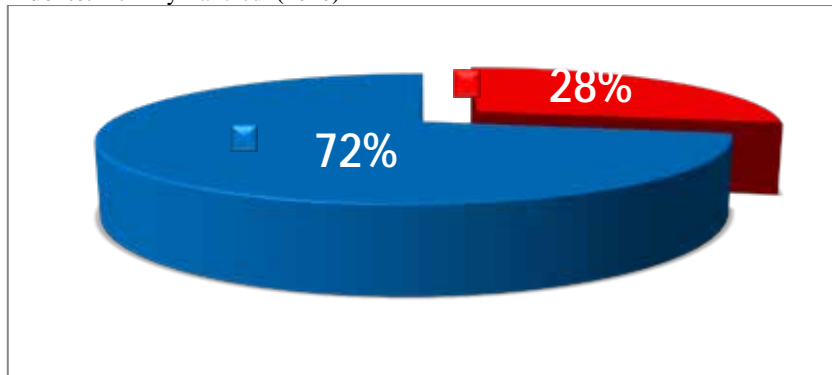


Gráfico 15.- Rechazo del cliente a un nuevo pedido.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el setenta y dos por ciento (72%) de los encuestados consideran que, el cliente ha rechazado la elaboración de un nuevo pedido por anular el anterior por cambio de lista de precios. Por otra parte, el veintiocho por ciento (28%) de los encuestados, considera lo contrario. Se evidencia, que con relación al ítem anterior, que el cliente ha manifestado que no desea renovar el pedido debido a la falta de seriedad del personal al hacer cambios de precios.

Ítem 16 ¿Considera usted que mediante la implementación procesos de autorización de pedidos y despacho se logrará la optimización del control interno de la empresa QuimiColor C.A.?

Tabla 16.-Implementación procesos de autorización de pedidos y despacho.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

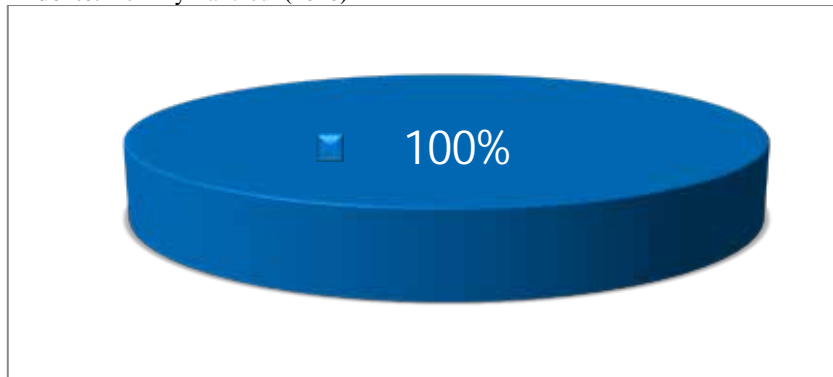


Gráfico 16.- Implementación procesos de autorización de pedidos y despacho.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)


Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados considera que la implementación procesos de autorización de pedidos y despacho se logrará la optimización del control interno de la empresa QuimiColor C.A. Se evidencia, que el personal tenga disponibilidad de querer implementar cambios para optimizar los procesos lo mismo le permitiría minimizar los riesgos de tener duplicidad de trabajo y ser más eficiente en concretar el proceso de autorización.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos de autorización de pedido y despacho en la empresa Quimicolor C.A.

En esta fase se procedió a la identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos de autorización de pedido y despacho en la empresa Quimicolor C.A., que fueron sometidos a un Análisis DOFA, presentada a continuación, de donde surgieron las estrategias para el diseño de la propuesta.

Cuadro 2.- Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBIDADES
	F1 Cuentan con un sistema administrativo. F2 Disposición del personal para implementar mejoras. F3 Empresa con deseos de mejoras en sus procesos. F4 Empresa con amplia cartera de clientes. F5 Suficiente personal para aplicar los cambios.	D1 No se realizan un eficiente proceso de toma de pedidos. D2 Falta de comunicación entre departamentos. D3 El vendedor no verifica el cambio de lista de precios. D4 No se notifica al vendedor el cambio de lista de precios. D5 No se notifica por parte del departamento de cobranza la cobranza de los pedidos. D6 Anulaciones de pedidos por cambio de lista de precios. D7 Clientes manifiestan molestias y no retoman pedidos anulados.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1 Teorías en materia controles internos. O2 Instituciones con inducción y capacitación en de control interno. O3 Existencia de redes sociales para comunicación inmediata con vendedores.	FO Diseñar un control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.	DO Establecer controles interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1 Riesgo de perder clientes por descontento al efectuar cambios de precios de pedidos ya tomados. A2 Economía inflacionaria afecta el poder adquisitivo y se incrementa el precio de los productos vendidos.	FA Efectuar auditorias para la verificación del cumplimiento de los procesos de autorización de pedidos y despachos.	DA Capacitar al personal en materia de controles internos en el área de ventas, facturación, cobranza y almacén para la ejecución efectiva de los procesos.

