



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública**  
**Campus Bárbula**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO  
DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA  
VALENTINO C.A.**

Expediente N.: 3010  
1S- 2013

**Proyecto de Grado**

---





**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL  
PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA  
EMPRESA VALENTINO C.A.**

Autores  
Moammer, Fauzie  
Terrerros, Ana María

Campus Bárbula, Noviembre 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL  
PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA  
EMPRESA VALENTINO C.A.**

Tutor:  
Luis Veloz

Autores  
Moammer, Fauzie  
Terrerros, Ana Maria

Campus Bárbula, Noviembre 2013



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

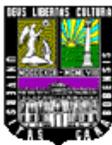
**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL  
PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA  
EMPRESA VALENTINO C.A.**

Tutor:  
Luis Veloz

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.

Por: **LUIS VELOZ**  
**C.I. 13734345**

Campus Bárbula, Noviembre 2013



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

N° Exp 3010  
Periodo: 1S-2013

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DEL CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO C.A.**

Elaborado y Presentado por:

MOAMMER FAUZIE	10882316	CONTADURIA PUBLICA
TERREROS ANA MARIA	24572256	CONTADURIA PUBLICA

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

Aprobado

Aprobado Distinguido

Aprobado Meritorio

Rechazado

JURADOS

---

LUIS VELOZ  
COORDINADOR/TUTOR

---

MARIA JOSEFINA LOPEZ  
MIEMBRO PRINCIPAL

---

VISTOR HUGO PINTO  
MIEMBRO PRINCIPAL

---

SUPLENTE

En Valencia a los \_\_\_\_\_ días del mes de NOVIEMBRE del año 2013

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis con todo mi amor y cariño a Dios por ser mi protector y mi guía.

A mi esposo Arturo Ascarrunz por su apoyo, por su amor y por tener plena confianza en mí.

A mis padres Víctor Daniel Terreros y María Cristina Triviño de Terreros por el empuje, la motivación, también por tener la certeza de que si podía y por los valores que sembraron en mí.

A mis hermanos porque cada uno aportó a su manera ese granito para darme fuerzas y deseos de seguir adelante.

A mis profesores universitarios de quienes recibí el conocimiento, la formación profesional y el apoyo. Mis respetos para ellos.

Ana María Terreros

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso por iluminar y guiar mi vida, por ser la fuerza que me mueve a luchar y seguir cada día, gracias Dios, por no dejarme caer en los momentos más difíciles de mi vida.

A mí madre Emilia Rodríguez, por ser el motivo y ejemplo de lucha, por inculcarme valores y brindarme su apoyo incondicional sin esperar nada a cambio.

A mi hijo Samir Moammer, por mantenerme motivada e impulsarme a seguir adelante logrando cosas, para el beneficio de ambos, que Dios te bendiga hijo mío.

A mis hermanos que me han motivado a luchar de una u otra forma, gracias.

A mi amiga Ana María Terreros, la impulsadora que me regalo su amistad incondicional y apoyo, formado parte de este gran sueño que hoy en día e logrado, gracias por estar presente.

Al profesor Luis Veloz, por su apoyo y confianza en la realización de este trabajo de grado.

A todas aquellas personas que estuvieron a mi lado en este camino y que aún hoy forman parte de mi vida, solo Dios sabe cuán agradecida les estoy.

A todos aquellos estudiantes y profesores que se cruzaron en mi camino, para lograr la culminación de una etapa en mi vida, la de ser un profesional para este hermoso país.

A todos Dios los Bendiga.

Fauzie Moammer Rodriguez

## AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios por darme un día más de vida y poder estar realizando todas mis metas.

Gracias por brindarme fortaleza, salud, y perseverancia

A mi esposo, a mis padres por el tiempo por el tiempo que muchas veces no pude dedicarles pero que valió la pena el esfuerzo, gracias por el apoyo y por anhelar mi llegada.

Al tutor Luis Veloz por haber sido nuestra guía profesional, por su tiempo y su dedicación, por los conocimientos transmitidos que Dios le bendiga hoy y siempre.

A mi compañera y amiga Fauzie Moammer por su paciencia y su perseverancia, gracias a Dios por haberte puesto en mi camino y haber compartido esta experiencia de vida, lo hicimos, lo logramos juntas

ANA MARIA TERREROS

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por estar conmigo cada instante y especialmente en los momentos más difíciles, por proporcionarme fortaleza para seguir adelante y lograr mis sueños.

A mi familia bella y amada que en todo momento están pendientes de mí, gracias.

A mi hijo por ser el motivo de alegrías y enseñanza.

Al Tutor Luis Veloz por formar parte de este trabajo de grado, lo admiro profesionalmente y que Dios lo Bendiga.

A todas aquellas personas que me han brindado su amistad incondicional y sincera.

Al Sr. Camilo Taboada, por permitir presentarle esta propuesta y dejarme fluir al momento de desarrollar este trabajo de grado mil gracias.

A mi amiga y compañera Ana María Terreros, por estar a mi lado en todo momento de alegría y tristeza. Amiga gracias de todo corazón Dios me la Bendiga hoy y siempre.

Fauzie Moammer Rodríguez



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL  
PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA  
EMPRESA VALENTINO C.A.**

**Autores:** Moammer, Fauzie C.I. 10.882.316 Terreros, Ana Maria C.I. 24.572.256

**Tutor:** Luis Veloz, C.I. 13.734.345

**Fecha:** Noviembre 2013

**RESUMEN**

El objeto de esta investigación fue proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A., para lo cual, se diagnosticó la situación actual de esos procesos en cuanto a medidas de control interno y se determinó cuáles eran las debilidades de control interno referidas a este proceso para proceder a diseñar lineamientos de control interno. El desarrollo metodológico de la investigación estuvo circunscrito a un proyecto factible en el ámbito de los estudios cuantitativos no experimentales mediante un diseño que contempló en su desarrollo las fases de diagnóstico, documental, procedimental y conclusiva, donde a través de la realización de una encuesta se indagó a una muestra de trabajadores de la empresa y se pudo obtener información de gran valor investigativo, haciendo uso para ello de un cuestionario que permitió establecer las conclusiones y preparar los lineamientos para la propuesta. En sus conclusiones destaca que en efecto existe pérdida de material de inventario y desmotivación en el personal que atiende las áreas de público, y ello se traduce en pérdidas monetarias para la empresa y así lo refleja el estado de resultados. Por eso, en la propuesta se recomiendan lineamientos que permitan lograr una mayor competitividad para esa empresa a través de los controles internos.

**PALABRAS CLAVE:** Ciclo de Ventas, Control Interno, Lineamientos



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA



PROPOSED GUIDELINES FOR INTERNAL CONTROL PROCESS SALES,  
ACCOUNTS RECEIVABLE AND COLLECTIONS VALENTINO  
ENTERPRISE CA

**Authors:** Moammer, Fauzie C.I. 10.882.316 Terreros, Ana Maria, C.I. 24.572.256

**Tutor:** Luis Veloz, C.I. 13.734.345

**Date:** Noviembre 2013

**ABSTRACT**

The purpose of this research was to propose guidelines for the internal control of the sales process, accounts receivable and collections company Valentino CA, for which the present situation of these processes was diagnosed about internal control measures and determined what were the internal control weaknesses related to this process to proceed to design internal control guidelines. The methodological development of the research was limited to a feasible project in the field of non-experimental quantitative studies using a design that looked developmental stages of diagnosis, documentary, procedural and conclusive, where through conducting a survey investigated a sample of employees of the company and was able to obtain information of great research value, using for this purpose a questionnaire to establish findings and prepare guidelines for the proposal. In its conclusions is that there is indeed material inventory loss and demotivation in staff caring public areas, and this results in monetary loss for the company, as reflected in the income statement. Therefore, in the proposed guidelines that would achieve greater competitiveness for that company through internal controls are recommended.

**KEYWORDS:** Cycle Sales, Internal Control Guidelines





## CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chavez **Tutor:** Luis Veloz

**Título del Proyecto:**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO C.A.**

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	1S/2004	<b>Discusión de la pregunta y ejecución del planteamiento del problema para formalizar su entrega</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	1S/2004	<b>Formulación de los objetivos de la investigación</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	1S/2004	<b>Revisión y correcciones del planteamiento del problema y objetivos</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	1S/2004	<b>Entrega del planteamiento del problema objetivos y justificación</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- **Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.**
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
 Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública  
 Oficina de Apoyo a la Investigación



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chavez **Tutor:** Luis Veloz

**Título del Proyecto:**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO C.A.**

CAPÍTULO II El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	1S/2004	<b>REVISION DE LOS ANTECEDENTES ELEGIDOS PARA LA INVESTIGACION TASAS TEORICAS Y DEFINICION DE TERMINOS BASICOS. CAPITULO</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	1S/2004	<b>VERIFICACION DE LAS MODIFICACIONES REALIZADAS EN BASE A LAS RECOMENDACIONES APORTADAS POR EL TUTOR EN LA CARTA REUNION</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	1S/2004	<b>CORRECCIONES DEFINITIVAS PARA ENTREGA DEL INFORME</b>	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

**Recomendaciones:**

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.**
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chavez **Tutor:** Luis Veloz

**Título del Proyecto:**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO C.A.**

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	1S/2004	<b>PROPUESTA DE INSTRUMENTO A SER APLICADO. BASANDOSE EN LA UTILIZADA EN INVESTIGACION APLICADA. DELIMITACION DE LA POBLACION Y MUESTRA. DISEÑO DE LA PROPUESTA, INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	1S/2004	<b>REVISION Y CORRECCION DEL CUADRO TECNICO- METODOLOGICO DE OPERACIONES DE VARIABLES.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	1S/2004	<b>REVISION FINAL DEL CAPITULO PARA LA ENTREGA DEL INFORME</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chavez **Tutor:** Luis Veloz

**Título del Proyecto:**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO C.A.**

CAPÍTULO IV	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	10/2013	<b>Guía de cómo debemos realizar el cuestionario y los puntos clave que debemos tomar para la formulación de las preguntas.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	10/2013	<b>Revisión del cuestionario por parte del tutor.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	11/2013	<b>Revisión de los hallazgos encontrados en la aplicación del cuestionario y orientación de cómo debemos analizar los resultados.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



### CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables .

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chavez **Tutor:** Luis Veloz

**Título del Proyecto:**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO C.A.**

CAPÍTULO V	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
El Problema				
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación- Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	11/2013	<b>Orientación de cómo debemos realizar el Capítulo V los parámetros que se deben seguir y los factores claves que debemos tener en cuenta para estructurarlo.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	11/2013	<b>Revisión y observación que nos hizo el tutor y como debemos modificarlo.</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	11/2013	<b>Revisión capítulo V</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	11/2013	<b>Revisión final de todos los capítulos , observaciones específicas de las conclusiones y recomendaciones</b>	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatorias	vii
Agradecimientos	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Formato de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Lista de Cuadros	xxi
Lista de Gráficos	xxii
Introducción	23
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	26
Formulación de Interrogantes de la Investigación	32
Objetivos de la Investigación	32
Objetivo General	32
Objetivos Específicos	33
Justificación de la Investigación	33
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	35
Bases Teóricas	39
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	
Naturaleza de la Investigación	54
Tipo de Investigación	55
Diseño de la Investigación	56
Sistema de Variables	58

Población	59
Muestra	59
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
Validez del Instrumento	61
Confiabilidad del instrumento	61
Técnicas de Análisis de Datos	63
CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Presentación y Análisis de Resultados	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	76
Recomendaciones	81
PROPUESTA	
Presentación de la Propuesta	83
LISTA DE REFERENCIAS	91
ANEXOS	94

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
1 Cuadro Técnico Metodológico	58
2 Falta de motivación del personal	65
3 Conducta inadecuada del personal	66
4 Fallas en la supervisión	66
5 Ausencia de monitoreo	67
6 Faltantes en el inventario de productos	68
7 Pérdidas monetarias según flujo de caja	69
8 Funcionalidad de los controles internos	70
9 Descuadres en el estado de resultados	71
10 Código de conducta	72
11 Sentido de pertenencia de los empleados	72
12 Sistema de monitoreo	73
13 Supervisión en el área de atención al público	74
14 Procesos cíclicos de control de inventario	75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
1 Falta de motivación del personal	65
2 Ausencia de monitoreo	67
3 Faltantes en el inventario de productos	68
4 Pérdidas monetarias según flujo de caja	69
5 Descuadres en el estado de resultados	71
6 Sentido de pertenencia de los empleados	73
7 Sistema de monitoreo	74

## INTRODUCCIÓN

Establecer procedimientos sistemáticos en una empresa dedicada al comercio es necesario para garantizar al público un ambiente agradable, de confianza y seguridad plenas, además de evitar o minimizar las pérdidas en inventario, el hurto de efectivo, los gastos innecesarios y otros problemas que pueden causar que el negocio pierda activos e ingresos, y esos controles deben actuar como barreras que obstaculicen a empleados y clientes cometer robos o fraudes. Por eso, en los sistemas de control interno se contempla la separación de deberes y tareas, un sistema de autorización bien definido, áreas de responsabilidad claras y sistemas de vigilancia efectivos.

En el caso de las tiendas de ropa, el efectivo es uno de los elementos que está comúnmente sujeto a robo o fraude, y las medidas de control interno para el dinero, por lo general, se enfocan a la custodia y seguridad, por lo que limitar su acceso a una o dos personas, contar el efectivo al final del día, ingresar todas las ventas en un registro de caja, colocar el dinero no depositado en un bóveda, depositar diariamente el efectivo en el banco, anotar los balances de caja al final de día y controlar los depósitos bancarios son procedimientos comunes en las tiendas de ventas minoristas.

Asimismo, la mercancía dentro de una tienda de ropa puede desaparecer sin dejar rastros y las existencias mostradas en los libros pueden no ser la cantidad real existente en la tienda, de modo que los procedimientos de control interno están diseñados para asegurarse de que el inventario existe realmente y que los registros coincidan con el inventario físico, por eso es común que entre los procedimientos de control interno para el inventario de mercaderías se contemplen etiquetas anti-robo sujetas a la mercancía, inventarios físicos periódicos, el control de los empleados y la verificación de las condiciones reales de la mercadería dañada.

