



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



**ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO
DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN
LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTAS
SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

**Trabajo de Grado presentado ante la Universidad de Carabobo para Optar al
Título de Licenciado en Contaduría Pública**

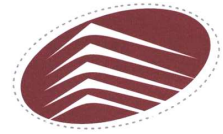
AUTORAS:
NAYLUD FLORES.
MARLENE REBOLLEDO.
ONDINA SÁNCHEZ.

TUTOR:
Lcdo. RAFAEL RAMÍREZ.

La Morita, Mayo 2010



Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus La Morita



**ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO
DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN
LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTAS
SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autoras:

Naylud Flores	C. I. 17.570.179
Marlene Rebolledo	C. I. 14.192.075
Ondina Sánchez	C. I. 17.014.423

Tutor:

Lcdo. Rafael Ramírez.

La Morita, Mayo 2010



ACTA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Los abajo firmantes, Profesora Mirtha Carrillo, Profesora Elizabeth de Figueira y Profesor Rafael Ramírez, titulares de las cédulas de identidad números 3.284.338, 3.872.275 y 3.465.102 respectivamente, designados por el Consejo de Escuela como miembros del jurado evaluador del Trabajo de Grado titulado **"ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTRICES DEL INFORME. COSO EN LA EMPRESA PASTAS SINDONI C.A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA."** que presentan las bachilleres Flores Naylud, Rebolledo Marlene y Sánchez Ondina, titulares de las cédulas de identidad números 17.570.179, 14.192.075 y 17.014.423 respectivamente, aspirantes al Título de Licenciadas en Contaduría Pública, reunidos en esta fecha y lugar para evaluarlas y calificarlas en acto público, luego de revisado el trabajo y oída la exposición oral hecha por las aspirantes arriba identificadas, realizar el respectivo interrogatorio y deliberar sobre el particular, todo en conformidad con lo señalado en las "Normas internas para la tramitación, entrega, discusión y evaluación del Trabajo de Grado", aprobadas por el Consejo de Facultad, acordamos emitir el siguiente veredicto:

**** APROBADO MERITORIO ****

De igual manera, el Jurado deja constancia de que la categoría aprobatoria otorgada se fundamenta en que el Trabajo de Grado se consideró relevante en razón del aporte estratégico sobre el control interno a la empresa Sindoni y el valor agregado para futuras investigaciones en el área contable.

Dado, firmado y sellado en el recinto universitario de La Morita, a los veinticuatro días del mes de mayo del año dos mil diez.

Prof. Mirtha Carrillo
Jurado Coordinador



Prof. Rafael Ramírez
Tutor

Prof. Elizabeth de Figueira
Jurado

AUTORIZACIÓN DEL TUTOR

Yo, Lcdo. Rafael Ramírez, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Grado titulado: **“Análisis del Ambiente y Actividades de Control Interno del Proceso de Ventas y Cuentas por Cobrar, Basado en las Directrices del Informe COSO, en la Empresa Pastas Sindoni C. A., Ubicada en Maracay, Estado Aragua”**, presentado por las ciudadanas: Naylud Flores, Marlene Rebolledo, Ondina Sánchez, titulares de las Cédulas de Identidad N° 17.570.179, 14.192.075 y 17.014.423, respectivamente, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En Maracay, a los doce días del mes de Abril del año Dos Mil Diez.

Lcdo. Rafael Ramírez.

C.I. N° 3.465.102

DEDICATORIA

A ti Dios que me diste el milagro de la vida y la bendición de familia que orgullosamente tengo y por hacer de mi un ser lleno de amor e inmensamente feliz; así como hace 25 años mi familia me dedicó a ti, hoy día te dedico este triunfo que se suma a los ya obtenidos y a los que faltan que son tan tuyos como de los míos.

A mi Madre, Abuela, Tíos y Hermano, quienes han sido y serán los pilares que sostienen mi vida en cada momento, porque gracias a ellos soy la persona quien soy y por ser los autores de esta vida llena de principios, valores, empeño y sobre todo felicidad, sin duda alguna LOS AMO.