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)

4.1.3. Fase III: Diseño del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.

En esta fase se procedió a presentar la propuesta mediante el diseño del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., mediante el cual se pretende ser efectivas las ventas desde la toma del pedido hasta concretar su entrega al cliente, de manera que el vendedor pueda continuar el ciclo normal de visitas en los tiempos programados, manteniéndose mejores relaciones con los clientes, al satisfacer sus pedidos en el menor tiempo posible y minimizando errores al momento de la entrega, evitando devoluciones y costos que estos generan.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Una vez desarrolladas las fases metodológicas anteriores, se logró realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y despacho en la empresa Quimicolor C.A., en relación a las necesidades de incorporar controles internos que hagan efectivos los procesos desde que se toma el pedido al cliente hasta ejecutarse el despacho, mediante los datos recolectados a través de las técnicas aplicadas, los cuales fueron analizados y cuyos resultados permitieron realizar la identificación de las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos de autorización de pedido y despacho en la empresa en estudio, entre las debilidades encontradas se exponen que se señala por parte de los encuestados que no es eficiente el proceso de toma de pedidos por parte de los vendedores, debido a que no realizan una verificación de listas de precios.

Además, los vendedores no reciben una notificación de los cambios efectuados, por parte del área administrativa, lo que genera que se tengan que realizar anulaciones de pedidos, y tener que visitar de nuevo al cliente para notificarle que se generaron cambios de precios, que en ocasiones, genera que el cliente no quiera renovar el pedido, siendo esto un riesgo de perder la confianza por parte del cliente, y que este emigre a otros proveedores, además que es un trabajo que se pierde por parte del vendedor.

Por otro lado, se evidencia que el proceso de facturación afecta el área de almacén ya que se realizan actividades de despacho y luego deben cancelar el mismo, por anulación de las facturas, por no haberse verificado que el cliente no ha ejecutado el pago del pedido solicitado, esto por la falta de comunicación con el departamento de cobranza, quien no manifiesta la confirmación del cobro de la factura emitida.

En este sentido, tampoco se cumple por parte del departamento de facturación verificar que se haya ejecutado el pago, para poder proceder a la amortización del despacho de las facturas emitidas. Todo ello, refleja que la falta de comunicación interdepartamental genera la mayoría de las debilidades expuestas, además evidencia la necesidad de implementar la propuesta que consiste en el diseño del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., mediante el cual se pretende ser efectivas las ventas desde la toma del pedido hasta concretar su entrega al cliente, de manera que el vendedor pueda continuar el ciclo normal de visitas en los tiempos programados.

5.2 Beneficios de la Propuesta

Los beneficios que provee la propuesta de control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., permitirá que se mejore la comunicación interdepartamental entre las áreas de ventas, cobranza, facturación y almacén, permitiendo optimizar el desempeño del personal en la ejecución de sus actividades, permitiendo que se concrete la venta, a través de una efectiva toma de pedidos mediante listas actualizadas, así como cumplir con los procedimientos de verificación de la cobranza, para poder continuar con la respectiva facturación y aprobación del despacho de forma tal que se logre el objetivo principal de la organización que es satisfacer las necesidades y demandas de los clientes en un tiempo óptimo, siendo eficientes y eficaces en la administración de los recursos utilizado.

Por su parte, la empresa podrá mejorar la imagen ante sus clientes, al mantener una actualización de los precios y minimizar que se anulen los pedidos, y no se pierda tiempo en tener que retomarlos. Asimismo, los controles propuestos sirven para otras empresas que tengan problemática similar, y que pueden adaptarlos de acuerdo a sus necesidades propias. Por otro lado, sirve para otras investigaciones relacionadas a controles internos, en las áreas de estudio, para que puedan diseñar la propuesta en los proyectos factibles con diseños de campo. Finalmente, benefició a los autores para

culminar esta etapa de su carrera universitaria ampliando sus conocimientos académicos para la mejora de una empresa mediante una solución viable que le permitió aumentar sus conocimientos profesionales en el campo laboral.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar un control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer controles internos para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.
- Ejecutar auditorias para la verificación del cumplimiento de los procesos de autorización de pedidos y despachos.
- Capacitar al personal en materia de controles internos en el área de ventas, facturación, cobranza y almacén para la ejecución efectiva de los procesos.

5.4. Desarrollo de la Propuesta


CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS Y DESPACHO DE LA EMPRESA QUIMICOLOR C.A.
Fuente: Delfín y Tancredi

La presente propuesta consiste en diseñar un control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A. de manera que se logre minimizar la debilidades encontradas en los

procesos surgidos de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos, desde que se toma el pedido hasta la ejecución del despacho, debido a la falta de comunicación y verificación de la información que debe realizar el vendedor antes de efectuar la visita al cliente, de manera que no se verifica si ha habido cambios en las listas de precio y tampoco se notifica al vendedor por parte del área administrativa, perdiéndose los esfuerzos al momento de realizar la visita al cliente, y que ha venido generando tener que anular los pedidos y volver a realizar tomas, que son modificadas por el cliente al observar incremento de los precios, y generando además, descontento que en algunos casos no se reanudan las negociaciones de los pedidos, lo cual es un riesgo que este emigre a otros proveedores de la competencia.

Asimismo, la falta de cumplimiento en la verificación por parte del área de cobranza en notificar al departamento de facturación sobre la confirmación del pago de los pedidos a ser facturados lo que genera retraso en los procesos de despacho. por su parte, el departamento de facturación aprueba pedidos que no han sido confirmados los pagos, generando después una anulación de facturas, que afecta las actividades ejecutadas en el área de almacén, teniendo que reacomodar la mercancía ya seleccionada. Tras estas implicaciones. se presenta el desarrollo de los objetivos que dan estructura de la propuesta para minimizar las debilidades encontradas y lograr concretar efectivamente el despacho de los pedidos tomados a los clientes.