Sin embargo, como el fraude también puede estar presente en el proceso de las cuentas por cobrar, puede afectar el flujo de dinero y aumentar las deudas, y ello se relaciona con la falsificación de documentos para dar soporte a una operación fraudulenta, siendo reflejada como una cuenta por cobrar que finalmente resulta incobrable. Por eso, debe existir un sistema de control interno totalmente confiable, que provea seguridad y transparencia en los procesos para que no se dé cabida a la incertidumbre. Por esa razón se hace necesario realizar un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable en la categoría para la cual fue diseñado.

Asimismo, los riesgos de pérdida pueden ser atribuidos a fallas humanas y manifestarse en tomas de decisión erróneas, equivocaciones o confabulaciones para cometer fraude, siendo por eso de suma importancia que el personal tenga capacidad profesional, integridad y valores éticos, y debe haber una eficiente asignación de responsabilidades bien delimitadas. En este caso, se evalúa la problemática existente en la tienda Valentino C.A., donde se observan fallas y debilidades en el desempeño del personal en los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros, porque no se cuenta con procedimientos que aseguren una conducta acorde a la realización de esas actividades para brindar una atención de calidad al cliente y además que se generan faltantes en los inventarios y en el resumen de ventas mensuales.

En ese sentido, el control interno propicia logros significativos de desempeño con efectividad, eficiencia, eficacia y economía para que en las empresas se puedan tomar decisiones acertadas y lograr el cumplimiento de las metas. Por eso, al considerar el establecimiento de un esquema formal para su desarrollo a partir de los elementos fundamentales del tema, se han tomado en cuenta las normas establecidas en el programa de investigación aplicada vigente en la Universidad de Carabobo a través del Manual de Normas para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, mediante un desarrollo fiel y coherente de los siguientes puntos:

Capítulo I: incluye el planteamiento del problema, que contempla el contexto en el que se desarrolla la investigación, así como los objetivos que se esperan lograr, además de la justificación e importancia atribuida a la investigación.

Capítulo II: contempla el marco teórico referencial, donde se describen algunos antecedentes de la investigación así como las bases teóricas que fueron utilizadas como soporte y referencia para apoyan los planteamientos desde la óptica de la referencia bibliográfica.

Capítulo III: establece el ámbito metodológico de investigación, definiendo el tipo de investigación mediante la cual fue abordado el tema así como su diseño y alcances, unidades de análisis, población y muestra seleccionada para el estudio, los métodos de recolección empleados y las técnicas utilizadas en el tratamiento y análisis de la información disponible.

Capítulo IV: presenta los resultados obtenidos en el trabajo de campo con el respectivo análisis, discusión e interpretación de las opiniones recogidas a la luz de los referentes teóricos presentados.

Conclusiones y Recomendaciones: donde se muestra una apreciación global del desarrollo de la investigación y sus resultados de modo sintetizado y preciso, al tiempo que sugiere y recomienda acciones para mejorar aspectos que responden a necesidades concretas en la temática presentada.

La Propuesta: orientada a proponer lineamientos de control interno para proceso de ventas, cuentas por cobrar y ejecución de cobros de la empresa Valentino C.A., proporcionando así una solución viable a la problemática planteada.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

En la mayoría de las empresas, sin importar cuál sea su tipo, tamaño o sector, se presentan en ocasiones conflictos de competencia o de decisión que impiden el fiel cumplimiento de los procedimientos regulares en alguna operación, y ello se debe generalmente a fallas en la definición de los lineamientos a seguir al momento de atender una contingencia. En esos casos, puede ocurrir que la decisión tomada no sea la más adecuada o conveniente para la empresa, pudiendo acarrear pérdidas por una toma de decisión equivocada sobre un proceso particular, lo que adquiere mayor significación cuando la operación que se realiza está referida al cobro de algún concepto o la aceptación de una condición no prevista y que luego deberá ser honrada como compromiso adquirido.

En principio, ese tipo de situaciones tiene mucho que ver con los niveles de conocimiento e internalización del personal acerca de las normas y procedimientos establecidos en su área respectiva, porque aunque existen reglas y normativas de aplicación general que cubren la totalidad de la organización, también las hay de tipo específico para cada área de trabajo en particular. De esta manera, cuando se fijan normas se espera su fiel cumplimiento, pero cuando no están especificadas en forma clara, se corre el riesgo de que no se cumplan porque no son comprendidas o generan dudas, lo que inevitablemente puede llevar a incumplimiento de la norma por falta de precisión en su predicamento.

Es por eso que en los últimos años las organizaciones han tenido que integrar sus funciones administrativas y operativas para responder con mayor efectividad a las exigencias y retos que plantean las nuevas visiones en el ámbito empresarial a fin de alcanzar metas comunes. A los efectos, la función principal de la administración es coordinar acciones para lograr las metas organizacionales; y para ello, las empresas han de contar con sistemas administrativos capaces de coordinar sus áreas funcionales y garantizar no sólo el cumplimiento de las metas y objetivos trazados sino también disminuir los niveles de riesgo existentes por errores u omisiones en el desarrollo del negocio, lo que permite además medir la eficacia, eficiencia y productividad del personal destacado a esas tareas incluso en las actividades más elementales.

Según señala Rosemberg (2009:14), la administración se refiere a “personas que determinan los objetivos y las políticas de una organización”, y está formada por procesos básicos, como planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar, que realizados convenientemente y obedeciendo a las normativas fijadas repercuten de forma positiva en la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización. Asimismo, como condición general, cuando se dicta una norma, sus lineamientos deben ser lo suficientemente claros como para que se entiendan tal cual se expresan, sin que quede lugar a dudas o indecisiones, lo que asegurará que aquellos a quienes está dirigida la norma puedan asumirla con facilidad y cumplirla a cabalidad.

Sin embargo, al hacer referencia a la función administrativa es preciso y hasta obligatorio, mencionar el tema de los controles, que aún cuando no es más que una función administrativa de la labor gerencial básica, es considerada como una de las más importantes para lograr un óptimo ejercicio gerencial, lo cual tiene que ver con el rendimiento de la empresa y el desempeño de todas sus áreas de actividad interconectadas, además de la adecuada evaluación de los proyectos en marcha y la planificación de las actividades que se realizarán en el futuro. No obstante, es allí donde son importantes los controles para hacer seguimiento a los procedimientos y medir las ejecutorias con sus resultados.

En ese mismo contexto, los sistemas administrativos modernos para coordinar las diferentes actividades de la organización cuentan con recursos altamente efectivos de planeación estratégica que permiten delinear estrategias de control interno en las que las organizaciones invierten como una fuerza motora que conlleva al logro de los objetivos esenciales y la misión empresarial, que en su conjunto significan la eficiencia y la eficacia de la empresa. Aún así, no basta planear lo que va a realizar la empresa, organizar el trabajo y dirigir a los empleados, sino que además de ello, es necesario controlar que todo aquello que se había planeado se esté cumpliendo en forma satisfactoria, y de no ser así, tomar las medidas necesarias para que los fines propuestos sean logrados.

Visto desde una perspectiva práctica, estos aspectos están referidos al control interno de una empresa, el cual se establece para asegurar un desempeño coordinado de acciones para ofrecer seguridad en los procesos operativos, y Estupiñan (2002) lo define como:

Un proceso ejecutado por la Junta Directiva ó Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñada específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (p. 21).

En ese caso, el control interno conforma una cadena de acciones integradas a la gestión y orientada a verificar metas y objetivos fundamentales, y las empresas deben establecer procedimientos que permitan atender cualquier irregularidad que impida su cumplimiento. Desde el punto de vista estructural, los procesos contables deben controlar a nivel de cuentas todo el contexto de la empresa y lo hacen a través de los controles internos, pero es importante destacar que el control interno no sólo debe abarcar el entorno financiero y contable de la empresa sino también sus aspectos operativos cuyo propósito primordial será siempre la eficiencia administrativa y operativa de la organización.

De este modo, el control interno debe evaluar acciones con seguridad razonable en tres categorías: efectividad y eficiencia operacional, información financiera confiable y fiel cumplimiento de políticas, leyes y normas. En consideración a ello, puede señalarse como hecho cierto y comprobable que la observancia de esos aspectos asegurará la confiabilidad esperada de los estados financieros frente a amenazas latentes y persistentes como el fraude contable o fallas en la eficiencia y eficacia operativa requeridas para que la organización transmita confianza a lo interno y a lo externo, y mientras más grande y compleja sea la organización, mayor será el grado de importancia atribuido a un adecuado sistema de control interno que pueda garantizar su óptimo funcionamiento y desarrollo en el contexto empresarial.

En ese punto, cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en una organización recae con mayor peso en los niveles directivos, que están llamados a vigilar continuamente las operaciones inherentes a su área y adoptar medidas drásticas y oportunas ante cualquier evidencia de irregularidad o de actuación contraria a los principios de economía, eficiencia o eficacia; pero, tratándose de un sistema integrado e interrelacionado, resulta necesario involucrar también al resto de la organización dentro del proceso como un todo, para que pueda existir un compromiso real y verdadero en todos los niveles de la empresa y que pueda proyectarse hacia su entorno, y en este caso la actitud de los administradores marcará la pauta a seguir por los administrados.

En atención a ello, la comprensión del control interno propicia logros de gran significación en el desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, la toma de decisiones y el cumplimiento de metas, siendo por ello que Catácora (1997:238) señala que el control interno es “la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, y su grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros”, y ello se basa en la necesidad de contar con una información financiera confiable que sólo se logra con un control interno bien aplicado.

De acuerdo a todo lo anteriormente expuesto, una de las funciones que requiere de mayor control y supervisión en las empresas comerciales es la de colocar en el mercado de consumo los bienes y servicios que ofrece el negocio, donde se requiere un sólido control interno aplicado a las ventas, cuentas por cobrar y ejecución del cobro propiamente dicho, no sólo por el riesgo existente de dolo o corrupción sino también, y especialmente, por problemas con el cumplimiento de los procedimientos regulares como una actitud generadora de confianza, lo cual genera inconvenientes y dificultades para negociar y concretar una venta de forma eficiente por parte de los encargados de las mismas.

A los efectos, es esa la situación que presenta la tienda Valentino C.A., dedicada a la comercialización de ropa, artículos de vestir y accesorios nacionales e importados de calidad para damas, caballeros y niños, donde se han venido registrando pérdidas porque no existen procedimientos de control que garanticen la seguridad necesaria en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, generándose faltantes en el inventario y en el resumen de ventas mensuales. De este modo, se ha detectado la sustracción de efectivo y mercancías además de fraudes en el reporte de las ventas y sus propietarios han tenido que responder monetariamente para cubrir esas pérdidas y evitar la descapitalización de la empresa.

Asimismo, se evidencian debilidades en el desempeño del personal para realizar esas actividades al no brindar una atención de calidad al cliente, y con frecuencia deja de realizarse una venta en la tienda por el desinterés que muestra el vendedor o vendedora al atender los requerimientos del cliente o simplemente el cliente se retira de la tienda porque no hay quien lo atienda, de manera que cada evento de este tipo puede significar una venta que no se realiza por ineficacia o por fallas en la atención al cliente, por lo que la empresa pierde oportunidades de cumplir sus objetivos fundamentales y desperdicia tiempo, recursos y dinero que de ninguna forma serán recuperados, lo que implica además que sus elementos organizativos, como la misión, visión y principios éticos y morales dejan de cumplirse.

Visto de ese modo, pareciera que las herramientas utilizadas para fijar normas no son las más idóneas y se registran fallas de controles internos por inadecuada segregación de funciones o criterios inadecuados con respecto al tipo, cantidad, especificaciones y condiciones de los rubros comercializados por la empresa; pero además, no se detectan oportunamente las fallas en ese proceso, lo que en este caso adquiere una mayor importancia al tratarse de una empresa pequeña cuyo proceso de ventas se realiza al menudeo y se espera que el producto de la venta diaria sume un ingreso suficiente para mantener los inventarios, cancelar los compromisos y generar las ganancias esperadas.

En esa perspectiva, la situación planteada representa una problemática que podría tomar otras dimensiones pues, aun cuando existen algunas normas generales en la empresa, hay empleados que no las consideran importantes o simplemente las desconocen, lo cual podría ser ocasionado por la ausencia del sentido de pertenencia, lo cual se refleja en las actitudes hacia la empresa y sus intereses así como una gran debilidad en los procedimientos de gestión y código de conducta en cuanto al diseño de las actividades del negocio para ejecutar y cumplir los objetivos fijados, tomando en cuenta que en ese tipo de negocios debe privar la responsabilidad, la confianza y la ética personal proyectada hacia las metas de la empresa.

En función de esa necesidad, se ha considerado la posibilidad de implementar en la empresa lineamientos de control interno, utilizando para ello los mecanismos que fueren necesarios, tales como instructivos, manuales de normas y procedimientos o cualquier otro tipo de procedimientos estandarizados que puedan ayudar a reforzar la cultura organizacional y la ética en función de estatutos y normas así como la evaluación de riesgos para identificar y analizar los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos mediante una actividad de control que asegure la valoración de decisiones y omisiones además de asegurar una línea directa de información y comunicación, esencial en la dirección, ejecución y control de operaciones a través de una eficiente función de supervisión y monitoreo.

En ese contexto, el objeto del estudio es realizar una propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de modo que la empresa disponga de suficientes mecanismos preventivos y de detección que fortalezcan el sistema administrativo. No obstante, a pesar que la investigación pueda identificar los problemas existentes en el funcionamiento operativo de la empresa Valentino C.A. para proporcionar una estructuración integral del control interno, también se necesita una voluntad comprobada para generar los cambios requeridos y normalizar el sistema administrativo de la empresa y en especial el control interno, y ello corresponde definitivamente a la voluntad de la misma empresa.

### **Formulación del Problema**

De acuerdo a la situación planteada en la empresa en estudio y su necesidad de establecer controles internos en sus procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros, resulta necesario responder a las siguientes interrogantes: ¿Cómo son los actuales procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. en cuanto a medidas de control interno? ¿Cuáles son las debilidades en el control interno en la empresa Valentino C.A. referidas a los procesos de control venta, cuentas por cobrar y cobros? ¿Qué lineamientos de control interno serían aplicables a los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Valentino C.A.?

### **Objetivos de la Investigación**

#### ***Objetivo General***

Proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.

### ***Objetivos Específicos***

Diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. en cuanto a medidas de control interno.

Determinar las debilidades de control interno en la empresa Valentino C.A. referidas a los procesos de control venta, cuentas por cobrar y cobros.