Naylud Flores

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por protegerme y guiarme en cada uno de los momentos de mi vida, el me da la fuerza necesaria para luchar el día a día y así superar los obstáculos que se me presentan.

Es evidente señalar que Dios es mi principal fuerza de motivación y superación de esta manera es mi primordial fuente de reflexión. Es por eso que le pido salud, amor y muchos éxitos para seguir adelante.

A mi Madre Maglena Cabrera de Rebolledo muy especial para mí por su apoyo todos estos años, por su infinito amor, comprensión y por ayudarme a que este momento llegara quien ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores; lo cual me ha ayudado a seguir adelante buscando siempre el mejor camino; esta meta finalizada te la dedico a ti. Gracias Mamá, Te Amo.

A mi Padre Delfín Rebolledo quién ha iluminado mi sendero cuando más oscuro ha estado, por sus consejos del día a día.

A mi Esposo Francisco Valera ya que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado, por su apoyo constante y paciencia.

A mi Primo Jesús Cabrera por brindarme su apoyo incondicional a lo largo de esta carrera.

A toda mi familia quien ha contribuido positivamente para llevar a cabo esta difícil tarea.

A los profesores que han partido de este mundo terrenal y ahora se encuentran en el cielo, que me han ayudado a seguir adelante y así lograr que este objetivo fuera finalizado.

A mis compañeros que me dieron su apoyo en todo el camino sin discriminaciones de ningún tipo.

Por último a quien no puedo dejar de mencionar mi alma mater Universidad de Carabobo por ser sembradores de esperanza.

Marlene Rebolledo.

DEDICATORIA

A mi Dios merecedor de toda honra y gloria, a él dedico este logro, ya que, me da la fuerza, vitalidad y sabiduría, para seguir adelante, y en su gran misericordia renovó mis fuerzas cuando más lo necesite, te amo por sobre todas las cosas, gracias mi amado señor JESUCRISTO.

A mis padres Elides L. Mejías A. y José Clodomiro Sánchez (Q.E.P.D), por darme el ser y por dejarme por herencia el ingenio, a ti en especial mami por tu sacrificio, esfuerzo y apoyo a lo largo de mi vida, por fin lo logre mama, y este triunfo es para ti.

A mi confidente, mi amigo y esposo Milyant Aguilar, por ser mi complemento, mi apoyo incondicional, gracias por tu gran paciencia mi bello sin ti no lo hubiese logrado, te amo.

A mis grandes amigos Evelyn Sánchez y Julio Camacho, ustedes son un regalo de Dios para mí y cada logro que obtenga en mi vida llevara de alguna manera impreso sus nombres, los amo y mucho.

A mis amigos, familiares y compañeros de trabajo, que siempre con su apoyo y ánimo me auparon a llegar al final de este camino, no hace falta nombrarlos porque ellos se saben aludidos, Gracias.

Y por último pero no menos importante, a mi casa de estudios por tantos años, la Renombrada Universidad de Carabobo Núcleo Aragua, por brindarme junto con el grupo de profesores que la conforman, su calidez y enseñanza, gracias.

Ondina Sánchez.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, por darnos vida y salud, y por su ayuda incondicional todos los días de nuestra existencia para permitir este tan añorado logro. GRACIAS MI SEÑOR.

A nuestra Universidad de Carabobo por formar parte de nuestras vidas y que sin duda siempre será así, muchísimas gracias a tan gran Alma Mater; nosotros nos sentimos orgullosamente Ucistas.

A todos y cada uno de los Profesores que de una u otra forma, unos con más huellas dejadas que otros, hicieron posible nuestra formación como profesionales, por su dedicación y su inquebrantable espíritu siempre en búsqueda de formar los profesionales capacitados que nuestro país necesita. En especial a la Profesora Mariela Dayekh por ser guía de nuestro trabajo de grado y por su gran dedicación a la hora de asesorarnos siempre con la mayor disposición.

Al Lic. Rafael Ramírez, por poner a disposición de sus discípulos, sus sabios consejos y experiencias tanto en lo académico como en lo personal.

A las empresa Pastas Sindoni C. A. y al personal que conforma la gerencia de ventas de la empresa Nucita Venezolana C. A., por permitirnos irrumpir en sus labores y obtener de ellos, la máxima colaboración en pro del desarrollo de esta investigación.