5.4.1 Objetivo 1: establecimiento de controles internos para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A.

Este primer objetivo consiste en el establecimiento de controles internos para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., de manera que se ejecute las actividades adecuadamente, y se garantice que se cumpla los procesos de manera efectiva para cubrir las demandas de los cliente y garantizar que fluya el proceso de venta, facturación y despacho, incluyendo una efectiva cobranza, permitiendo además que el personal optimice su

desempeño profesional, en el campo laboral y mejore las comunicaciones interdepartamentales, en pro de lograr los objetivos organizacionales, así como mejorar la imagen de la empresa ante sus clientes. Para tal fin, se establecen los siguientes controles de acuerdo al informe COSO, el cual señala que el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos para garantizar la efectividad de los procesos, mediante los elementos de ambiente de control, actividades de control, información y comunicación, evaluación del riesgo y monitoreo y supervisión: detallados a continuación:

1.1. Ambiente de Control

El ambiente de control, consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal, con respecto al control de sus actividades. Por lo tanto, provee disciplina y estructura para el control e indicar la manera como se estructuran las actividades del negocio, se asignan autoridades y responsabilidades, se organiza y desarrolla la gente, se comparten y comunican los valores y creencias, de manera tal que el personal tome conciencia de la importancia del control.

Por lo tanto, la implementación de un ambiente de control en la empresa Quimicolor C.A., busca que este sea incorporado en todas las áreas involucradas en la autorización de pedidos y despachos de manera efectiva, donde todo el personal se involucre desde los vendedores, así como el personal de facturación, cobranza y almacén, para garantizar la salvaguarda de los activos, minimizar errores y omisiones en la facturación y despacho, comprobación de los pagos realizados por los clientes, y evitar generar factura que no hayan sido confirmadas, de manera tal que no se autoricen despachos que no cumplan con la ejecución efectiva de los proceso de autorización.

En este sentido, se deberá realizar reuniones con el personal reflejando las

debilidades encontradas en la investigación, y reflejarles la incidencia de la falta de controles, y como afecta a la organización, e incentivarles a que participen activamente en la implementación y cumplimiento de los controles propuestos en cada una de las áreas involucradas.

De igual manera, los supervisores y administradores deben incorporarse a la supervisión para garantizar que se cumplan con los controles propuestos, e implementar correctivos a tiempo para garantizar alcanzar los objetivos, planes y metas establecidos. En esta etapa se deberá incluir factores del ambiente de control tales como la integridad y valores éticos, el compromiso competente, las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría interna, así como divulgar la misión, visión y valores de la empresa, de manera tal que el personal se identifique con la organización y que sus objetivos personales los direcciones a los objetivos de la empresa de manera que sepa que existe un ganar-ganar entre las partes involucradas y la organización, ya que esta le brinda una estabilidad laboral que a su vez ellos le proporcionarán a sus familiares.

1.2. Evaluación del riesgo

Consiste en la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y ase para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. Por lo tanto, se debe establecer responsabilidades entre el personal de ventas, facturación, cobranza y almacén, de manera que sepan que los efectos que acarrearán para la organización el incumplimiento de los controles plateados, para que tengan conciencia que el no enviar información sobre los cambios de las listas de precios afecta al personal de ventas al tomar los pedidos.

A su vez, el vendedor al no verificar si la lista de precios esté actualizada, pierde el tiempo tomando pedidos que serán luego anulados teniendo que tomarlos de nuevo, como consecuencia, debe saber el riesgo de perder la confianza del cliente y la

molestia que genera que podrían no volver a retomar pedidos y buscar otros proveedores de la competencia que le brinde la seguridad y minimice la desconfianza que ha surgido por estos cambios.

En cuanto al departamento de facturación, debe estar consiente de no efectuar la facturación de pedidos cuya cobranza no se ha hecho efectiva, y no emitir la factura ni aprobar el despacho sin cumplir previamente con ello, asimismo, enviarle al personal de ventas oportunamente los cambios de listas de precios. Por su parte, el departamento de cobranza, debe mantener una revisión continua de los pagos de los clientes, y notificar al departamento de facturación para poder generar la factura correspondiente y ejecutar el despacho de manera oportuna.

Por su parte, el departamento de despacho debe mantener una comunicación constante con el departamento de facturación, para notificar el estatus de las facturas en cuanto a la ejecución de los despacho, así como realizar pre-despachos y conteos continuos para evitar diferencias al momento de realizar la entrega haciendo uso además de los formatos de despachos correspondientes para llevar un control de las entradas y salidas de mercancía.

En este sentido, la evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos, por lo tanto, esta actividad de autoevaluación deben ser revisadas por los auditores internos, para asegurar que tanto el objetivo, enfoque y procedimientos han sido apropiadamente llevados a cabo en el proceso de autorización de pedidos y despachos.