Diseñar lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Valentino C.A.

### **Justificación de la Investigación**

Un adecuado sistema de control interno, por ser una política gerencial de gran confiabilidad, es una herramienta esencial de apoyo para los niveles directivos y gerenciales de cualquier empresa en su proceso de modernización para cambiar sus métodos internos y producir mejores resultados. Por eso, de acuerdo a la problemática planteada en la empresa Valentino C.A. es necesario reformular los métodos de control, como punto de partida y soporte para lograr un mejoramiento continuo que permita afianzar las fortalezas de la empresa en sus procesos operacionales.

En ese sentido, el riesgo que asumiría la empresa por no tomar correctivos a la situación planteada sería continuar confrontando fallas en su proceso comercial, con la consecuencia de acarrear pérdidas en sus operaciones y enfrentar decisiones mal ejecutadas por quienes manejan los procesos de ventas, cuentas por cobrar y el cobro propiamente dicho, lo que además de significar pérdidas en las actividades diarias,

configuraría una condición poco conveniente a los intereses de la empresa, que se vería reflejado en sus estados financieros y en su competitividad en el mercado.

Es por ello que la investigación intenta diseñar lineamientos estratégicos que le proporcionen un valor agregado a la empresa, ya que la evaluación de control interno en el ciclo ventas, cuentas por cobrar y cobros representa un material de apoyo importante, que garantiza que todos los procedimientos relacionados con esa área se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo de alguna manera cumplir con las metas y objetivos trazados, proporcionando a la empresa Valentino C.A. más beneficios y permitiendo reducir las pérdidas operativas por malas ejecuciones, asegurando además que las actuaciones de cada empleado tengan una sintonía lógica y queden delimitadas en forma precisa, confiable y transparente.

Además de eso, en el nivel académico e institucional la realización de este proyecto contribuirá con futuros investigadores de la Universidad de Carabobo, en especial de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales así como de otras universidades, al dejar una línea de investigación abierta a nuevas investigaciones para fortalecer los conocimientos sobre el alcance de los controles internos y su importancia así como su uso en el campo empresarial.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

El Marco Teórico Referencial conforma un conjunto de elementos conceptuales que dan soporte teórico a la indagación y Arias (2006:106) lo define como “el producto de la revisión documental-bibliográfica, y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación”. De acuerdo a ello, la fundamentación teórica determina la perspectiva de los análisis posteriores y es necesario buscar referencias que proporcionen elementos de concertación al tema tratado y a la orientación de la investigación, permitiendo su ubicación teórica para fijar los conceptos y referencias necesarias.

Por eso, el Marco Teórico Referencial de una investigación está dirigido a procurar elementos relacionados con los antecedentes de la investigación así como el basamento teórico y legal correspondiente, estableciendo vínculos teóricos que refuerzan los criterios empleados al discernir sobre la problemática planteada.

#### **Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación son trabajos que versan sobre el mismo tema, o que de algún modo están relacionados a su línea temática o temas conexos, y que son sometidos a revisión para buscar información que sirva de referencia en el desarrollo del estudio. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011:91), “las referencias a este tipo de fuentes se refiere a tres clases de documentos impresos: textos completos no publicados, resúmenes publicados y resúmenes no publicados”.

En este contexto, se localizó en la Universidad de Carabobo una investigación realizada por Henríquez y Parejo (2012) titulada **“Propuesta de estructuración integral de Control Interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos de la empresa Impregilo SPA, ubicada en la Autopista Valencia-Puerto Cabello”**, la cual tuvo como objetivo general la creación de una estructura integral para mejorar el control interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos en esa empresa y contribuir al fortalecimiento de la eficiencia de sus operaciones, ya que en dicha empresa no se da fiel cumplimiento a las políticas de compra y se desconocen las normas internas que regulan esas actividades, por lo que se hace necesario diseñar estrategias que apunten en esa dirección.

En el cuerpo de conclusiones y recomendaciones de ese trabajo se señala que los controles internos constituyen una herramienta de gran valor administrativo y gerencial porque permitiría determinar cuáles son las áreas con debilidades operativas y cuáles presentan fortalezas que pueden ser aprovechables en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos para asegurar la consecución de las metas y objetivos de la empresa, sirviendo igualmente como mecanismo de evaluación para la realización de una toma de decisiones efectiva, garantizando de ese modo la eficiencia operativa de los procesos y el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas en esa área funcional.

Los resultados de la investigación confirmaron la necesidad de revisar la estructura organizacional de la empresa para promover la coordinación efectiva de todas las áreas relacionadas con el ciclo de compras, evaluar en forma integral los procesos de control interno y verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa que resulta del proceso de compras, cuentas por pagar y pagos. En relación a los aportes al estudio actual, resultaron de gran valor teórico-práctico los análisis presentados en el procesamiento de la información relacionada con el área de compras y cuentas por pagar, lográndose con ello un reforzamiento de los criterios aplicables en el estudio para las ventas y cuentas por cobrar.

De igual manera, otro estudio desarrollado en la Universidad de Carabobo por Navas y Pérez (2010) titulado “**Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por pagar en la empresa Metalúrgica EKCO, S.A.**”, tuvo como objetivo general, diseñar un plan de auditoría interna a ser aplicado en el Departamento de Cuentas por Pagar para la adecuación y optimización de los métodos y procesos contables, dada la situación que se ha venido observando donde se presentan fallas operativas en los registros de obligaciones de la empresa, por lo que amerita fortalecer sus controles internos en esa área específica con planes específicos de auditoría interna.

Como resultados relevantes de la investigación se menciona la creación del Departamento de Auditoría Interna así como el diseño e implementación de un manual de normas y procedimientos de Cuentas por Pagar, además de la capacitación del personal para mejorar su desempeño en el área y hacer seguimiento a las transacciones contables e implantar un Plan de Auditoría Interna. Igualmente, entre las conclusiones destaca que la Auditoría Interna es una herramienta que permite identificar debilidades y fortalezas en las áreas funcionales además de proveer información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, garantizando mayor efectividad en la consecución de metas y eficiencia en su utilización, generando una condición más favorable a los procesos internos de la organización.

En relación a los principios del control interno, tales como la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera, cumplimientos de las leyes y las regulaciones aplicables, este trabajo proporciona aportes sustanciales para la investigación que se lleva a cabo en la empresa Valentino C.A., permitiendo su adaptación a las tendencias que imponen los métodos estandarizados para lograr una estructura conceptual integrada del control interno referida al ciclo de ventas, cuentas por cobrar y la ejecución de cobros, con lo que se ha podido fortalecer los criterios de análisis empleados en el desarrollo del estudio y en las estrategias a emplear para asegurar el efectivo funcionamiento de esos procedimientos.

Por otra parte, en la investigación realizada en la Universidad de Carabobo por Chacón y Toro (2009), titulada “**Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el informe COSO para el área de compras y cuentas por pagar de la Empresa MAGRALCA, C.A.**”, el objetivo general del estudio fue proponer un sistema de control interno basado en el Informe Conceptual COSO para el área de compras y cuentas por pagar, con la finalidad de contribuir a la optimización de las operaciones administrativas de esa empresa, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de las operaciones inherentes a tales procesos, para sugerir la implantación de estrategias orientadas a solventar esa situación.

Desde la perspectiva metodológica, el trabajo fue desarrollado como una investigación de nivel descriptivo bajo la modalidad de proyecto factible, y mediante una encuesta se indagó a una muestra relacionada a esas áreas operativas acerca de algunas estrategias tendientes a resolver el problema planteado y mejorar el flujo de información desde y hacia el área de compras y cuentas por pagar, pero también con el fin de proponer una atención más diligente hacia los proveedores en el proceso de autorización de los pagos y en la cancelación efectiva de las obligaciones contraídas por el suministro de materias primas e insumos, lográndose en esa indagatoria resultados de gran interés para la investigación.

Como conclusión de ese estudio destaca la necesidad de reforzar los controles internos de la empresa en esas áreas específicas, señalando como alternativa la adopción del sistema de control interno basado en el Informe Conceptual COSO para normalizar los procesos de autorización de compras, registro de cotizaciones, emisión de órdenes de compra así como la recepción y almacenaje de la mercancía comprada, tomando en consideración que el mismo mejorará en el área de compras y cuentas por pagar. De esa investigación fueron aprovechados para el estudio actual aspectos importantes de control interno que pueden ser aplicados en el presente caso para la optimización de las operaciones administrativas, de acuerdo a las debilidades en la ejecución de tareas y registro contable de operaciones inherentes a tales procesos.

## **Bases Teóricas**

Las bases teóricas son un sistema teórico-conceptual que permite abordar el problema asumiendo teorías y puntos de vista que enriquecen su sustento teórico para dar una mejor percepción de los contenidos abordados en el desarrollo del estudio. Según lo que señala Arias (2006:107), las bases teóricas “implican un desarrollo amplio de conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado para sustentar o explicar el problema planteado”, tal como se intenta lograr en el presente estudio.

Por otra parte, de acuerdo con Delgado (2011:125), en el referente teórico “se debe incorporar la teoría y/o disciplinas desde las cuales argumentamos nuestra investigación”, contemplando para ello las referencias bibliográficas y documentales que componen el estudio.

## **Proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros**

Uno de los procesos más importantes de la actividad de explotación de una empresa es de carácter mixto: el circuito de ventas y cobros, porque ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbiótica, siendo el circuito de procesos que permite a las empresas producir beneficios, ya sea de manera inmediata o de manera postergada.

Por un lado, las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio, y es definida por Rosemberg (2009:531), como “la transferencia de titularidad de un bien o la realización de un servicio a cambio de un pago efectivo actual o a futuro”, de manera que la venta es de contado, cuando la cancelación de la transferencia de bienes o servicios es realizada de inmediato; o a crédito, cuando su pago se realiza posteriormente. Asimismo, el proceso implica la transferencia de un bien o servicio al menudeo o por lotes, siendo entonces al detal o al mayoreo.

Por otro lado, el flujo de cobros actúa en la empresa como un sistema circulatorio pues proporciona el elemento vital, que es el dinero, para que la entidad funcione y desarrolle otras tareas esenciales. Por consiguiente el proceso de cobros, es decir, las cuentas por cobrar y la ejecución propiamente dicha de los cobros, es el principal generador de liquidez para la empresa, de manera que el circuito de ventas y cobros en la moderna gestión de empresas debe ser contemplado como un proceso global que abarca varias etapas.

### **Proceso de Ventas**

En un comercio o empresa que se dedica a la venta de productos, se prefiere reconocer los ingresos por ventas tan pronto como sea posible para estar seguros de que los beneficios económicos de las ventas estén garantizados antes de reconocer los ingresos. Debido a estas perspectivas diferentes, los contadores deben evaluar con cuidado el momento en que se reconoce un ingreso.

En la contabilidad de la venta en efectivo, los contadores reconocen un ingreso cuando cobran efectivo por la venta de bienes o servicios; sin embargo, en la contabilidad de la venta a crédito se requiere que los bienes o servicios hayan sido entregados a los clientes, es decir, el ingreso se ha ganado; y se debe haber recibido una parte en efectivo o un activo cuya conversión a efectivo esté virtualmente asegurada, es decir, el ingreso se ha realizado.

### **Cuentas por Cobrar**

En torno a la naturaleza del proceso de cuentas por cobrar, debe contener procedimientos específicos para cubrir cualquier tipo de acción de la organización generado por reclamaciones contra individuos o personas morales, y estos reclamos usualmente son contra partes externas de la organización, aun cuando en ocasiones pueden involucrar también a empleados y funcionarios.

De acuerdo a lo que menciona Rosemberg (2009:142), las cuentas por cobrar son “las que se adeudan a una empresa por la venta de mercancías o servicios”; y en ese caso, los procedimientos regulares deben establecer las pautas para recuperación del beneficio mediante una reclamación de cobro. En principio, las reclamaciones surgen como consecuencia de la fase intermedia o el supuesto para cobrar una cuenta o algún otro tipo de consideración. Mientras estas reclamaciones se pueden originar por una gran variedad de formas, la principal de ellas y de primordial categoría está relacionada con la venta de los productos manufacturados o servicios por parte de la organización.

Sin embargo, el proceso de cuentas por cobrar relativo a ventas tiene varias relaciones, y la primera es la necesidad de políticas que cubran el otorgamiento del crédito y su administración. Ello se refiere a quién otorga el crédito y en qué cantidad, pero además a los mecanismos que debe tener la organización para presionar en la subsecuente recuperación del beneficio. Un segundo tipo de consideración tiene que ver con estas actividades de cuentas por cobrar relacionadas con la satisfacción del cliente, ya que la organización inevitablemente estará interesada en cómo los clientes reaccionan a las autorizaciones de crédito, facturación y cobranza.

Por otro lado, la organización está interesada en lo que pueda aprender a través de sus relaciones de cuentas por cobrar de como los clientes reaccionan hacia sus productos y políticas; pero, lo más importante es que la organización cuente con la eficiencia necesaria en el manejo de sus cuentas por cobrar y la efectividad de sus controles internos. En ese sentido, de acuerdo a lo que se relaciona en la web Geocities (2012):

En el proceso de cuentas por cobrar se identifican tres fases: la primera, tiene que ver con las condiciones que originan la existencia de una cuenta por cobrar; la segunda fase cubre la administración de las cuentas por cobrar y la forma como fueron creadas. Y la tercera fase consiste en los mecanismos que hacen que la cuenta sea finalmente recuperada (Fuente electrónica).

Visto de esa forma, el objetivo en cada caso será comprender el rango de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control que podría tener la empresa para llevar a cabo el cobro respectivo de una venta, donde necesariamente deben establecerse responsabilidades y jerarquías; y ello, de manera indeclinable tiene que ver con el establecimiento de un control interno.

## **Cobro**

En relación con la recepción del dinero en efectivo, Rosemberg (2009:92) lo define como “la presentación para el pago de una obligación”; no obstante, en la práctica es una acción que va más allá de la ejecución de un derecho o resarcimiento, pues, cubre la recepción en caja y consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente dentro de un control centralizado.

A tal efecto, es importante describir los principios fundamentales de control aplicables parcial o completamente a las recepciones de caja. Estos controles, según Meigs (2000:437), se pueden enfocar desde dos puntos de vista: “a) externo, para asegurarse que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido, y b) del empleado, para asegurarse que el ingreso que está recibiendo no lo está desviando hacia otros fines”.