A los expertos consultados para la validación del instrumento, por optimizar cada vez más, lo que realmente se quería investigar.

A los bibliotecarios, por ser tan consecuentes y facilitar el trabajo del investigador todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron en la culminación de este trabajo de grado.

ÍNDICE

	pp.
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	5
Planteamiento del Problema.....	5
Objetivos de la Investigación.....	10
Objetivo General.....	10
Objetivos Específicos.....	10
Justificación de la Investigación.....	10
Alcance de la investigación.....	12
Limitaciones de la Investigación.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
Antecedentes de la Empresa.....	14
Antecedentes de la Investigación.....	19
Bases Teóricas.....	20
Control interno.....	21
El control interno basado en las directrices emanadas del Informe COSO	23
Control administrativo y control contable.....	29
Principios y normativas del control interno.....	31
Componentes del control interno.....	35
Ambiente de control.....	35
Actividades de control.....	42
Evaluación interna de la gestión de ventas.....	52
Control interno de los procesos de ventas y cuentas por cobrar.....	53
Sistema de Variables.....	55
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	57
Diseño de la Investigación.....	57
Población.....	58
Muestra.....	59
Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	60
Validación del Instrumento.....	61
Confiabilidad del Cuestionario.....	62
Técnica de Análisis de los Datos.....	63
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	66
Presentación y Análisis de los Resultados.....	66

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	88
Conclusiones.....	88
Recomendaciones.....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	94
ANEXOS	
A Cuestionario.....	97
B Formato de Validación.....	101
C Constancias de Validación.....	105

LISTA DE CUADROS

	pp.
1 Operacionalización de Variables.....	56
2 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Uso de un Manual de Procedimientos Contables.....	67
3 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de un Sistema de Información Automatizado.....	68
4 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control de Facturas, Ordenes y Pedidos.....	69
5 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Estudio Previo de las Referencias de los Clientes para el Otorgamiento de Créditos.....	70
6 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Examen del Límite de Crédito en los Clientes para Realizar una Venta.....	71
7 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Pedidos Tomando en Cuenta los Precios, Condiciones de Venta y Presupuesto.....	72
8 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Sobre la Administración y Procesamiento de Pedidos y Facturación.....	73
9 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control sobre Ventas en Efectivo Mediante Recibos Pre-enumerados.....	74
10 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Realización Periódica de Arqueos Sorpresivos de Caja.....	75
11 Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Depósito Diariamente del Efectivo.....	76

12	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Manejo del Efectivo por una Persona que Cumple con el Perfil.....	77
13	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Debido Soporte de las Cuentas por Cobrar.....	78
14	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Posterior para Validar los Movimientos en las Cuentas por Cobrar...	79
15	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Emisión de Informes Referidos a la Cobranza.....	80
16	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Toma de Acciones para el Cobro de las Cuentas.....	81
17	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Ajustes a las Cuentas por Cobrar por parte de un Empleado de Nivel Adecuado.....	82
18	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de Personal para Monitorear la Cobranza Oportuna.....	83
19	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Realización de Actividades de Control de la Cobranza.....	84
20	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Presentación a la Gerencia de los Estados Financieros y el Saldo de las Cuentas por Cobrar.....	85
21	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Sanción a la Empresa por Motivos Relacionado con el Proceso de Facturación.....	86

LISTA DE GRÁFICOS

		pp.
1	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Uso de un Manual de Procedimientos Contables.....	67
2	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de un Sistema de Información Automatizado.....	68
3	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control de Facturas, Ordenes y Pedidos.....	69
4	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Estudio Previo de las Referencias de los Clientes para el Otorgamiento de Créditos.....	70
5	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Examen del Límite de Crédito en los Clientes para Realizar una Venta.....	71
6	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Pedidos Tomando en Cuenta los Precios, Condiciones de Venta y Presupuesto.....	72
7	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Sobre la Administración y Procesamiento de Pedidos y Facturación.....	73
8	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control sobre Ventas en Efectivo Mediante Recibos Pre-enumerados.....	74
11	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Realización Periódica de Arqueos Sorpresivos de Caja.....	75
12	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Depósito Diariamente del Efectivo.....	76
13	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Manejo del Efectivo por una Persona que Cumple con el Perfil.....	77