1.3. Actividades de Control

Las actividades de control tiene distintas características, ya que pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntado hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los

recursos propios o de terceros en su poder. En este sentido, las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegura en mayor grado el logro de objetivos. A tales efectos requiriendo en el presente estudio lograr optimizar el proceso de autorización de pedidos y despachos en la empresa Quimicolor C.A., se establecen las siguientes actividades de control:

1.3.1 Controles de verificación de listas de precios y toma de pedidos

La finalidad de estos controles de verificación de listas de precios y toma de pedidos es con el objeto garantizar efectivamente realizar pedidos que no sean anulados y que puedan ser facturados y despachados sin errores ni anulaciones. Para ello se establece lo siguiente:

- El personal de administración debe notificar inmediatamente a los vendedores por las redes sociales (WhatsApp, Instagram, correos electrónicos) que se les enviaron las listas de precios y que estas han sido enviadas por el correo electrónico y confirmar la recepción para que pueda realizar la toma de pedidos con información actualizada.
- El vendedor diariamente deberá planificar la ruta de los clientes verificando la recepción de la actualización de las listas de precios, para minimizar errores en la toma de los pedidos, y que estos no sean anulados, garantizando así información real a los clientes. Asimismo, se evita que el vendedor pierda el tiempo al visitar al cliente.
- El vendedor deberá revisar nuevamente que haya elaborado correctamente los pedidos con los modelos, códigos, cantidades y precios correctos, asignando además el código del cliente, evitando errores al momento de la toma de los mismos, enviará foto, vía WhatsApp al personal de facturación para su verificación previa antes de retirarse de las instalaciones del cliente, para hacer correcciones a tiempo. Luego se enviará el pedido vía correo

electrónico para su descarga, verificación y espera del pago, de esta manera el proceso será más activo, y se realizará con mayor celeridad, a tener que esperar el documento físico, que sea entregado por el vendedor. Acelerando el proceso de verificación de pago.

1.3.2 Controles de verificación de pago de los pedidos para su facturación.

Este control busca que se realice la verificación del pago de los pedidos para poder autorizar su facturación y ejecución del despacho, en el cual el personal de facturación al recibir el pedido lo subirá al sistema administrativo y el personal de cobranza realizará el seguimiento del cobro, manteniendo comunicación con el cliente, de manera que se reciban los comprobantes de pago elaborados por el cliente, y a confirmación del ingreso a través de la banca electrónica. En este sentido se establece los controles siguientes:

- El personal de facturación una vez recibido el pedido por las redes sociales, por parte del vendedor, se procederá a verificar que coincidan las cantidades, modelos, precios y códigos, así como la asignación del código del cliente.
- Se procederá a su transcripción en el sistema administrativo, emisión de reportes, y verificación del correcto ingreso de los datos, así como la notificación al departamento de cobranza para la gestión de la misma.
- El personal de cobranza, mantendrá comunicación con el personal representante del cliente para garantizar la recepción de los comprobantes de pagos y la verificación del ingreso en la banca electrónica emitiendo el respectivo reporte, y elaborando el comprobante de cobranza.
- Una vez verificada la cobranza, y que el importe esté disponible en la cuenta bancaria se procederá a enviar notificación al departamento de facturación para darle autorización de la facturación y emisión de la factura del pedido aprobado.

- Una vez emitida la factura se señalará el número correspondiente al personal de cobranza para la actualización en el sistema, enviando copia de la misma, de manera que coloque la condición de pagada, e ingreso de los datos correspondientes del pago de la misma.

1.3.3 Controles de aprobación de despacho de los pedidos facturados y verificación del tiempo de ejecución del mismo.

Este control está dirigido a que se realice una correcta aprobación del despacho de los pedidos una vez facturados de manera que se evite emitir facturas que se vayan luego a facturar, así como la verificación del tiempo de ejecución del mismo para garantizar que el cliente reciba en el menor tiempo posible y se concrete la venta.

- Una vez que el gerente de cobranza haya hecho la verificación y conformación del cobro, y haya aprobado el proceso de facturación del pedido, el analista de facturación procederá a emitir la factura e imprimir el formato físico, y se enviará al departamento de almacén para la ejecución del despacho.
- Se enviará original y copia, emitiendo reporte y haciendo firmar al jefe de almacén la recepción de los formatos originales junto con copia que deberá firmar el cliente como constancia de recibido el despacho, y cuyo original le deberá ser entregado junto con la mercancía.
- El Jefe de almacén deberá organizar las actividades necesarias para que los almacenistas preparen la mercancía para el despacho y hacer seguimiento de las facturas emitidas de manera que se garantice su recepción, verificación de que no haya diferencias, que hayan sido firmadas por el cliente, y que se entreguen al departamento de facturación máximo a las 48 horas de ejecutado su despacho.
- El analista de facturación recibirá las facturas y colocará la condición de despachada y la fecha del despacho en el sistema y hará su entrega en el

departamento de contabilidad, para su verificación y archivo.

- El analista de facturación, hará seguimiento que se hayan recibido todas las facturas por parte del departamento de almacén realizará una evaluación del tiempo promedio de despacho, y que todas hayan sido despachadas, para evitar que queden pendientes y pueda detectarse a tiempo.