## **Control Interno**

El control interno está conformado por acciones que aseguren a los procesos seguridad y confiabilidad, y para Mantilla (2003:59) son “un conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño, para asegurar la consecución de objetivos y técnicas”, señalando que no sólo se ocupa de las normas y procedimientos, sino también de la forma como operan en la práctica. Desde ese ángulo, considerando lo que expresa ese autor:

El estudio del sistema de control interno, abarca dos etapas: a) Revisión preliminar del sistema, que permite adquirir un grado de conocimiento y comprensión sobre los procedimientos y métodos prescritos en la entidad; b) Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentren en uso y que están operando tal como se planearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento (p. 59).

En igual sentido que el reflejado en esa concepción, con relación a los controles internos, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2013), define el control interno como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (Fuente electrónica).

En ese contexto, la evaluación del control interno tiene como finalidad la apreciación del Contador Público sobre la efectividad de los procedimientos, y en esa dirección, Arens y Loebbecke (1996:302) señalan que las principales preocupaciones de las empresas al diseñar una estructura de control interno son “la confiabilidad de los informes financieros, el cumplimiento de las leyes y reglamentos así como la eficiencia y eficacia de las operaciones”.

En ese caso, la dirección sería responsable de preparar los estados financieros según su responsabilidad legal y profesional, asumir las leyes y reglamentos para garantizar la correcta preparación y presentación de los estados financieros y procurar una toma de decisiones acertadas, así como la salvaguarda de los activos, que pueden ser sustraídos o mal utilizados si no están protegidos con controles adecuados.

Desde la misma perspectiva, Arens y Loebbecke (ob.cit) acotan que se puede completar la definición con algunos conceptos fundamentales, de manera que para ellos el control interno:

Es el proceso, o medio para alcanzar el fin y no el fin en sí mismo; lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Un control interno previo aplica controles a todas las operaciones antes de percibir los ingresos o de realizar pagos para prevenir ejecuciones presupuestarias sin contar con disponibilidades así como la verificación de los precios de los bienes en cuanto a su razonabilidad, la ejecución correcta de las partidas presupuestarias previstas y la verificación de la competencia del funcionario ordenador del pago (p. 302).

Desde esa visión, se genera un contexto de actuaciones y resultados que deben estar en sintonía para asegurar el cumplimiento de las normas y alcanzar los logros propuestos.

### **Objetivos del Control Interno**

Al referir el tema del control interno como un proceso empresarial, se hace referencia a una cadena de acciones coordinadas en todas las actividades de la gestión e integradas a los demás procesos de la empresa, como planificación, ejecución y supervisión para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad. De ese modo, el control interno intenta, según la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013), que se cumplan los siguientes objetivos:

Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada. Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores o fraudes. Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas, estimulando la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma. Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables, pero además que sean presentados en informes oportunos y bien detallados con todas las incidencias en cada proceso (p. 190).

Pero según esa concepción, el control interno debe ser observado como un proceso que no sólo asegure el cumplimiento de las normas y procedimientos sino que se lleven a cabo en forma eficiente y eficaz para garantizar una evaluación favorable de la gestión, piedra angular de la administración de recursos.

## **Técnicas de Control Interno**

En esa misma visión, es de gran interés conocer las técnicas a emplear para su consecución satisfactoria. Es por eso que, de acuerdo a los objetivos de control, deben identificarse las técnicas para alcanzarlos y el riesgo que se corre al no contar con ellas. Estas técnicas, de acuerdo con Nieto (2004), pueden clasificarse en dos grupos:

a) Técnicas de Prevención, destinadas a proporcionar seguridad razonable de que sólo se reconocen y procesan transacciones válidas. Esto agrupa autorización de todas las transacciones, procedimientos de validación de datos antes de ser procesados, doble verificación de los datos introducidos al computador, segregación y rotación de funciones así como normas y procedimientos; b) Técnicas de Descubrimiento, tendientes a proporcionar certeza razonable de que se descubren errores e irregularidades. Entre ellas están el control de lotes en el proceso de las transacciones, inventarios físicos, utilización de documentación pre-numerada, la comparación de datos reales y propuestos, las conciliaciones bancarias, entre otras muchas (p. 497).

A los efectos, tales mecanismos garantizarían no sólo el éxito en proveer seguridad en las transacciones sino también que cualquier error por acción u omisión podría ser detectado. Entre esos elementos de control interno, según la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (S/F), pueden enumerarse los siguientes aspectos:

Estructura organizativa, que comprende una clara definición de las áreas de responsabilidad, líneas de autoridad, canales de comunicación y niveles de jerarquía; políticas y procedimientos operativos en materia de compras, ventas, producción, gestión de inventarios, políticas de inversiones y finanzas, entre otras observadas; políticas y procedimientos contables del sistema de información, incluyendo no sólo la contabilidad patrimonial básica sino también el control presupuestario (Fuente electrónica).

Con relación a tales políticas y procedimientos, el proceso administrativo de la empresa y los elementos de control interno que lo hacen posible, la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (S/F) menciona que los mismos se basan en los siguientes aspectos:

- a) El proceso contable, que habitualmente nace con la emisión de la documentación fuente correspondiente a cada operación, pasa por diversos registros y finalmente culmina con el suministro de información pertinente;
- b) Los criterios de inclusión, clasificación y descripción de las partidas o plan de cuentas y la valoración o cuantificación de las partidas, es decir, la provisión para deudores incobrables y cómo debe valorarse el inventario; y
- c) Los controles adicionales periódicos para los cuadros de cuentas, conciliaciones y verificaciones físicas (Fuente electrónica).

Sin embargo, también es de una inestimable importancia la distinción entre el sistema contable y el sistema de control interno, ya que aunque es obvio que una gran parte de los elementos de control interno se refieren al sistema contable, comprende otros elementos, ajenos a dicho sistema, pero que son igualmente importantes para evaluar sus bondades.

### **Características de un control interno adecuado**

En todo control es importante definir su ámbito y los aspectos que definen su funcionamiento. Para ello, según la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013), existen pautas para un correcto control interno, que en lo referente a estructura organizativa, contempla:

- a) Definición de responsabilidades y autoridad, donde las funciones de todo el personal y sus relaciones entre sí deben establecerse de manera clara y precisa; b) segregación de funciones, en las que se contempla la decisión o autorización de las operaciones, la custodia física de los activos y la contabilización de transacciones; y c) niveles adecuados a las facultades otorgadas, porque además de segregar es importante que se asignen a personas que, por su capacidad, estén en condiciones de llevarlas a cabo en forma eficiente (p. 4).

En este caso, resulta conveniente contar en la entidad con una estructura organizativa adecuada y coherente para que los controles internos puedan fluir dentro de un sistema idóneo de jerarquía determinado a través de líneas de mando específicas.

Y precisamente, con relación a lo que tiene que ver con la delegación de autoridad en el contexto de los controles internos de la empresa, la misma fuente señala lo siguiente:

Los aspectos referidos a la asignación de responsabilidades, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas a esas funciones, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios (p. 5).

Asimismo, al hacer referencia a las políticas y procedimientos contables, la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013), enumera:

a) Capacidad de los equipos, según los volúmenes, tipo de operaciones y necesidades de información de la gerencia para tomar decisiones; b) diseño eficiente de registros y comprobantes, que comprenda la información necesaria; c) numeración correlativa de comprobantes, para mayor control de documentos; d) circuitos de información apropiados para un mayor grado de control; e) integración de la información para integrar la totalidad de la información elaborada; f) frecuencia y oportunidad de la información contable; g) criterios contables razonables y una clara política de activación de gastos, según principios de contabilidad generalmente aceptados; h) ejecución de controles adicionales de rutina en la información contable ( p. 4).

Con respecto a la auditoría que se debe contemplar en los controles internos, la fuente referenciada menciona como aspectos importantes:

a) Independencia de criterios, dado que es necesario que la auditoría dependa del nivel adecuado dentro de la empresa (que debe ser alto, pero no necesariamente el más alto); b) definición de objetivos, si debe limitarse a la auditoría contable o comprender también la auditoría operativa y qué énfasis debe darse a la evaluación del sistema y preparación de recomendaciones para mejorarlo; c) delineación de un campo de acción amplio, que debe incluir a todas las instancias dentro de la empresa para permitir que las acciones de verificación puedan abarcar todos los procesos relacionados y c) organización y métodos apropiados, como un elemento fundamental para el logro de los objetivos enunciados (p. 6).

Finalmente, en torno a las actitudes del personal hacia los controles internos, la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013), especifica la capacidad y honestidad, porque se tiene la certeza de que un sistema de control interno nunca podrá desarrollarse eficientemente si los funcionarios y empleados de la empresa no poseen la capacidad y honestidad necesarias en sus responsabilidades.

### **Evaluación del control interno**

Según Rodríguez (1997:48), la evaluación “es un proceso que consiste en analizar, estudiar y considerar lo examinado, dándole un valor”; y ello significa fijar el valor, es decir, determinar la importancia de un objeto de estudio por personas especialmente designadas para ese cometido. A partir de esas evaluaciones al control interno, el auditor obtendría la información necesaria para hacer las recomendaciones que considere pertinentes a la gerencia acerca de las mejoras que pueden hacerse a los procedimientos internos de la empresa.

Con relación a los procedimientos y técnicas que se utilizan para la evaluación del control interno, Sierra (2005:74) afirma que la forma más sencilla de que se obtenga información suficiente y útil acerca del funcionamiento del control interno de la empresa, será mediante “la indagación, la observación, la revisión de los manuales de contabilidad y de procedimientos e instrucciones internas y datos similares de la empresa, así como en las conversaciones con los ejecutivos de ciertas áreas de la organización”, lo que proveerá un contexto más completo de la situación.

### **Controles Contables**

Los controles contables comprenden el plan general de la organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; y de acuerdo a lo señala Rusenás (1998), deben brindar seguridad razonable:

Las operaciones se realizan con la autorización de la administración y deben ser debidamente registradas a fin de: a) facilitar la preparación de los estados financieros según los principios de contabilidad generalmente aceptados; b) lograr salvaguardar los activos de la entidad; y c) poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones. Asimismo, el acceso a los activos debe tener lugar solo con autorización de la administración (p. 64).

### **Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

Según Meigs (2000:287), "uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables". Comúnmente, en un negocio pequeño, un empleado es responsable de manejar la entrada de efectivo, llevar los registros de las cuentas por cobrar, expedir notas de crédito y cancelar las cuentas incobrables. Sin embargo, esa combinación de funciones es una invitación al fraude, ya que un empleado en esa situación puede retirar el efectivo cobrado a un cliente sin efectuar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del cliente, emitiendo una nota de crédito simulando que el cliente ha devuelto mercancía o anulando la cuenta del cliente y presentarla como incobrable.

Considerando lo anterior y como precedente de funciones incompatibles, es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no tengan acceso a entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de crédito o autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables. Los procedimientos detallados para el control de las cuentas y documentos por cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización estudiada.

Sin embargo, de ser posible, deben ser empleados diferentes aquellos que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de la mercancía, la recepción de los cobros, facturación y registro contable. Visto así, la gerencia tiene dos objetivos que son conflictivos con respecto a las cuentas por cobrar.

Asimismo, todo negocio preferiría vender más al contado que a crédito, y a menos que las cuentas por cobrar produzcan intereses, se consideran activos no productivos que no generan ingreso mientras esperan el cobro. Por consiguiente, otro objetivo del manejo de efectivo es minimizar la cantidad de dinero comprometido en forma de cuentas por cobrar.

## **Informe COSO**

El “Informe COSO” sobre control interno, publicado en EE.UU, en 1992, surgió como respuesta a inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a ese tema, y plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por la National Commission on Fraudulent Financial Reporting, que se creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization).

De acuerdo a lo que se señala en el prólogo de esa publicación del Committee of Sponsoring Organization (1992), acerca del Informe Conceptual COSO, la cual traducida con la colaboración del Instituto de Auditores Externos de España (IAI), señala que:

Por la amplitud de los conceptos que son empleados y por la superación de las viejas definiciones restrictivas y mecanicistas, esta nueva definición integradora se ha convertido en una herramienta eficaz para satisfacer las necesidades de un gobierno corporativo de las empresas (Fuente electrónica).

Esto ha determinado que el estudio haya tenido gran aceptación y difusión en los medios financieros y en los consejos de administración de las organizaciones, resaltando la necesidad que los administradores y altos directivos presten atención al control interno, tal como COSO lo define, enfatizando la necesidad de los comité de auditoría y una calificada auditoría interna y externa, recalcando la necesidad de que el control interno forme parte de los procesos y no de mecanismos burocráticos.

Según lo que expresa Mantilla (2003) sobre las facilidades que ofrece el Informe COSO en las actividades de Control Interno de una empresa, desde septiembre de 1992 se ha constituido en un fenómeno mundial y su aceptación ha ido creciendo en todos los sectores vinculados a los negocios, y en ello se debe a que permite:

1) Incorporar en una sola estructura conceptual los distintos enfoques existentes a nivel mundial y generar un consenso para solucionar las múltiples dificultades que originaban confusión entre la gente de negocio, los legisladores, los reguladores y otros. Ello daba como resultado malas comunicaciones y distintas expectativas y ocasionaba problemas en las empresas. 2) Actualizar la práctica de Control Interno, lo mismo que los procesos de diseños, implantación y evaluación. También los informes de los administradores sobre el mismo (p. 4).

Según el marco conceptual del Informe COSO, el control interno tiene cinco componentes integrados en el proceso de dirección, y que serán los mismos en todas las organizaciones, dependiendo del tamaño de cada una de ellas su implantación. Ellos son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, manejo de información y comunicación y supervisión y monitoreo de actividades.

### **El ambiente de control**

El ambiente de control es la base del control interno al aportar disciplina a la estructura, y en él se apoyarán los restantes componentes, siendo fundamental para lograr un eficaz y eficiente sistema de control interno. Los factores a considerar en ese entorno son integridad y valores éticos, capacidad de los funcionarios de la unidad, estilo de dirección, modo en que se asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas.

Según el Committee of Sponsoring Organization (1992), los elementos referidos al ambiente de control en un sistema de control interno son “la integridad y valores éticos; la autoridad y responsabilidad; la estructura organizacional; y las políticas de personal” (Fuente electrónica).