14	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Debido Soporte de las Cuentas por Cobrar.....	78
15	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Posterior para Validar los Movimientos en las Cuentas por Cobrar...	79
16	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Emisión de Informes Referidos a la Cobranza.....	80
17	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Toma de Acciones para el Cobro de las Cuentas.....	81
18	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Ajustes a las Cuentas por Cobrar por parte de un Empleado de Nivel Adecuado.....	82
19	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de Personal para Monitorear la Cobranza Oportuna.....	83
20	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Realización de Actividades de Control de la Cobranza.....	84
21	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Presentación a la Gerencia de los Estados Financieros y el Saldo de las Cuentas por Cobrar.....	85
22	Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Sanción a la Empresa por Motivos Relacionado con el Proceso de Facturación.....	86

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

**ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL
PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS
DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTA SINDONI C. A.,
UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**

Autoras: Naylud Flores
Marlene Rebolledo
Ondina Sánchez
Tutor: Lic. Rafael Ramírez.
Año: 2010.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue, analizar el ambiente y las actividades de control interno del proceso de ventas–cuentas por cobrar, basados en las directrices del Informe COSO, en la Empresa Pasta Sindoni, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua. Así, el presente trabajo se concentró, en realizar un diagnóstico de la situación actual de tal procesos, así como también, identificar los procedimientos de control interno, basados en las directrices del Informe COSO, que se aplican en el proceso de ventas y manejo del efectivo, y describir las actividades operativas y de control, que se llevan a cabo en el proceso de cuentas por cobrar, además de determinar el cumplimiento del marco normativo y las regulaciones venezolanas vigentes aplicables a dichos procesos. De manera que se desarrolló un trabajo de campo de tipo descriptiva, apoyada en una investigación documental. Se aplicó la técnica de la encuesta, a través del diseño de un cuestionario, contentivo de 20 ítems, que fue aplicado a una muestra dada por 10 personas que laboran en la Gerencia de Ventas de la empresa, lo que permitió concluir que, el proceso de ventas y cuentas por cobrar, presenta deficiencias, dado que no se cuenta con un sistema automatizado, ni se pone en práctica un manual de procedimientos contables con los cuales se apoyen a las unidades operativas involucradas, de manera, que se obtenga una máxima competitividad en cada uno de ellas, por lo cual, se recomendó que la empresa, implemente procedimientos de auditoría en los procesos de ventas y cuentas por cobrar, así como diseñar e implementar un programa de control interno en tales procesos y, diseñar e implementar manuales de normas y procedimientos contables, en los que se delinee claramente la asignación de responsabilidades del personal involucrado en dichos procesos.

Palabras claves: Control interno, ambiente de control, actividades de control, Informe COSO, ventas, cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones hoy día, sean éstas, de carácter público, privadas o mixtas, que están dedicadas al sector comercial, financiero o industrial, precisan del uso de instrumentos de control, sistemas de contabilidad, sistemas de información, entre otros, que les permitan llevar a cabo un control interno eficiente de los activos que poseen.

Bajo ese enfoque, la auditoria, en general, se presenta como un examen sistemático de los estados financieros, registros y operaciones con la finalidad de determinar si están de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, con las políticas establecidas por la dirección y con cualquier otro tipo de exigencias legales o voluntariamente aceptadas. En este sentido, la auditoria, permite averiguar la exactitud, integridad y autenticidad de los estados financieros, expedientes y demás documentos administrativo-contables presentados por la dirección, así como sugerir las mejoras administrativo-contables que procedan.

Por tanto, las empresas que funcionan actualmente, deben considerar a la auditoria interna, como un examen que permite verificar si todo lo que ocurre en las mismas está conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos.

Así, la auditoria, permite el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras, que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria. Para ello, una de las formas de control más utilizadas es el control interno.