1.3.4 Controles de ejecución de despacho

Estas actividades de control permiten que se realice efectivamente el proceso de despacho minimizando los riesgos de generarse diferencias en la ejecución del mismo, evitando surjan diferencias en los almacenes, así como evitar que se emitan notas de despacho generadas por las mismas. Para ello se establece lo siguiente:

- El departamento de almacén procederá a la recepción de las facturas, contactará al transportista que realizará el despacho o el cliente que realizará el retiro de la mercancía.
- Elaborará nota de despacho, donde verificará que los datos estén transcritos adecuadamente en modelos, cantidades y códigos y entregará a los almacenistas para que efectúen un pre-despacho de la mercancía, identificando el cliente al cual le fue asignado cada lote de mercancía.
- El jefe de almacén realizará un conteo previo del pre-despacho, verificará que corresponda con la factura emitida y la nota de despacho, solicitará las correcciones si lo amerita, y luego procederá al conteo definitivo junto con el transportista o cliente que recibe la mercancía.
- Hará firmar la nota despacho, y entregará el original de la factura y copia si es transportista, o el original de la factura si es el cliente, junto con la mercancía, haciendo firmar la copia por el cliente.
- Hará seguimiento de la recepción de las facturas despachadas, llevando un auxiliar de inventarios, de facturas emitidas y despachadas, así como tildando en ella las facturas entregadas al departamento de facturación.
- Se llevará un control de que todas las facturas emitidas hayan sido

despachadas, para evitar que queden facturas rezagadas no despachadas.

1.4. Supervisión y Seguimiento

En general, los sistemas de control están diseñados para operar y determinar circunstancias, de forma tal, que se tomen en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido a factores externos como internos, provocando con ello, que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Por lo tanto, la evaluación debe conducir a la identificación de controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades, incluidas las de control, y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento o monitoreo, se deben tener en cuenta las siguientes reglas: el personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando; si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente; se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos; revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco y finalmente, si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

En este sentido se establecen los siguientes controles para un efectivo monitoreo y supervisión de las actividades de aprobación de pedidos y de despachos:

- El analista de facturación realizará la verificación que los pedidos sean realizados por las cantidades modelos y códigos correctos, de acuerdo a la lista de precios, cotejando con el formato original que debe ser entregado por el vendedor en físico.

- El analista de facturación procederá a realizar una emisión de reportes sobre los pedidos cargados para garantizar que la información transcrita coincida con los formatos físicos de los pedidos, minimizando los riesgos de errores al momento de la facturación y despacho.
- El gerente de cobranza realizará la verificación de la cobranza, solicitando los respectivos comprobantes y cotejando con los movimientos bancarios emitiendo los reportes y elaborando los respectivos comprobantes de cobranza.
- El personal de cobranza realizará monitoreo que los pedidos no sean facturados si no se le ha informado al personal de facturación sobre la gestión de cobranza del cliente. Cualquier irregularidad, notificará al administrador para que realice el correspondiente llamado de atención al personal de facturación.
- El gerente de cobranza emitirá reportes de las facturas que fueron registradas como canceladas, cotejando con los comprobantes de pago, para evitar errores u omisiones y establecer los correctivos necesarios.
- El analista de facturación emitirá reportes de las facturas emitidas, y hará seguimiento de la fecha de despacho y actualización en el sistema para tener estimaciones del tiempo en que almacén tarda en ejecutar el despacho.
- El analista de facturación llevará control que se reciban todas las facturas emitidas, y que estas sean debidamente archivadas.
- El jefe de almacén realizará la verificación de los conteos de los pre-despachos, realizando además notas de despechos para el control de la mercancía que salde del almacén, así como el seguimiento del tiempo en que el transportista tarda en entregar la mercancía y determinar que no surjan diferencias en el despacho.
- El jefe de alemán llevará un auxiliar de las facturas despachadas para su control y verificación de que todas sean despachadas, y que se reciba la

documentación correspondiente.

- El analista de contabilidad, realizará auditorías periódicas y sorpresivas al personal de facturación, cuentas por cobrar y almacén, para garantizar que se estén cumpliendo con los controles propuestos.
- El administrador emitirá reportes de facturación y cobranza, para verificar el tiempo de ejecución de la facturación una vez recibido el pago, y el tiempo de despacho de la mercancía, evaluando la efectividad de los controles propuestos y establecer los correctivos necesarios en el caso de que surjan desviaciones.

1.5. Comunicación e Información

El comunicar las debilidades y oportunidades de mejoramiento de los sistemas de control, debe estar dirigido hacia quienes son los propietarios y responsables de operarlos, con el fin de que implementen las acciones necesarias. Dependiendo de la importancia de las debilidades identificadas, la magnitud del riesgo existente y la probabilidad de ocurrencia se determinarán el nivel administrativo al cual deban comunicarse las deficiencias.

La comunicación e información, están destinados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1.5.1 Controles Generales: tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos, y su seguridad física, contratación y mantenimiento de hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También, se relaciona con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

1.5.2. Controles de Aplicación: están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad,

mediante la autorización y validación correspondiente, estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

En este sentido, los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda, un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave en la actualidad, para lograr la eficiencia en las organizaciones. Para todos los efectos, es preciso considerar que la contabilidad brinda información, en parte de lo que han generado las operaciones de la organización, por lo tanto, los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. La información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como el seguimiento de las operaciones. Por lo tanto, la información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

En este sentido, la comunicación e información efectiva requiere de los siguientes controles:

- Al efectuarse cambios de lista de precios por parte del gerente de ventas, el analista de facturación debe actualizar en el sistema y comunicar inmediatamente al vendedor, vía redes sociales, y garantizar que se haya recibido la información, esto debe ser oportuno previendo la visita que éste realizará a los clientes.
- Al tomarse los pedidos, el vendedor deberá notificar a facturación para su registro y poder gestionar la cobranza.
- Al cargar los pedidos, el analista de facturación debe notificar al personal de cobranza, para que realice la gestión del cobro.
- El gerente de cobranza, debe mantener comunicación efectiva con los clientes para la solicitud de los comprobantes de pago y aprobar la

facturación del pedido, indicando al personal de facturación.