## **Evaluación de Riesgos**

La evaluación de riesgos consiste en identificar y analizar peligros relevantes en el logro de objetivos, y son la base para determinar la gestión de riesgos, pues cada unidad enfrenta distintos riesgos internos y externos que deben evaluarse, siendo una condición para su evaluación la identificación de los objetivos a distintos niveles.

Para el Committee of Sponsoring Organization (1992), los elementos de evaluación de riesgos son “los objetivos y la identificación de riesgos internos y externos, y por eso los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento y la evaluación del medio ambiente interno y externo” (Fuente electrónica).

## **Actividades de Control**

Las actividades de control son políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten administrar contingencias identificadas en el proceso de evaluación de riesgos y aseguran que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella a fin de que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Los elementos inherentes a las actividades de control en un sistema de control interno, de acuerdo con el Committee of Sponsoring Organization (1992), son “las políticas para el logro de objetivos; la coordinación entre las dependencias de la entidad; y el diseño de las actividades de control” (Fuente electrónica).

## **Información y Comunicación**

Debe existir una comunicación eficaz que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Sin embargo, es importante destacar que dichos sistemas no sólo manejan datos internos, sino también información sobre acontecimientos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros.

Los elementos adscritos a este componente del sistema de control interno, según refiere el Committee of Sponsoring Organization (1992) son:

La identificación de la información; la cantidad y relevancia de la información que debe ser comunicada en forma oportuna para que el personal ejecute sus responsabilidades asignadas; revisión de los sistemas de información, sobre todo cuando existan cambios en los objetivos o cuando se produzcan deficiencias significativas en los procesos de formulación de información (Fuente electrónica).

### **Supervisión y Monitoreo**

El sistema de control interno debe estar bajo continua supervisión para verificar que las políticas descritas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo; si los cambios de condición de operación no han hecho estos procedimientos obsoletos o inadecuados; y si es necesario tomar oportunamente efectivas medidas de corrección cuando sucedan tropiezos en el sistema.

Para el Committee of Sponsoring Organization (1992), los elementos que son atribuibles a este componente del sistema de control interno, son “el monitoreo del rendimiento; la revisión de los supuestos que soportan los objetivos del control interno; la aplicación de procedimientos de seguimiento; y la evaluación de la calidad del control interno” (Fuente electrónica).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Al haber formulado el problema y establecido los objetivos, así como disponer de bases teóricas sólidas para el estudio, es procedente incorporar procedimientos operacionales necesarios en el proceso de investigación, orientados a descubrir y evaluar elementos de tipo procedimental que permitan la definición precisa del estudio y sus elementos de interés metodológico a partir de conceptos teóricos convencionalmente aceptados. En ese sentido, Balestrini (2007:114) señala que el Marco Metodológico “es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos”, lo cual permite afianzar criterios para determinar el tipos de investigación, su diseño y los recursos a emplear.

#### **Naturaleza de la Investigación**

La naturaleza del estudio define una problemática que incide en el desempeño de la empresa Valentino C.A. y sus procedimientos en el área comercial, dificultando la evaluación de su proceso productivo así como su evolución en el mercado y en su actividad administrativa.; y ello, desde la óptica metodológica, demarca su ámbito hacia los estudios cuantitativos no experimentales, tomando en cuenta que en el paradigma cuantitativo se busca medir qué condiciones ostentan las variables y cuáles son sus relaciones en el contexto de la investigación, mediante el estudio de los fenómenos de causa y efecto. En relación a su carácter cuantitativo, es importante acotar lo que señalan Hernández, Fernández y Baptista (2007), según lo cual:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud los patrones de comportamiento de una población (p. 5).

Como consecuencia de ese enfoque de la investigación, se asegura una medición más objetiva a fin de demostrar su causalidad y generalizar los resultados hacia otras realidades con características similares, partiendo para ello del método estadístico aplicado a una muestra probabilística que se selecciona para crear un marco de referencia adecuado a las necesidades de la investigación, permitiendo así generar conclusiones precisas sobre la situación estudiada.

En cuanto a su condición no experimental, Hernández et al (ob.cit:140) señalan que ese tipo de estudios “se realiza sin manipular deliberadamente las variables; lo que se hace en este tipo de investigación es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos”, y siendo ese un rasgo de los fenómenos observados, el estudio se define como no experimental, pues se estudian las variables sin generar condiciones predeterminadas sino que se observan sin interferencia tal como se manifiestan.

### **Tipo de Investigación**

Asimismo, la investigación delimita su ámbito y alcances a un nivel específico (exploratorio, descriptivo o explicativo), enunciado por Hernández et al (ob.cit:58) como “el alcance de la investigación, y en lugar de considerarlo una clasificación”, y lo sitúan en un continuo de causalidad, es decir, dónde comienza la investigación y hasta dónde puede llegar o hasta donde el investigador quiere que llegue. En concordancia con lo señalado con respecto al nivel de la investigación, cada alcance tiene en relación a la investigación ciertos niveles de complejidad que van de lo más simple a lo complejo.

Según el orden ya mencionado, y en esa misma línea conceptual, Ramírez (2005:20) sostiene que en “el nivel descriptivo el investigador propone conceputar una situación concreta, caracterizando los rasgos más destacados”, tal como se expresa en el presente estudio, donde se intenta describir una circunstancia determinada por las propias características y alcances del hecho examinado.

En este caso, las características de la investigación la definen como un estudio descriptivo porque destaca rasgos esenciales de una situación, utilizando criterios sistemáticos para evidenciar la estructura y comportamiento de los fenómenos que se manifiestan, como ocurre en el caso de la empresa Valentino C.A. y su proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros.

### **Diseño de la Investigación**

En torno al diseño, el estudio se circunscribe a una investigación con incidencia en el área social y laboral, tomando datos de la realidad a través de la experiencia empírica para evaluarlos, analizarlos y establecer conclusiones; y según como está planteado el problema, la investigación tiene las características propias de un proyecto factible. A los efectos, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011:21) define los proyectos factibles como “la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”.

En sintonía con esa definición, la delimitación de un proyecto factible, según Balestrini (ob.cit:9), pasa “por la realización de un diagnóstico de la situación existente y la determinación de las necesidades del hecho estudiado, para formular el modelo operativo en función de las demandas de la realidad abordada”, ya que en el presente estudio se intenta indagar sobre los lineamientos de control interno de la empresa Valentino C.A.

Igualmente, el estudio responde también a un diseño de tipo transeccional, que según explican Hernández et al (ob.cit:142), “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único”, siendo su propósito primordial describir las variables que intervienen y analizar su desempeño en un momento específico, como en el caso actual, donde se toma una medición única de los lineamientos de control interno ya señalados. De la misma manera, como el diseño de la investigación sirve de guía para el desarrollo del estudio, el proceso se realiza mediante una secuencia de etapas puntuales:

Diagnóstico: donde se plantea la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.

Documental: referentes teóricos representados en el material bibliográfico y las estrategias a emplear para determinar las debilidades de control interno en la empresa.

Procedimental: que es el plan de la investigación para situar el problema en un plano de comprensión adecuado al desarrollo de los objetivos del estudio.

Conclusiva: donde se presentan los resultados, confrontando un diagnóstico para reflejar la situación planteada, de acuerdo a los análisis realizados en la investigación.

## Sistema de Variables

### Cuadro 1. CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Técnica/ Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. en cuanto a mediadas de control interno	Situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros	Condiciones que presentan los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de motivación del personal en la atención al público.</li> <li>- Conducta inadecuada del personal en la realización de las ventas.</li> <li>- Fallas en la supervisión del personal en el área de ventas.</li> <li>- Ausencia de mecanismos de monitoreo de áreas críticas.</li> </ul>	Encuesta/ Cuestionario	Personal de la empresa Valentino C.A.
Determinar las debilidades de control interno en la empresa Valentino C.A. referidas a los procesos de control venta, cuentas por cobrar y cobros	Debilidades de control interno en las ventas, cuentas por cobrar y cobros	Fallas que se observan en los controles internos para las ventas, cuentas por cobrar y cobros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faltantes en el inventario de productos de la empresa.</li> <li>- Pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja.</li> <li>- Distorsiones en el resumen de ventas mensuales.</li> <li>- Descuadre en el estado de resultados.</li> </ul>	Encuesta/ Cuestionario	Personal de la empresa Valentino C.A.
Diseñar lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Valentino C.A.	Lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros	Normativas a implementar en la empresa para controlar los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un código de conducta acorde a los valores de la empresa.</li> <li>- Fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados.</li> <li>- Disminuir riesgos en la productividad mediante sistemas de monitoreo.</li> <li>- Reforzar la supervisión en el área de atención al público.</li> <li>- Realizar procesos cíclicos de control de inventario de mercancías.</li> </ul>	Encuesta/ Cuestionario	Personal de la empresa Valentino C.A.

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## **Población**

Según Balestrini (ob.cit:123) población es un "conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos con algunas características comunes", y conforman un grupo de interés en una investigación, para el cual serán válidas las conclusiones de cada unidad en estudio. A tal efecto, se tomó como población a todo el personal de la empresa Valentino C.A., contando entre ellos al encargado de la tienda, al asistente administrativo y a los seis asesores de venta que atienden los departamentos de damas, caballeros y niños, para un total de 8 personas que suministraron información de interés investigativo en el estudio.

## **Muestra**

En relación a la muestra, Balestrini (ob.cit:126) la define como aquella "parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo", y para que reproduzca sus rasgos fielmente debe ser representativa, además de proporcional a su universo para que los resultados puedan ser generalizados y extrapolados a esa población.

Sin embargo, esa condición de representatividad de la muestra se refiere a que por su tamaño y características permita inferir o generalizar sus resultados al resto de la población estudiada. Con respecto a la extracción de una muestra a partir de una población dada, tiene gran importancia señalar que existen distintos métodos y criterios para determinarla, de modo que cuando la población ostenta un número significativo de elementos se puede tomar una muestra también significativa. En ese sentido, existen diversas técnicas y mecanismos metodológicos bien documentados para realizar la selección de una muestra adecuada a cada población, pudiendo usarse como recurso las fórmulas de muestreo o las tablas de Harvard, entre otras.

No obstante, en la posibilidad de que la población no contemple una cantidad de elementos suficientes para soportar técnicas convencionales de muestreo, puede contemplarse el argumento de Hernández, citado en Castro (2005:69), quien sostiene que “si la población es menor a 50 individuos, la población es igual a la muestra”, y se consideró una muestra arbitraria a partir de la población seleccionada, conformada por las 8 personas que conforman la población.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

De acuerdo a los objetivos, se requiere definir técnicas e instrumentos para recolectar datos, y en este caso, las fuentes bibliográficas son un material de gran valor teórico para explicar propiedades, antecedentes y alcances de la situación estudiada; mientras que el trabajo de campo permite recoger datos para describirlos e interpretarlos. Para eso, se aplicó una encuesta, que según Arias (2006:72), se utiliza para “obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación a un tema en particular”, y mediante su análisis se buscó una tendencia sobre un hecho notorio expresado en la indagación.

Con respecto al instrumento de recolección de datos, de acuerdo a lo que señalan Hernández et al (ob.cit:196) un cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir o evaluar”, de manera que esas respuestas traducen la opinión de los encuestados. Para ello, se diseñó un cuestionario de trece (13) ítems de selección simple, cuyas respuestas aportaron información de gran interés investigativo para extraer conclusiones del proceso indagatorio (Ver anexo A). A tal efecto, los datos recabados en la encuesta suministraron información relevante para satisfacer las necesidades del estudio y aportar soluciones al problema planteado en esa unidad de acción, lo que permitió disponer de información relevante para el proceso conclusivo.

## **Validez del Instrumento**

Según Hernández et al (ob.cit:346), la validez “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”; y en el estudio, la validez del instrumento se determinó en juicio de expertos, donde especialistas en metodología y contenido de la Universidad de Carabobo evaluaron su pertinencia y coherencia, correspondencia entre ítems, veracidad y profundidad así como su verificabilidad, y se hicieron observaciones para ajustarlo a los objetivos propuestos, de modo que puedan arrojar datos de verdadero interés indagatorio (Ver Anexo B).

## **Confiabilidad del Instrumento**

Con respecto a la confiabilidad atribuida al instrumento de recolección utilizado en el trabajo de campo para los sondeos de opinión es importante destacar lo que sostienen Hernández et al (ob.cit:348), al señalar que la confiabilidad del instrumento es el “grado en el que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”, siendo una característica que se espera lograr en el estudio, existiendo, sin embargo, varias maneras estandarizadas de estimar la confiabilidad de una medición para determinar esa cualidad, siendo las más conocidas:

- a) Confiabilidad de re-aplicación de pruebas (test-retest);
- b) Confiabilidad de versiones equivalentes (pruebas paralelas);
- y c) Confiabilidad de consistencia interna (homogeneidad).

En este caso se estima de gran utilidad el método de consistencia interna pues al determinar la correlación entre los ítems, puede predecirse la recurrencia lógica de las respuestas a lograr. Sin embargo, como señala Ruiz (2005):

Existen en este método diferentes procedimientos, como la fórmula Kuder Richardson, KR20 (para pruebas dicotómicas), la fórmula Alpha de Crombach (donde no se consideran respuestas correctas o incorrectas, sino niveles de aceptación) y la fórmula de Spearman-Brown (el método de las dos mitades), cuya correlación se basa en la varianza de aciertos, la varianza de prueba junto a la sumatoria de las varianzas individuales, y las diferencias de puntajes entre preguntas pares e impares (p. 63).

A efectos del estudio, la prueba de confiabilidad se realizó mediante el método de resistencia interna, basado en la cohesión entre los diferentes ítems que conforman la prueba, porque se busca que exista una adecuada correspondencia entre las preguntas presentadas a la muestra, lo cual quedó determinado a través del cociente de confiabilidad aplicable al instrumento a fin de determinar su idoneidad.

En ese sentido, los valores de la prueba dicotómica se convierten en 1 y 0, donde el valor 0 corresponde a una confiabilidad nula y el valor 1 es el máximo de confiabilidad, de acuerdo a la fórmula de Kuder Richardson, KR20. Esa fórmula se expresa de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] =$$

Donde:

$\alpha$  = Coeficiente de confiabilidad, N = número de ítems,  $\sum S_i^2$  = sumatoria de las varianzas por pregunta,  $S_{Total}^2$  = Varianza de la suma de los ítems y 1 = constante.