De manera que el control, interno surge como necesidad imperiosa de las organizaciones en integrar de manera formal, los procesos ejecutados, con el propósito de mejorar la integridad física de los bienes, valores y activos de la empresa

y así obtener un cumplimiento más eficaz de los objetivos empresariales, por medio de un conjunto de métodos, procedimientos, operaciones, políticas y normas adoptadas para asegurar la realidad y confiabilidad de los registros contables, con lo cual se promueva la minimización del uso indebido de los recursos de la empresa.

Dentro de este grupo de métodos/estructuras, el Committee of Sponsoring Organizations (mejor conocido como COSO por sus siglas en inglés) ha dado a conocer las directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno, lo cual hoy por hoy, se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno.

Dichas directrices, permiten evaluar la calidad de los sistemas de control interno que se aplican en las empresas, específicamente, en cuanto a: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión. Todo ello, con el fin de alcanzar, la eficacia y eficiencia en las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

A partir de ello, la presente investigación se orienta a analizar el ambiente y las actividades de control interno del proceso ventas-cuentas por cobrar, basados en las directrices del informe COSO en la empresa Pastas Sindoni, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

De allí que, la presente investigación, tenga vital importancia, si se considera que el control interno es un medio único, que permite el establecimiento de procedimientos operativos, para proporcionar seguridad razonable en la información contable manejada por la empresa.

Por tanto, la presente investigación ha quedado estructurada en cuatro capítulos, a saber:

El primer capítulo denominado “El Problema”, conformado por la formulación del problema, donde se encuentran las interrogantes que se persiguen responder con este estudio, además de los objetivos de la investigación, general y específicos que marcaron el rumbo de la misma, y por último, se encuentra la justificación que resalta la importancia de investigar en esta materia.

El segundo capítulo, definido como el “Marco Teórico”, en el cual, se amplía la descripción del problema, las teorías existentes referidas al problema. Dicho capítulo está conformado por los antecedentes del estudio, los cuales fueron realizados con anterioridad, y que guardan relación con las variables abordadas, también se encuentran allí, las bases teóricas, relacionadas con el control interno, la auditoría contable, la evaluación de los procesos de ventas y cuentas por cobrar; también se detalla aquí la operacionalización de las variables.

El tercer capítulo, denominado “Marco Metodológico”, conformado éste por el tipo de estudio, el cual dadas las características de las variables en estudio, se ha definido como una investigación de campo a nivel descriptivo. Otros puntos que también integran este capítulo, es la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de información empleado, y las técnicas para el análisis de los datos obtenidos.

El cuarto capítulo, correspondiente al “Análisis de los Resultados”, en el cual se señala, la información obtenida, con la aplicación del instrumento, estructurado de acuerdo con los objetivos específicos de la investigación y el sistema de variable.

Se continúa con las “Conclusiones y Recomendaciones” derivadas de la investigación realizada.

Por último, se detallan las referencias bibliográficas consultadas para el desarrollo del estudio, la definición de términos utilizados en el mismo y los anexos que lo sustentan.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El hombre, desde tiempos memorables, ha insistido, en llevar un control exhaustivo de todos los movimientos financieros que se ejecutan en sus pequeñas, medianas o grandes empresas. Por consiguiente, se ha apoyado en diversas formas para lograr su fin. En un principio, lo realizó en procesos muy simples, a partir de los planteamientos, sin embargo, con el transcurrir del tiempo, el avance tecnológico, las exigencias empresariales, los procesos y técnicas contables, han evolucionado en todo el mundo.

Actualmente, se puede afirmar, que el proceso de controlar y registrar datos financieros, se desarrolla de una manera más simple y sencilla, con el apoyo del Contador, pero, es preciso aclarar, que se siguen rigiendo por los principios establecidos, para ejecutar la contabilidad empresarial, sustentada ésta en dar fe pública y por escrito de determinados actos, lograda gracias a las capacidades técnicas, profesionales y éticas.

De allí, que en el continente americano, el desempeño del profesional de la Contaduría Pública esté ceñido a diversos principios éticos y a la observancia de las disposiciones normativas, competencia y actualización en dicho campo de trabajo, para estar a la altura en pro de brindar una información confiable y fidedigna que sea prenda de garantía en la toma de decisiones empresariales.