- El analista de facturación una vez emitidas las facturas, deberá informar a cobranza para la actualización del estado de pagadas, así como notificar al personal de almacén sobre las facturas emitidas para que realice la planificación de los despachos.
- El Jefe de almacén debe notificar al analista de facturación sobre los despachos efectuados, entregando las copias de facturas firmadas por el cliente, e informando de cualquier irregularidad si esta hubiese surgido.
- Los analistas de facturación y de cobranza, deberán emitir reportes al administrador para que pueda realizar el proceso de supervisión, evaluación y toma de decisiones sobre la efectividad de los controles propuestos, y el cumplimiento de los mismos, así como determinar si se han alcanzado los objetivos establecidos.

5.4.2 Objetivo 2: ejecución de auditorías para la verificación del cumplimiento de los procesos de autorización de pedidos y despachos.

Estos controles buscan garantizar que los controles propuestos se estén cumpliendo en las áreas de ventas, cobranza, facturación y despacho para ello se establece lo siguiente:

- El departamento de contabilidad realizará conciliaciones sorpresa y regulares para la verificación de que los pedidos hayan sido cargados correctamente, midiendo el tiempo en que emitió el pedido y la factura. Revisando además, que la documentación correspondiente a pedidos y facturas estén debidamente archivados.
- Asimismo, el departamento de contabilidad, realizará conciliaciones bancarias para garantizar que las cobranzas hayan sido registradas en la fecha correcta y por los montos exactos, minimizando riesgos de errores.
- El analista de contabilidad junto a un personal de administración, realizarán

toma física periódica en el área de almacén para identificar si existen diferencias de inventarios, y se emitirán reportes para la evaluación de tiempo en elaboración de la factura y el de la ejecución del despacho.

- El analista de contabilidad junto a personal rotativo de administración realizarán tomas físicas mensuales para evaluar la eficiencia en el departamento de almacén sobre los despachos y el manejo de los inventarios, así como la documentación soporte (notas de despacho) que estén debidamente resguardadas.

5.4.3 Objetivo 3: Capacitación del personal en materia de controles internos en el área de ventas, facturación, cobranza y almacén para la ejecución efectiva de los procesos.

Este objetivo tiene como finalidad realizar una capacitación al personal de ventas, facturación, cobranza y almacén sobre los controles propuestos, de manera que se cumplan a cabalidad y se les brinde información necesaria sobre la importancia que tiene su implementación, los beneficios en su desempeño laboral, y que a medida que la empresa sea efectiva en el logro de los objetivos organizacionales, le brindará estabilidad laboral a sus trabajadores para durante su permanencia en el tiempo, permitiendo que estos le brinden estabilidad a sus familiares. Para tal fin, el departamento de recursos humanos organizará talleres de 4 horas, donde se presenten los controles propuestos, así como su administración será realizada por los autores Br. Gustavo Delfín y Br. José Tancredi, bajo la dirección académica y profesional del Lcdo. Efraín Peraza.

5.5. Factibilidad de la propuesta

El objetivo de este trabajo de investigación busca proponer un control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., desarrollando y construyendo una alternativa de solución

ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista técnico, de recursos humanos y económicos.

5.5.1 Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible, porque la empresa cuenta con los equipos técnicos y tecnológicos necesarios para su aplicación, ya que cuentan con computadoras, impresoras, sistema administrativo Datapro, internet, banca electrónica, correos electrónicos, telefonía celular para el personal de facturación, cobranza y ventas, así como formatos de facturas, recibos de cobranza y pedidos, necesarios para la elaboración y aprobación de pedidos, facturación y despachos, así como la comprobación de la cobranza efectuada a los clientes.

5.5.2 Factibilidad de Recursos Humanos

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de ventas, facturación, cobranza y almacén, así como el administrador y analista de contabilidad, quienes son las personas encargadas de esa área, y que están dispuestas a prestar la colaboración necesaria en cuanto a conocimiento y experiencia relacionados a las autorizaciones de pedidos y despachos, de la organización, para llevar a cabo la actual investigación, además la gerencia es consciente de la necesidad de establecer controles para que se concrete efectivamente las ventas, tal como se presenta en el desarrollo de la propuesta.

5.5.3 Factibilidad Económica

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las

modificaciones de su entorno para lograr sus objetivos de una manera óptima, y cualquier tipo de inversión requerida necesita de una evaluación costo-beneficio, por parte de la empresa, para determinar si le es viable la misma, de acuerdo a los resultados que podrá obtener.

CONCLUSIONES

El proceso de ventas es una de las actividades más importantes para las empresas, debido a que de ello depende que se logren generar los ingresos esperados de acuerdo a la planificación de la gerencia, de tal manera, las actividades de ventas requieren que se tome de manera eficiente los pedidos, se realice correctamente la facturación de acuerdo a lo solicitado por el cliente y se concrete la venta con el despacho efectivo de la mercancía minimizando los riesgos de errores o diferencias al entregarla al cliente. En este sentido, el control interno es una herramienta gerencial que permite brindar una seguridad razonable para que se realicen los registros necesarios para lograr brindar información confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones, emitir estados financieros, así como cumplir efectivamente con las actividades necesarias para alcanzar los objetivos propuestos.