Para la interpretación de los resultados de la confiabilidad, la fórmula de Kuder Richardson, KR20, establece una escala que se desplaza en forma ascendente desde muy baja (0,01 a 0,20), baja (0,21 a 0,40), moderada (0,41 a 0,60), alta (0,61 a 0,80) hasta muy alta (0,81 a 1,00), y en este caso, la confiabilidad fue calculada mediante una prueba piloto con una muestra reducida, con un resultado de 0,77 (Ver anexo C).

## **Técnicas de Análisis de Datos**

En cuanto a las técnicas de análisis, las mismas varían según la fuente tratada y son mecanismos de valoración que se aplican a los datos para interpretarlos y asegurar resultados confiables. Para Balestrini (ob.cit:149), esta fase del proyecto “comprende, además de la incorporación de algunos lineamientos generales para el análisis e interpretación de los datos, su codificación y tabulación, sus técnicas de presentación y el análisis estadístico”, que son aspectos valiosos para evaluar y valorar los resultados, y serán determinados según la fuente consultada.

De este modo, las fuentes bibliográficas fueron tratadas mediante el análisis crítico; en tanto que para la encuesta se realizó una interpretación cuantitativa mediante la tabulación de las respuestas en la tabla de datos para examinar la situación obtenida utilizando procedimientos usuales de la estadística descriptiva, y ese análisis de los datos permitió extraer conclusiones válidas para determinar las necesidades a satisfacer en el diseño de soluciones al problema planteado, midiendo objetivamente la opinión del encuestado.

## **CAPÍTULO IV**

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

En el trabajo de campo realizado pudieron examinarse los distintos aspectos relacionados con el tema del control interno de la empresa Valentino C.A., dirigidos especialmente a verificar el funcionamiento del proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, tal como se ha señalado en el desarrollo de la investigación, a fin de fijar la atención en las pérdidas previsibles por la ejecución inadecuada de esas tareas o la toma de decisiones poco convenientes que impiden detectar oportunamente las fallas incurridas durante esa actividad.

En esa perspectiva, considerando que el control interno propicia logros de gran significación en el desempeño, utilizando para ello indicadores indispensables para el análisis, la toma de decisiones y el cumplimiento de metas, tales como la eficiencia, eficacia y economía, se intenta activar mecanismos que provean esas cualidades en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A., a fin de normalizar el funcionamiento de esas funciones esenciales para el desarrollo de su actividad corriente y el adecuado registro contable de sus operaciones.

Es por eso que, de acuerdo a los resultados alcanzados, las respuestas de la consulta han proporcionado condiciones para proceder a los análisis correspondientes a partir de las opiniones suministradas por la muestra, para establecer los criterios a emplear en el desarrollo de las conclusiones del estudio, y con esa información se pudo conformar una tabla de datos coherente con los planteamientos delineados previamente, cuyas tendencias parecieran dar respuesta a las interrogantes surgidas al comienzo de la investigación.

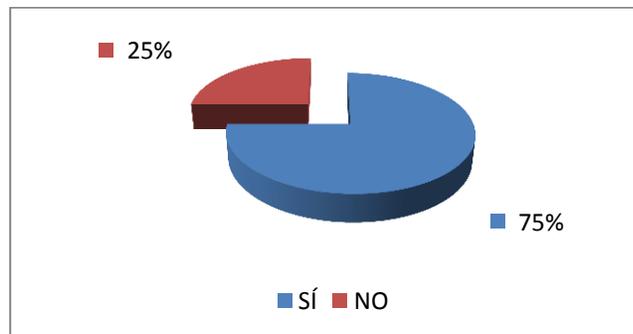
1.- ¿Cree Ud. que la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. tiene que ver con falta de motivación del personal en la atención al público?

Cuadro 2. Falta de motivación del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	75
No	2	25
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 1. Falta de motivación del personal



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## Análisis

Ese resultado permite inferir la considerable importancia que tiene la actitud del trabajador hacia la actividad que desarrolla ya que un trabajador motivado es capaz de tener un mejor desempeño en sus labores, y ello cobra una mayor importancia cuando se atiende al público.

2.- ¿En su opinión la conducta inadecuada del personal en la realización de las ventas podría estar influyendo en que los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. no se realicen adecuadamente?

Cuadro 3. Conducta inadecuada del personal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100
No	0	0
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

### Análisis

En ese caso, pareciera haber un consenso general hacia el comportamiento del trabajador en la realización de su trabajo, lo cual puede ser una garantía en la búsqueda de soluciones al problema presentado en esa empresa, donde aspectos como la integración del trabajador y fidelidad tendría mucho que ver.

3.- ¿Considera que pueden estar ocurriendo fallas en la supervisión del personal del área de ventas que impiden detectar una problemática que afecta el proceso de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.?

Cuadro 4. Fallas en la supervisión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100
No	0	0
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## Análisis

En este caso, la supervisión es un aspecto del más alto interés, porque aún cuando exista una buena mística de trabajo, el personal a veces necesita sentirse supervisado y asistido para cumplir adecuadamente con sus funciones sin incurrir en fallas por acción u omisión.

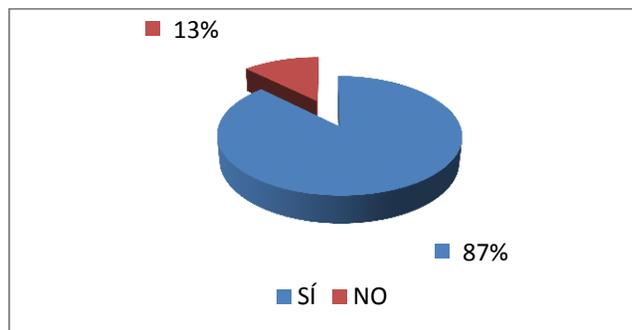
4.- ¿Cuando ocurre algún evento indeseado en el proceso de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. puede deberse a la ausencia de mecanismos de monitoreo de áreas críticas?

Cuadro 5. Ausencia de monitoreo en áreas críticas

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	87
No	1	13
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 2. Ausencia de monitoreo en áreas críticas



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## Análisis

De acuerdo a esa respuesta, se puede pensar que los sistemas de monitoreo no están funcionando adecuadamente y ello constituiría una falla importante debido al carácter disuasivo de ese mecanismo tanto para el público como para los empleados.

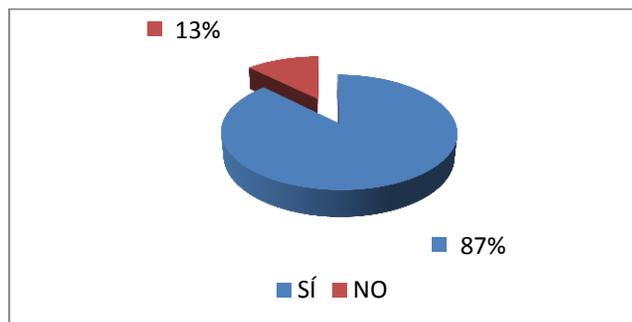
5.- ¿Cree que las debilidades de control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros se podrían estar expresando en los frecuentes faltantes en el inventario de productos de la empresa?

Cuadro 6. Faltantes en el inventario de productos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	87
No	1	13
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 3. Faltantes en el inventario de productos



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## Análisis

En este caso, la respuesta se alinea con las anteriores, porque de existir faltantes de inventario en una tienda puede significar que los productos pudieran estar siendo substraídos o que no se estarían cobrando correctamente las piezas vendidas, siendo por tanto un aspecto delicado.

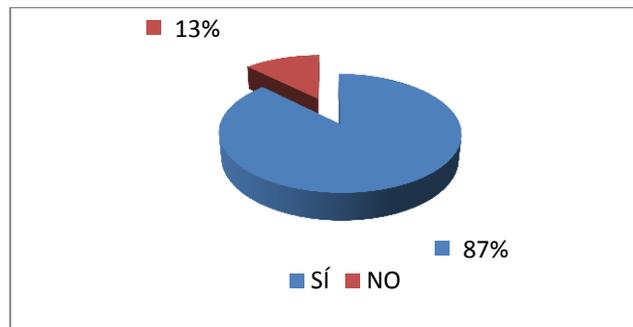
6.- ¿Considera que esas mismas debilidades de control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa Valentino C.A.?

Cuadro 7. Pérdidas monetarias según flujo de caja

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	87
No	1	13
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 4. Pérdidas monetarias según flujo de caja



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## **Análisis**

Si la relación de flujo de caja no coincide con las salidas de inventario, existe una situación a examinar, pues debe haber una relación directa entre lo que sale de inventario y lo que se factura al público y en ello el flujo de caja debe dar algunas pistas a seguir.

7.- ¿En su criterio, las distorsiones en el resumen de ventas mensuales de la empresa Valentino C.A. podrían tener su origen en que los controles internos no funcionan adecuadamente y permiten que ocurran desviaciones?

Cuadro 8. Funcionalidad de los controles internos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100
No	0	0
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## **Análisis**

Ello coincide con algunas respuestas anteriores, porque el control interno debe abarcar todos los aspectos operativos de la empresa y verificar que los procedimientos establecidos se estén llevando adecuadamente para garantizar el éxito de la jornada de trabajo sin incidentes.

8.- ¿Sería posible detectar fallas en los controles internos referidos al proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros haciendo seguimiento a los descuadres en el estado de resultados?

Cuadro 9. Descuadres en el estado de resultados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	50
No	4	50
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 5. Descuadres en el estado de resultados



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

### **Análisis**

Es un buen punto asumir que los descuadres que pudiera presentar el estado de resultados en gran medida estuvieran relacionados con malas prácticas por parte del personal en el desarrollo de sus actividades.

9.- ¿Considera Ud. que para que existan lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros sería necesario establecer un código de conducta acorde a los principios de la empresa?

Cuadro 10. Código de conducta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100
No	0	0
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

### Análisis

En este caso, la respuesta tiene coincidencia con resultados anteriores, porque si no hay un código de conducta el personal no se sentirá obligado a responder a ciertos principios y valores establecidos para facilitar la relación trabajador-empresa y ello genera debilidades en su accionar.

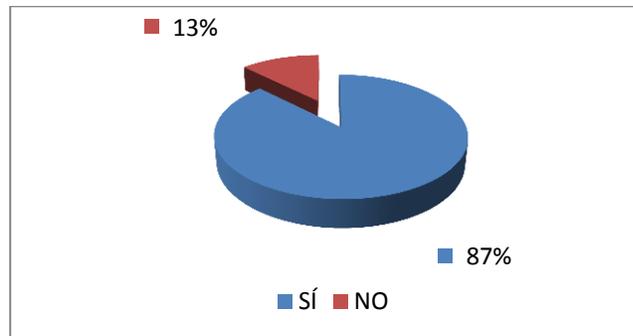
10- ¿En ese caso, si se lograra fijar esos lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros se ayudaría a fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados de la empresa Valentino C.A.?

Cuadro 11. Sentido de pertenencia de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	87
No	1	13
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 6. Sentido de pertenencia de los empleados



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

### Análisis

Desde el punto de vista ético resulta ser lo más adecuado porque se estaría ayudando a crear una condición ideal para que las relaciones entre el trabajador y la empresa se desarrollen armoniosamente y en un ambiente de plena confianza.

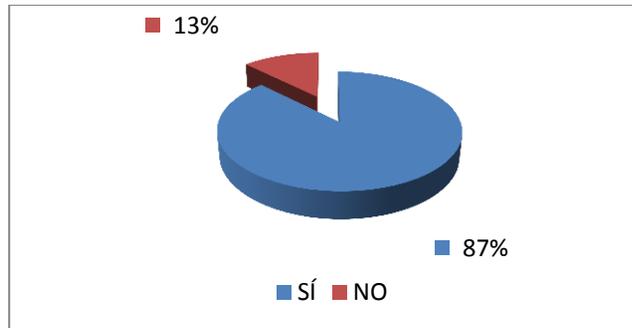
11.- ¿Cree que sería posible disminuir riesgos en la productividad mediante un sistemas de monitoreo para los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.?

Cuadro 12. Sistema de monitoreo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	87
No	0	13
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

Gráfico 7. Sistema de monitoreo



Fuente: Terreros y Moammer (2013)

### Análisis

También en este caso la respuesta es coincidente con otras respuestas previas, porque los sistemas de monitoreo podrían ser un buen medio para disuadir alguna acción contraria a los principios, además de garantizar una observación constante de la jornada.

12.- ¿En su opinión, sería conveniente reforzar la supervisión en el área de atención al público para lograr un mayor afianzamiento de los controles internos en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros?

Cuadro 13. Supervisión en el área de atención al público

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100
No	0	0
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## Análisis

En este caso, la supervisión es una actividad que puede proporcionar mucha tranquilidad pues el trabajador se sentiría respaldado y asistido en sus labores, evitando que cometa fallas por acción o por omisión porque el supervisor estaría atento a que se cumplan los procedimientos en forma correcta.

13.- ¿Considera de alguna utilidad realizar procesos cíclicos de control de inventario de mercancías para coadyuvar a que los controles internos puedan funcionar adecuadamente en la empresa Valentino C.A.?

Cuadro 14. Procesos cíclicos de control de inventario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	100
No	0	0
Total	8	100

Fuente: Terreros y Moammer (2013)

## Análisis

En tal sentido, esa sería una práctica razonable para verificar cada cierto tiempo que los inventarios físicos coinciden con las cifras manejadas por la empresa respecto a existencias, entradas y salidas, siendo esa una garantía que ofrecen los procesos de conteo cíclico de control de inventario.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Dado que la función de las ventas, cuentas por cobrar y cobros implica planear, ejecutar y controlar todas las actividades que se desarrollan en este campo, y por eso los planes de venta incluyen un efectivo seguimiento y control de actividades que se entrelazan en distintas áreas, como la previsión financiera, los procedimientos contables, la parte operativa y las ventas propiamente dichas. En ese contexto, los controles internos, como proceso administrativo, evalúan operaciones que garantizan, entre otros aspectos de interés, la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de políticas, leyes y normas.

En ese sentido, para que haya control interno debe contarse con un proceso que integre, dinamice y relacione de manera eficiente los objetivos, políticas y estrategias para el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas. En ese caso, es necesario realizar un estudio de posibles contingencias internas y externas para disponer de una seguridad razonable respecto a los riesgos, de modo que la comprensión del control interno propicia en la organización logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas previstas.