Así, a nivel nacional, en Venezuela, le corresponde al Contador Público profundizar en auditoría, buscar la verdad en la información, dar confianza al cliente, al accionista, al Estado, a terceros y al público en general de que su labor no es un simple gasto, sino una inversión necesaria para la compañía.

Quizá en el Estado Aragua, en el pasado, no se requería en las organizaciones de un Contador, porque se podía mantener pleno control de las operaciones a través del contacto personal con otros niveles de dirección o directamente con los empleados. No obstante, en la actualidad, a nivel local, como lo es la ciudad de Maracay, el incremento en las actividades regulares, la descentralización, la dispersión geográfica y la continua expansión de las organizaciones han añadido una pesada carga a la dirección de las empresas: mantener el control sobre las actividades operativas.

Por ello, las organizaciones hoy en día se preocupan por ser más competitivas, desarrollando habilidades que le permitan aplicar planes estratégicos sobre el servicio que ofrecen, para mantener cautivo a sus clientes y mantener su posicionamiento en el mercado. Este paulatino y progresivo crecimiento ha obligado a las empresas, no sólo a delegar autoridad, sino también, asegurarse de que los diferentes niveles de supervisión asuman la responsabilidad adquirida.

Por consiguiente, incumbe a la autoridad superior de toda organización la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica. Una de estas estructuras es el Committee of Sponsoring Organizations (mejor conocido como COSO por sus siglas en inglés), que a través de un informe dicta las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno.

En este sentido, la empresa Pastas Sindoni, C. A., con el objeto de brindar a la dirección la seguridad de disponer de información fidedigna al utilizar los informes para la toma de decisiones, requiere la revisión y valoración de una de las unidades de mayor importancia en su estructura organizativa, como lo es la Gerencia de Ventas, donde continuamente se necesita comprobar, que las responsabilidades asumidas han sido bien encaminadas y que las políticas y procedimientos se entrelazan a las actividades operativas como un sistema único que persigue la consecución de los objetivos planteados.

Atendiendo a las necesidades gerenciales fundamentales, los controles de esta gerencia requieren analizarse, para conocer si su efectividad se acrecienta, al incorporarse a toda la infraestructura de la empresa. Al hablarse del control interno, según Hidalgo, O. (2005):

Es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos (p. 56).

En consecuencia, para la Gerencia de Ventas de la empresa Pasta Sindoni, C. A., es primordial, lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido, de que las acciones ejecutadas se correspondan entre sí, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento.

En tales circunstancias, según entrevistas informales realizadas, se pudo conocer que el plan de organización, el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de la Gerencia de Ventas, en los últimos meses no ha sido actualizado;

asimismo, según la inspección realizada, la promoción de operaciones metódicas se ha dejado a un lado. Y de acuerdo con los Directivos de otras entidades de la empresa, se está ante la presencia de pérdidas por mala gestión, errores o irregularidades que se han constatado con la presentación de informes con datos financieros y de gestión, incompletos.

Por otra parte, ha mermado la adhesión a las políticas y objetivos planteados, lo cual podría ocasionar a mediano plazo la pérdida de los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los integrantes de este departamento. Las causas de esta problemática pueden ser diversas, pudiendo radicar en la asignación de responsabilidades, en la documentación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento o en la carencia de consejos de administración con suficiente grado de independencia.

Dadas las condiciones antes mencionadas, de persistir esta situación en la Gerencia de Ventas de la empresa Pasta Sindoni, C. A., aparecerán riesgos que afectarían las actividades de la organización, con la posibilidad de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas del proceso de ventas y cuentas por cobrar, generando consecuencias que repercutirían negativamente en toda la empresa Pastas Sindoni, C. A., si no son identificados oportunamente.

De allí que la investigación se enfoque en analizar en el marco integrado de control que plantea el Informe COSO, dos de los cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección e integrados a la problemática que afecta a la unidad organizativa en estudio (Gerencia de Ventas), como lo son el ambiente y las actividades de control.