A tales efectos, en el presente estudio se procedió a cumplir con el primer objetivo establecido, donde se logró realizar un diagnóstico sobre de acuerdo a la situación actual de los procesos de autorización de pedidos y despacho en la empresa Quimicolor C.A., en relación a las necesidades de incorporar controles internos que hagan efectivos los procesos desde que se toma el pedido al cliente hasta ejecutarse el despacho, donde se aplicaron las técnicas seleccionadas de recolección de datos, cuyos resultados, fueron analizados y permitieron identificar las debilidades y fortalezas que inciden en el control interno de los procesos antes descritos, entre las cuales se detectaron las siguientes debilidades que han generado la problemática expuesta:

- No cuentan con manuales de procedimientos ni controles internos que guíen al personal para realizar efectivamente el proceso de toma de pedidos, aprobación de los mismos, facturación y despacho.
- No se realizan conciliaciones oportunas de las cuentas bancarias sobre los

cobros a los clientes, por lo tanto, la información no se tiene actualizada

- No se recibe notificación oportuna por parte del cliente del pago efectuado lo que retarda la actualización en el sistema y aprobación del pedido para su facturación y despacho.
- Los procesos han sido evaluados por los encuestados poco eficientes en cuanto a la toma de pedidos.
- Ya que, no se hace verificación de la lista de precios, por parte del vendedor, generando que se tengan que anular los pedidos, tomar los de nuevo generando mayor trabajo para el vendedor, además en ocasiones el cliente no quiere tomar de nuevo el pedido, por descontento, deteriorando la imagen de la empresa y generando desconfianza lo que puede ocasionar que los clientes emigren a otros proveedores competidores.
- Han surgido errores por pedidos facturados, con códigos o modelos que generan devoluciones por parte de los clientes.
- La comunicación entre los departamentos no es efectiva lo que genera que no sea eficiente el proceso desde la toma de pedido hasta el despacho.
- No se comunica al departamento de facturación oportunamente la cobranza, y se han emitido facturas sin esperar tal información que han generado la anulación de las mismas, así como tener que cancelar los despachos generando pérdida de material impreso y tiempo por parte del personal de almacén.

Se puede concluir, que se logró el objetivo general de la presente investigación ya que se logró proponer diseño del control interno para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho de la empresa Quimicolor C.A., mediante el cual se pretende ser efectivas las ventas desde la toma del pedido hasta concretar su entrega al cliente, de manera que el vendedor pueda continuar el ciclo normal de visitas en los tiempos programados, manteniéndose mejores relaciones con los clientes, al satisfacer sus pedidos en el menor tiempo posible.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el presente estudio, efectuado en la empresa Quimicolor C.A., específicamente en cuanto a para la optimización de los procesos de autorización de pedidos y despacho se formulan las siguientes recomendaciones:

- Implementar los controles internos propuestos para mejorar el proceso de venta, facturación, cobranza y almacén, así como optimizar el desempeño del personal de las áreas involucradas.
- Tomar en consideración los resultados obtenidos en el presente estudio, los cuales le permitirán a la gerencia analizar las debilidades de los procesos observadas, con respecto a la gestión de autorización de pedidos y despachos, así como mejorar la gestión de cobranza que garantice un proceso eficiente de facturación y despacho en el menor tiempo posible, así como mejorar la imagen de la empresa frente a los clientes.
- Elaborar y difundir un manual de normas y procedimientos en las áreas involucradas que sirva de guía de acción para el personal de manera que optimicen su desempeño y se traduzca en el logro de las metas y objetivos propuestos.
- Comunicar a todo el personal involucrado sobre los controles internos propuestas, a través de charlas y capacitación, en función de mejorar los procedimientos que se llevan a cabo en cada área.
- Mantener una supervisión y seguimiento de las actividades realizadas en los departamentos de estudio, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades del cliente, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de elaboración de pedidos y concretarlos con efectivos despachos.

- Utilizar medios electrónicos para mejorar la comunicación entre vendedores y personal de facturación y cobranza.
- Brindar capacitación al personal de ventas para la toma adecuada de los pedidos, y los cambios que los procesos generen para ser más efectivos en sus funciones.
- Comunicar al personal los logros de la implementación de los controles propuestos para poder motivarlos a la implementación de controles en todas las etapas del proceso.
- Establecer programas de mejoras continuas para mejorar todos los procesos y optimizar el desempeño del personal para su desenvolvimiento profesional.
- Mejorar las comunicaciones con los clientes para que brinden información necesaria sobre la cobranza y poder agilizar el proceso de aprobación, facturación y despacho de los pedidos.

REFERENCIAS

- Arias, Fideas (2016). **El proyecto de investigación**. 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Bonito, Daniel y Torres, Carmen (2019). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de ventas-facturación-despacho de la empresa Ardeca De Venezuela C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Colina, Yosbelin (2016). **Gestión de inventario en las empresas del sector automotor del municipio Cabimas del estado Zulia** Universidad del Zulia. Zulia. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.,
- Chapman, William. (2005), **Procedimientos de Auditoría, Control Interno**. 3ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal. Editorial Abeledo Perrot.
- Gómez, Miguel (2007). **La Logística Moderna en la Empresa**. Volumen I. 3ª Edición. Cuba: Editorial LOGICUBA.
- Hernández, Rodrigo; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la investigación**. 3ª Edición. México: Editorial Mc-Graw Hill Interamericana.
- Koster, R; Le-Duc, T y Roodbergen, K (2007). **Diseño y control de preparación de pedidos de almacén: Una revisión de la literatura**. [Documento en línea]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.07.009>. [Consulta, 2019, Septiembre 20]
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 2ª Edición: Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Paredes, Daniel y Vargas, Rommel (2018). **Propuesta de mejora del proceso de almacenamiento y distribución de producto terminado en una empresa Cementera del Sur de País** Universidad Católica San Pablo. Arequipa, Perú: Trabajo de grado no publicado.,
- Quintero, Nicolás (2019). **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de facturación y manejo de inventario de la empresa Quimipro**

De Venezuela C.A. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Ramírez, Vanessa (2016). **Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos.** Universidad Regional Autónoma de los Andes (UNIANDES). Santo Domingo. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.