Sin embargo, en este caso la mayor relevancia del tema es puntualizar en lo que se debe hacer para asegurar la operatividad de los procedimientos de ventas y cuáles serían las estrategias a seguir para evaluar el desempeño del personal en esos procesos y detectar oportunamente las fallas incurridas, tal como plantea el estudio.

Es por eso que de acuerdo al tema tratado, referido a proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. para diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa, determinar las debilidades de control interno en la empresa y diseñar lineamientos de control interno en esos procesos, para lo cual se realizaron mediciones de opinión entre los trabajadores de la empresa para verificar sus niveles de satisfacción respecto a los procedimientos actuales y verificar la situación reseñada para orientar la búsqueda de soluciones satisfactorias que puedan mejorar las condiciones en esa área operativa.

En este caso, el estudio se planteó como fin inmediato idear un plan estratégico para fortalecer el control interno en ese ciclo administrativo a fin de que la empresa pueda contar con suficientes controles preventivos y de detección que fortalezcan la transparencia de sus actividades. Con esa directriz, el trabajo de campo fue concebido de modo que permitiese medir los diferentes aspectos que interesan al estudio, y por ello se evalúan los criterios expresados en cada uno de los objetivos específicos fijados en su momento, como son caracterizar la situación, establecer sus debilidades y prever estrategias para mejorarla.

Para lograr esto, se diseñó un instrumento de recolección de datos con opción de respuesta dicotómica para ser aplicado a una muestra de 8 empleados de la empresa, como partes actantes de manera directa con el problema examinado, a quienes se les indagó sobre distintos aspectos relacionados las ventas, cuentas por cobrar y ejecución de cobros, con la finalidad de establecer la favorabilidad o no hacia las proposiciones presentadas, y en ese trabajo de campo se pudo examinar tanto las condiciones planteadas en la empresa con respecto a los controles internos como sus posibles soluciones, y de acuerdo a los criterios expresados por la muestra consultada fue posible sopesar sus opiniones y generar apreciaciones aprovechables para la fase conclusiva del estudio.

En relación a eso, con los resultados de la investigación se pudo disponer de información valiosa de parte de los trabajadores de esa empresa, lo cual permitió generar conclusiones precisas con elementos de juicio suficientes para concretar el proceso de diagnóstico, como parte esencial de la investigación, que al estar definida como un proyecto factible, necesariamente debe generar una propuesta favorable, como modelo operativo viable para la resolución de la situación preestablecida, y se expresa en lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.

En función de ello, las opiniones expresadas por los encuestados están en sintonía con los criterios manejados en el proceso indagatorio, al presentar una matriz de opinión totalmente previsible al estudio que se desarrolla para la empresa Valentino C.A., dadas las características propias de la temática seleccionada para la investigación y los objetivos señalados en el Capítulo I, favoreciendo de una manera sustancial los planteamientos realizados a través de toda la investigación, lo que permite preparar la información correspondiente al diseño de la propuesta, como fin determinante del estudio que se lleva a cabo. En ese sentido, es importante revisar los resultados de cada objetivo para contrastarlos entre sí y poder establecer una tendencia de opinión.

El cumplimiento del primer objetivo, donde se intenta diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. en cuanto a medidas de control interno, se considera logrado, pues la mayoría de la muestra consultada cree que existe falta de motivación en el personal y que en ocasiones manifiestan conductas inadecuadas, lo cual resulta inconveniente dado que la función esencial de la empresa es vender e implica atención directa al público; pero también opinan que existen fallas en la supervisión y ausencia de monitoreo en áreas críticas, y en este caso es una falla atribuible a la empresa, constituyendo una falta de atención en cuanto a la previsión en el desarrollo de su actividad.

Desde esa perspectiva, los trabajadores consultados en la encuesta expresaron opinión sobre las condiciones actuales que presentan los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A., fijando sus expectativas en algunas acciones que puedan mejorar esa situación.

En relación al segundo objetivo, dirigido a determinar las debilidades de control interno en la empresa Valentino C.A. referidas al control venta, cuentas por cobrar y cobros, la muestra considera que una de las debilidades atribuibles al control interno es que se produzcan faltantes en el inventario sin que sean detectados en su momento, lo que configura una falla evidente de los controles internos de la empresa, y por otra parte, señalan que esa situación estaría originando pérdidas monetarias según el flujo de caja y ello estaría también ocasionando distorsiones en el resumen de ventas por fallas de los controles internos, lo cual es detectado tardíamente a través de los descuadres en el estado de resultados.

En este caso, la percepción de los encuestados manifiesta un conocimiento claro de las fallas que se observan en los controles internos para los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros, de modo que la confluencia de todos esos factores genera una situación de incertidumbre respecto al cuadro de las cuentas contables.

Con respecto al tercer objetivo, donde se establecen los lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Valentino C.A., la mayoría de la muestra estimó que para que existan lineamiento debe establecerse un código de conducta y fortalecer el sentido de pertenencia; pero en igual sentido, las expectativas se orientan hacia un sistema de monitoreo y reforzar la supervisión en el área de atención al público, pero además están de acuerdo en que se realicen procesos cíclicos de control de inventario de mercancías para coadyuvar a que los controles internos puedan funcionar adecuadamente, de manera que se evidencia una gran receptividad hacia posibles soluciones de la situación planteada.

De modo conclusivo, los encuestados expresaron una opinión notablemente favorable sobre las acciones a cumplir por parte de la empresa para lograr las metas planteadas con relación a establecer lineamientos de control interno para los procesos de ventas, cuantas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. Desde ese perfil, los resultados, al dar respuestas a las interrogantes del estudio y satisfacer los objetivos específicos, permiten establecer que:

El diagnóstico demostró que la empresa Valentino C.A. presenta una situación problemática en su proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, y las normas de control interno existentes han resultado ineficaces para disminuir los riesgos, por lo que se infiere la transgresión por incumplimiento o desconocimiento de algunas normas internas de la empresa por parte de los empleados, además de otros factores que son inherentes a la empresa, como la supervisión y vigilancia de sus procesos.

Asimismo, se concluye que de no emprenderse acciones efectivas, los efectos podrían tener alcances mayores e inducir a situaciones de mayor riesgo productivo, pues aun cuando existen algunas normas generales en la empresa, hay empleados que no las consideran importantes o simplemente las desconocen, lo cual podría estar evidenciando una gran debilidad en los procedimientos de gestión para llevar a cabo las actividades del negocio, donde por su actividad debe privar la responsabilidad, la confianza y la ética personal proyectada hacia las metas de la empresa.

En consecuencia, la empresa Valentino C.A. debe establecer lineamientos de control interno, utilizando para ello los mecanismos que fueren necesarios, tales como instructivos, manuales de normas y procedimientos o cualquier otro tipo de procedimientos estandarizados que puedan ayudar a reforzar la cultura organizacional y la ética en función de estatutos y normas así como la evaluación de riesgos para identificar y analizar los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos a través de una eficiente función de supervisión y monitoreo.

## **Recomendaciones**

De acuerdo a la investigación, existe en la empresa Valentino C.A. la necesidad de resolver la problemática existente con respecto al proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, y considerando que la investigación debe dejar aportes sustanciales, como producto del estudio minucioso de todos sus aspectos y detalles para generar soluciones efectivas tendientes a resolver el problema planteado, resulta conveniente presentar algunas recomendaciones, sustentadas en las indagaciones realizadas:

- Aplicar la propuesta generada en esta investigación para garantizar a la empresa estrategias novedosas y efectivas en el logro de ventajas significativas sobre sus competidores, de acuerdo a la evaluación del proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, incrementando su nivel de participación en el mercado y su rentabilidad, además de mantener los estándares de calidad que deben caracterizar su actividad.
- Establecer un eficiente seguimiento y monitoreo de las estrategias aplicadas para asegurar su permanencia en el tiempo mediante sistemas de control de calidad adecuados y eficientes que permitan afinar y redefinir funciones y prácticas que garanticen su efectividad.
- Revisar la estructura organizacional de la empresa y promover la coordinación de todas las áreas relacionadas con el proceso de ventas para lograr una mayor eficiencia en las operaciones de control interno y la confiabilidad necesaria en la información financiera de deriva de tales procesos.
- Evaluar en forma integral, los procesos de control interno para tomar medidas que eviten la incompatibilidad y los conflictos de intereses así como el mal manejo de la información, el riesgo de fraude y los errores operativos, financieros y legales.

- Mejorar la reputación de la empresa ante su clientela, al prevenir situaciones de incertidumbre o riesgo, creando en los empleados un compromiso real y verdadero y evitando la segregación de funciones o los criterios inadecuados en la ejecución de tareas, además de proporcionar a los clientes suficiente confianza en el accionar de la empresa.

## **LA PROPUESTA**

### **Presentación**

Como resultado de la investigación, se genera una propuesta de lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Valentino C.A., considerando que en ese tipo de negocios debe primar la confianza, la responsabilidad y la ética personal proyectada hacia las metas de la empresa para reducir riesgos asociados a esas funciones, asegurando que las operaciones se realicen en forma precisa, confiable y transparente.

### **Denominación del Proyecto**

El proyecto presentado en esta propuesta se denomina “**Lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa Valentino C.A.**”, siendo su contexto de aplicación áreas relacionadas a ese proceso funcional, como ventas, contabilidad y administración.

### **Fundamentación o Justificación**

De acuerdo con los resultados del estudio, el proyecto se justifica al señalar lineamientos que permitan reforzar los controles internos de la empresa en estudio, en función de sus estatutos y normas así como la evaluación de riesgos en el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros, mediante el desarrollo de un control interno eficiente que asegure disminuir las condiciones de riesgo que no han podido ser controladas con las acciones llevadas a cabo hasta el momento.

## **Objetivos del Proyecto**

### **Objetivo General**

Establecer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.

### **Objetivos Específicos**

- Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando el permanente respeto a reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función de ventas, cuentas por cobrar y cobros.
- Fijar metas concretas para el resguardo de los recursos de la empresa ante posibles pérdidas por mala gestión, errores, fraudes o irregularidades en la función de ventas, cuentas por cobrar y cobros.
- Mantener una información veraz de los datos financieros y de gestión a través de informes oportunos que proporcionen una base de datos actualizada y funcional acerca de la función de ventas, cuentas por cobrar y cobros.

### **Metas del Proyecto**

Lograr para la empresa mayor seguridad en su actividad y para los clientes un ambiente cordial y agradable así como una buena atención al público basada en los principios y valores de la organización.

### **Localización**

Se localiza en la empresa Valentino C.A., tienda dedicada al comercio de ropa, ubicada en Valencia, estado Carabobo.

## **Beneficiarios**

Los beneficiarios del proyecto son: los trabajadores, al realizar sus tareas con mayor eficiencia operacional y asignación bien delimitada de sus responsabilidades; los clientes, al mejorar su interacción con la empresa con una atención de calidad en un ambiente de seguridad y confianza; la empresa, al contar con una herramienta que garantice el óptimo funcionamiento de las ventas, cuentas por cobrar y cobros.

## **Estudio de Factibilidad o Viabilidad del Proyecto**

**Factibilidad Operacional:** El recurso humano de la empresa tiene un gran potencial operativo, y resultaría sencillo reforzar sus aptitudes para crear una verdadera cultura de control interno, basada en principios y valores personales e institucionales.

**Factibilidad Tecnológica:** Se cuenta con tecnología aprovechable, como equipos informáticos y de comunicaciones, que serían ampliados según la necesidad y de acuerdo al plan de inversiones previsto, sobre todo para tareas de monitoreo.

**Factibilidad Económica:** La empresa es una pyme y no cuenta con la liquidez monetaria suficiente para acometer el plan de inversiones requerido y llevar a cabo las estrategias a cumplir, aunque puede recurrir a diferentes mecanismos de financiación en la búsqueda de beneficios cuantificables no sólo en la reducción de pérdidas sino en la proyección de la empresa en su mercado meta.

## **Desarrollo de la Propuesta**

En relación al desarrollo de los objetivos específicos del proyecto, los mismos pueden ser llevados a cabo eficientemente en función de mejorar las condiciones de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.:

Respecto al Objetivo 1: Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando un permanente respeto a los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función de ventas, cuentas por cobrar y cobros.

En este caso, la principal estrategia que se plantea es aprovechar todo el potencial del personal de mayor experiencia en las áreas de ventas, contabilidad y administración para constituir un comité de control interno, siendo necesario definir aspectos de interés para preparar al personal hacia una cultura ética y de integridad moral que será la base para el desarrollo del resto de las estrategias planteadas con respecto al desempeño y conducta de los trabajadores.

Respecto a la competencia profesional, la directiva de la empresa debe fijar los mecanismos para lograr la competitividad deseada en sus trabajadores, y para ello debe asegurar la selección adecuada de personal por competencias profesionales para asegurar su adaptación a las políticas de control interno que se intentan establecer en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y ejecución de cobros, además de una capacitación permanente en las áreas de su competencia para que el trabajador logre optimizar su desempeño dentro de su respectivo puesto de trabajo.

En ese sentido, es importante considerar en forma expresa las aptitudes y actitudes que muestren los trabajadores de la empresa porque de ello dependerá el buen desempeño que tendrán en sus funciones. Por esa razón, se proponen algunas estrategias preliminares o de preparación para afianzar el ambiente de control interno de la tienda Valentino:

- Configurar políticas bien definidas orientadas a contratar personal calificado por su competencia profesional respecto a las responsabilidades que serán asignadas a ese puesto de trabajo, en este caso, referidas a las funciones de ventas, cuentas por cobrar y ejecución de cobros, para lo cual es necesario revisar los métodos de contratación que actualmente se utilizan en la empresa.

- Proporcionar en forma práctica y metódica a las personas que ingresan a la plantilla de trabajo la debida orientación, capacitación y adiestramiento durante un período convenientemente establecido a fin de reforzar aptitudes y actitudes con respecto al cargo a desempeñar.
  
- Asegurar la calificación y competencia en las áreas relacionadas con los procesos de ventas, cuentas por cobrar y ejecución de cobros, buscando una total sintonía entre ellas así como con las políticas y normativas delineadas en las nuevas estrategias.
  
- Empezar jornadas de convivencia entre los empleados, donde se destaque la importancia de la misión, visión, valores, objetivos y procedimientos de control interno de la empresa así como las metas que se quieren alcanzar y los niveles de competencia y habilidades requeridos para las distintas tareas a desarrollar.

Sin embargo, debe quedar establecida en forma escrita la descripción del puesto de trabajo en un sencillo instructivo para las funciones por cargo. Por otra parte, es preciso fomentar un ambiente sólido de confianza que permita materializar el flujo de información requerido para realizar una buena toma de decisiones, y muchas veces esa atmósfera se crea a partir de la seguridad que se tenga con respecto a la integridad y competencia profesional de quienes laboran en una determinada área.

Respecto al Objetivo 2: Fijar metas concretas para el resguardo de los recursos de la empresa ante posibles pérdidas por mala gestión, errores, fraudes o irregularidades en la función de ventas, cuentas por cobrar y cobros

Un Sistema de Control Interno se considera efectivo en la medida que se pueda contar desde todos los niveles de la empresa con una seguridad razonable y una confiabilidad comprobada, determinadas entre otras cosas por el avance en el logro de sus objetivos y metas, pero también en el empleo de criterios de economía y eficiencia. Es por ello que en todo momento es preciso:

- Realizar un seguimiento constante al cumplimiento de la legislación y las normas vigentes, incluyendo las políticas y los procedimientos internos de la empresa, basados lógicamente en su misión, visión, valores y objetivos.
- Evaluar periódicamente los niveles de eficacia del control interno mediante el cumplimiento o no de los objetivos de control, que deben estar establecidos previamente y constituir un modo de acción que deberá tener repercusiones saludables en toda la operación.

No obstante, deben practicarse auditorías eventuales o programadas con el fin de verificar su eficacia y eficiencia, proporcionando las recomendaciones que permitan su posterior fortalecimiento, reajuste o reformulación. En ese caso, la frecuencia para realizar estas auditorías, dependerán directamente de la necesidad que exista para reducir o mitigar el problema.

En ese caso, los objetivos y elementos de control que velan por su consecución se basan en los supuestos asumidos sobre el ambiente o entorno de control, y ante ese panorama se debe validar de forma periódica todos los supuestos que constituyeron la base de los objetivos de control planteados por la empresa así como las técnicas de control seleccionadas para lograr dichos objetivos:

- El monitoreo permanente, incluyendo actividades de supervisión constante y evaluación individual, que deben ser ejecutadas por personas autorizadas para ello o directamente por la dirección, y esa actividad debe realizarse en cada del proceso de ventas, cuentas por cobrar y ejecución de cobros.
- Asegurar que el control interno de la empresa en las áreas de ventas, cuentas por cobrar y cobros funcione adecuadamente en dos modalidades de supervisión: actividades continuas, donde se hace un seguimiento permanente, y en evaluaciones puntuales, que son llevadas a cabo en cualquier momento.

En consideración a lo anterior, para garantizar la idoneidad del sistema de control interno, se debe velar por el buen funcionamiento de las estrategias, y evaluar de forma periódica pero oportuna y consistente su eficacia mediante reuniones convocadas con ese propósito y comunicar los resultados de esta evaluación a los niveles superiores y al comité de control interno.

Respecto al Objetivo 3: Mantener una información veraz de los datos financieros y de gestión a través de informes oportunos que proporcionen una base de datos actualizada y funcional acerca de la función de ventas, cuentas por cobrar y cobros.

Es evidente que la comunicación debe existir en todo momento, fluyendo de manera sistemática y funcional no sólo para monitorear el proceso sino también para hacer saber a cada quien lo que se espera de su integridad, comportamiento ético y competencia profesional y en especial, velar por el interés y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar las metas de la organización.

De igual manera, deberá existir todo un sistema coordinado de formatos o entradas interactivas en el sistema automatizado (con clave de autorización) donde quede registrada la información de la transacción, los datos del vendedor, la operación y cada incidencia de dicho proceso, lo cual constituye un elemento de comunicación por excelencia y debe garantizar una total transparencia, eficiencia y seguridad.

Además de eso, adquiere una importancia superlativa realizar encuestas o entrevistas eventuales al personal relacionado con las ventas, cuentas por cobrar y cobros con el fin de observar de cerca el proceso de adaptación del personal a las nuevas políticas y estrategias de control interno, ya que esto asegurará que los lineamientos establecidos se estarían cumpliendo a cabalidad sin ocasionar traumas ni interferencias al desarrollo de las actividades habituales.

Ahora bien, cuando se busca establecer riesgos, se trabaja en función a la cuantificación financiera de las operaciones desde el punto de vista de su manejo monetario por el peligro permanente de fraude, dolo o simple ineficacia, y para cumplir éste punto, se debe considerar que una vez detectado el riesgo se proceda a cuantificar las posibles pérdidas a nivel monetario, pero no sólo por su importancia dentro de la estructura financiera de la empresa sino también por los graves daños que ocasiona a la moral de la plantilla de trabajo y a los principios éticos que deben privar. Por ello, es importante:

- Evaluar en forma integral, los procesos de control interno para tomar medidas que eviten la incompatibilidad y los conflictos de intereses así como el mal manejo de la información, el riesgo de fraude y los errores operativos, financieros y legales.
- Verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa que resulta del proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros efectuados, partiendo de un inventario integral a puerta cerrada.

Con todas las proposiciones anteriormente mencionadas, se debe estar al tanto que toda deficiencia que afecte la efectividad del sistema de control interno debe ser notificada, y para ello es conveniente establecer procedimientos para comunicar las deficiencias al supervisor directo por las vías destinadas para ello, siempre con la intención de que se tome la medida correctiva.

Ello confirma que el entorno o ambiente de control ejerce una gran influencia en la forma en que se desarrollan las operaciones dentro de una empresa, pues en la medida en que se establecen los objetivos y se encaminan a minimizar los riesgos, se incide adicionalmente en los sistemas de supervisión en general así como en el comportamiento de los sistemas de información, que deben ser sistemas transparentes pero abiertos y dinámicos, porque ninguna información es estática o permanente, sino que puede tener variaciones en el tiempo.

## LISTA DE REFERENCIAS

- Arens, Albin y Loebbecke, James (1996). Auditoría; Un enfoque integral. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Arias, Fidas (2006). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ª Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Balestrini, Miriam (2007). Cómo se Elabora El Proyecto de Investigación. Consultores Asociados BL. Caracas.
- Castro, Fernando (2003). El Proyecto de Investigación y su Esquema de Elaboración. Editora Uyapal. Caracas.
- Catácora, Fernando (1997). Sistema y Procedimientos Contables. Editorial McGraw-Hill. Caracas.
- Chacón, Raúl y Toro, Sonia (2009). Propuesta de Sistema de Control Interno basado en el informe COSO para el área de compras y cuentas por pagar de la Empresa Magralca, C.A. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Committee of Sponsoring Organizations, COSO (1992). Internal Control, Integrated Framework. Disponible: <http://www.coso.org/guidance.htm>. Consulta: 07 de Noviembre de 2013.
- Contraloría General de la República (1997). Normas para el Funcionamiento Coordinado de los Sistemas de Control Externo e Interno. Resolución N° 01-00-00-017 del 30 de Abril de 1997.
- Delgado, Yamile (2011). Prácticas en la Investigación Social. Ejercicios y Respuestas. Editorial Académica Española. Barcelona.
- Estupiñán Rodrigo (2002). Control Interno y Fraudes en base a los Ciclos Transaccionales. 2a Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2013). Normas Técnicas. Comité Permanente de Principios de Contabilidad de la FCCPV. Disponible: <http://www.fccpv.org>. Consulta: 27 de Octubre de 2013.
- Geocities (2012). Estudio y Evaluación del Control Interno y Ciclo de Ingresos. Disponible: <http://www.geocities.com>. Consulta: 16 de Noviembre de 2013.

- Henríquez, Javier y Parejo, Alberto (2012). Propuesta de estructuración integral de Control Interno en el ciclo de compras, cuentas por pagar y ejecución de pagos de la empresa Impregilo SPA, ubicada en la Autopista Valencia-Puerto Cabello. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2007). Fundamentos de Metodología de la Investigación. Editorial McGraw-Hill. Barcelona.
- Mantilla, Samuel (2003). Control Interno: Estructura Conceptual Integrada. Tercera Edición. Ecoe Ediciones. Bucaramanga.
- Meigs, Williams (2000). Contabilidad. Editorial McGraw-Hill. Bogotá.
- Navas, Irene y Pérez, Luis (2010). Diseño de un Plan de Auditoría Interna aplicable en el departamento de cuentas por pagar en la empresa Metalúrgica EKCO, S.A. Universidad de Carabobo. Bárbula.
- Nieto, Andrés (2004). Administración de Empresas. Volumen I. Editorial MAD-Eduforma. Madrid.
- Ramírez, Tulio. (2005). Cómo Hacer un Proyecto de Investigación. Editorial Panapo. Caracas.
- Reglamento sobre la Organización del Control Interno en la Administración Pública Nacional. Gaceta Oficial N° 37.785 del 25 de septiembre de 2003.
- Rodríguez, Joaquín (1997). Sinopsis de Auditoría Administrativa. Editorial Trillas. México.
- Rosemberg, Jerry (2009). Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Océano Centrum. Nueva York.
- Ruíz, Carlos (2005). El Proyecto de Investigación. Editorial McGraw-Hill. Caracas:
- Rusenás, Rubén, (1998). Manual de Control Interno. Ediciones Macchi. México.
- Sierra, Guillermo (2001). Teoría de la Auditoría Financiera. Editorial McGraw-Hill. Madrid.
- Universidad de Carabobo (2004). Normativa para los Trabajos de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria (S/F). El Control Interno. Disponible: [https://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5\\_el\\_control\\_intern.pdf](https://www.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf)  
Consulta: 17 de Noviembre de 2013.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL (2011). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Editorial del Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. Caracas.

Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013). Normas de Control Interno para las entidades, organismos del sector público y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos. Buenos Aires. Disponible: <http://www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf>. Consulta: 16 de Noviembre de 2013.

# A N E X O S

## **A – Instrumento de Recolección de Información**



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL  
PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA  
EMPRESA VALENTINO C.A.**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Estimado colaborador:

El presente cuestionario tiene como fin proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. Su objetividad, confiabilidad y validez dependerá de la veracidad que Ud. imprima a sus respuestas. Se sugiere completar todo el formulario con la mayor libertad y espontaneidad posibles en el entendido que toda la información contenida en este cuestionario gozará de la más estricta confidencialidad.

**INSTRUCCIONES**

A continuación encontrará una serie de preguntas que deberá leer en forma cuidadosa y responder con la mayor sinceridad. Marque con una X la respuesta que considere correcta o adaptada a su criterio. Utilice bolígrafo para marcar la respuesta. Recuerde que su respuesta es muy importante, no deje espacios vacíos y ante alguna duda pregunte al facilitador.

Gracias por su colaboración.

1.- ¿Cree Ud. que la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. tiene que ver con falta de motivación del personal en la atención al público?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

2.- ¿En su opinión la conducta inadecuada del personal en la realización de las ventas podría estar influyendo en que los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. no se realicen adecuadamente?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

3.- ¿Considera que pueden estar ocurriendo fallas en la supervisión del personal del área de ventas que impiden detectar una problemática que afecta el proceso de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

4.- ¿Cuándo ocurre algún evento indeseado en el proceso de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. puede deberse a la ausencia de mecanismos de monitoreo de áreas críticas?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

5.- ¿Cree que las debilidades de control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros se podrían estar expresando en los frecuentes faltantes en el inventario de productos de la empresa?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

6.- ¿Considera que esas mismas debilidades de control interno en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa Valentino C.A.?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

7.- ¿En su criterio, las distorsiones en el resumen de ventas mensuales de la empresa Valentino C.A. podrían tener su origen en que los controles internos no funcionan adecuadamente y permiten que ocurran desviaciones?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

8.- ¿Sería posible detectar fallas en los controles internos referidos al proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros haciendo seguimiento a los descuadres en el estado de resultados?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

9.- ¿Considera Ud. que para que existan lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros sería necesario establecer un código de conducta acorde a los principios de la empresa?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

10.- ¿En ese caso, si se lograra fijar esos lineamientos de control interno en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros se ayudaría a fortalecer el sentido de pertenencia de los empleados de la empresa Valentino C.A.?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

11.- ¿Cree que sería posible disminuir riesgos en la productividad mediante un sistema de monitoreo para los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

12.- ¿En su opinión, sería conveniente reforzar la supervisión en el área de atención al público para lograr un mayor afianzamiento de los controles internos en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

13.- ¿Considera de alguna utilidad realizar procesos cíclicos de control de inventario de mercancías para coadyuvar a que los controles internos puedan funcionar adecuadamente en la empresa Valentino C.A.?

SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

## **B – Validación del Instrumento de Recolección de Información**



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



## **CARTA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Por medio de la presente, doy constancia de que el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA VALENTINO, C.A.** elaborado por **Moammer Fauzie y Terreros Ana María**, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretenden desarrollar.

Aprobado por:

---

Prof. Luis Veloz

C.I.:





## **C – Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Información**

**COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD  
KUDER RICHARDSON KR-20**

SUJETOS	ÍTEMS													TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
1	SI	13												
2	SI	13												
3	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8
4	SI	13												
5	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	11						
6	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	11
7	SI	13												
8	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	12						
<b>TOTAL SI</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	
<b>TOTAL NO</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>p</b>	<b>0,75</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>0,88</b>	<b>0,88</b>	<b>0,88</b>	<b>1,00</b>	<b>0,50</b>	<b>1,00</b>	<b>0,88</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	
<b>q</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,13</b>	<b>0,13</b>	<b>0,13</b>	<b>-</b>	<b>0,50</b>	<b>-</b>	<b>0,13</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3,07</b>
<b>pxq</b>	<b>0,19</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>	<b>0,11</b>	<b>-</b>	<b>0,25</b>	<b>-</b>	<b>0,11</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0,88</b>

Número ítems	13
Número sujetos	8

Vt =	3,07
Σpxq =	0,88

$$K_{20} = \frac{N}{N-1} * \left[ \frac{V_t - \sum pxq}{V_t} \right] = 0,775$$

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad	
Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**  
 Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Kuder Richardson KR-20. Para el caso en estudio arrojó un resultado, en la escala de 0,775 concluyéndose que el instrumento es confiable desde el punto de vista