Sabino, Carlos (2016). **El proceso de investigación.** 6ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.

Serna, Humberto (2015). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial 3R Editores.

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa.

ANEXOS

Anexo A

Cuadro de Observación aplicado en el departamento de Cobranza, Facturación y Almacén de la empresa Quimicolor C.A.

Cuadro de Observación

Empresa: Departamento: Fecha de Aplicación:			
ÍTE M	PREGUNTA	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de manuales actualizados para el departamento de ventas, facturación y cobranza.		
2	Capacitación del personal al ingresar al cargo en el área.		
3	Retardo en efectuar los registros contables de la cobranza		
4	Conciliación oportuna de las cuentas bancarias sobre los cobros a clientes		
5	Existencia de formatos de pedidos pre-elaborados y pre-numerados.		
6	Existencia de lista de pedidos codificados por producto.		
7	Uso de herramientas electrónicos (WhatsApp, Instagram, correo electrónico, para en vivo de lista de precios a vendedores.		
8	Existencia de sistema administrativo computarizado. Mencione el tipo de sistema: DATAPRO _____		
9	Consulta por banca electrónica de los ingresos por cobro a clientes.		
10	Notificación oportuna del cliente del pago efectuado.		

Fuente: Delfín y Tancredi (2020)



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

Cuestionario

Quimicolor C.A.

Estimado señor

Administrador

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de diseñar los procesos en la autorización pedidos y despacho para la optimización del control interno de la empresa Quimicolor C.A.

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

Instrucciones Generales:

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

Anexo B

El cuestionario

1. ¿Considera usted que los procesos de toma de pedidos están siendo eficientes por parte de los vendedores?

SI___NO ___

2. ¿Sabe usted si el vendedor verifica que la lista de precios esté actualizada antes de elaborar un nuevo pedido?

SI___NO ___

3. ¿Tiene usted conocimiento si se le es notificado al vendedor los cambios de las listas de precio de manera oportuna?

SI___NO ___

4. ¿Considera usted que existen deficiencias en el proceso de facturación que han afectado negativamente al departamento de almacén?

SI___ NO___

5. ¿Sabe usted si realiza una supervisión continua de los códigos y precios indicados por el vendedor en el pedido antes de ejecutar la facturación?

SI___ NO___

6. ¿Sabe usted si se le ha brindado al vendedor una capacitación adecuada en relación a los diferentes productos y sus códigos para la elaboración del pedido?

SI___NO ___

7. ¿Considera usted la necesidad de brindar una capacitación a los vendedores para la elaboración de los pedidos?

SI___ NO___

8. ¿Tiene usted conocimiento si se han generado devoluciones por parte de los clientes debido a errores en los pedidos facturados?

SI___ NO___

9. ¿Sabe usted si existe se realiza una verificación previa (pre-despacho) de los artículos antes de ser despachados cotejando con la factura del cliente?

SI___ NO___

10. ¿Sabe usted si se verifica que el cliente haya efectuado el pago respectivo antes de proceder a la autorización de la facturación y despacho de la mercancía?

SI___ NO___

11. ¿Tiene usted conocimiento si el departamento de cobranza notifica a tiempo al departamento de facturación sobre la disponibilidad del pago del pedido del cliente para aprobar la facturación?

SI___ NO___

12. ¿Considera usted que la comunicación entre los departamentos de cobranza, facturación, venta y almacén es efectiva?

SI___ NO ___

13. ¿Tiene usted conocimiento si se realizan frecuentemente anulaciones de pedidos por la falta de comunicación de cambios de lista de precios?

SI___ NO ___

14. ¿Tiene usted conocimiento si la notificación de cambio de lista de precios genera que el vendedor tenga que visitar nuevamente al cliente para tomar de nuevo el pedido?

SI___ NO ___

15. ¿Sabe usted si el cliente ha rechazado la elaboración de un nuevo pedido por anular el anterior por cambio de lista de precios?

SI___ NO ___

16. ¿Considera usted que mediante la implementación procesos de autorización de pedidos y despacho se logrará la optimización del control interno de la empresa Quimio Color C.A.?

SI___ NO ___

Anexo C

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS ABSOLUTAS		ALTERNATIVA / FRECUENCIAS RELATIVAS	
	SI	NO	SI	NO
1	2	5	28%	72%
2	1	6	14%	86%
3	5	2	72%	28%
4	4	3	57%	43%
5	3	4	43%	57%
6	5	2	72%	28%
7	6	1	86%	14%
8	5	2	72%	28%
9	7	0	100%	0%
10	1	6	14%	86%
11	6	1	86%	14%
12	4	3	57%	43%
13	6	1	86%	14%
14	4	3	57%	43%
15	5	2	72%	28%
16	7	0	100%	0%

Fuente: Delfín y Tancredi. (2020)