Estos componentes son principales, porque el problema planteado afecta el conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de la empresa Pasta Sindoni, C. A., desde la perspectiva del control interno y, por lo tanto, el ambiente de control es determinante sobre las conductas y los procedimientos organizacionales. Por otra parte, se están viendo afectados los procedimientos específicos establecidos para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos, objetivo principal de las actividades de control.

Constituye así, el propósito del estudio, que consiste en analizar el ambiente y las actividades de control en los procesos de ventas – cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni, C. A., debido a que tales acciones se hallan incorporadas, no añadidas a la infraestructura de la empresa para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad. Las interrogantes planteadas son las siguientes:

¿Cuál es la situación actual del proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua?

¿Cuáles procedimientos de control interno, basados en las directrices del Informe COSO, se aplican en el proceso de ventas y manejo del efectivo, en la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua?

¿Cuáles actividades operativas y de control, basados en las directrices del Informe COSO, se llevan a cabo en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua?

¿Se cumple el marco normativo y las regulaciones venezolanas vigentes aplicables al proceso de ventas y cuentas por cobrar por parte de la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar el ambiente y las actividades de control interno del proceso de ventas – cuentas por cobrar, basados en las directrices del Informe COSO, en la Empresa Pasta Sindoni, C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A.

Identificar los procedimientos de control interno, basados en las directrices del Informe COSO, que se aplican en el proceso de ventas y manejo del efectivo, en la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

Describir las actividades operativas y de control, basados en las directrices del Informe COSO, que se llevan a cabo en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

Determinar el cumplimiento del marco normativo y las regulaciones venezolanas vigentes aplicables al proceso de ventas y cuentas por cobrar por parte de la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

Justificación de la Investigación

El principal objetivo del análisis de control interno de la Gerencia de Ventas de la empresa Pasta Sindoni, C. A., a través de las directrices del Informe COSO, es

garantizar que la empresa alcance sus objetivos. En este sentido, el Control Interno (CI) puede actuar de dos distintas maneras, una evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos y la otra, detectar, en un plazo mínimo, estas desviaciones.

En el primer caso, el control interno evita que estas desviaciones se produzcan y en el segundo caso, por el contrario, no evita que se produzcan estas desviaciones, pero por lo menos hace saltar la alarma, de tal forma que la dirección de la empresa pueda reaccionar rápidamente. En ambos casos, no hay que caer en el error de pensar que el Control Interno ofrezca garantías absolutas de que se eviten o detecten estas desviaciones; es importante comprender que el objetivo de todo sistema de control interno es ofrecer una seguridad razonable de que la empresa alcanzará sus objetivos.

Es fundamental comprender que el Informe COSO introduce un modelo o sistema de dos partes: Un resumen para la Dirección, que introduce los principales conceptos y el Marco integrado de Referencia, donde se analizan en detalle los pilares del Control Interno: Ambiente y Actividades de Control, derivadas de la dirección e integrados al proceso de ventas-cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A., ubicada en Maracay, estado Aragua.

Así, con este estudio se quiere aportar una herramienta para dar a conocer a los Directivos de la empresa, cómo se está llevando a cabo, el proceso de ventas-cuentas por cobrar, y en virtud de ello, facilitarles recomendaciones que sean viables para el logro de sus objetivos en cuanto al manejo de la información financiera, operaciones y cumplimiento de leyes y regulaciones, con lo cual a su vez, se pueda dar paso a la optimización de los procesos antes mencionados.

De este modo, la presente investigación constituye una contribución a futuros estudios e investigadores y profesionales relacionados con la auditoría operativa y el

control interno en organizaciones empresariales similares a Pastas Sindoni C. A., que quieran conocer sobre la adopción de lineamientos contables que permitan evaluar la eficiencia con que las diversas unidades realizan sus funciones, reportan sus hallazgos y hacen recomendaciones a la alta gerencia.

Alcance de la Investigación

El alcance de la presente investigación, se ha definido en función de la delimitación de sólo dos de los componentes del Informe COSO: el ambiente y las actividades de control.

En cuanto al ambiente de control se toma en cuenta el andamiaje para el desarrollo de las acciones y de allí deviene su trascendencia, pues como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.

Así, la presente investigación se centra en el ambiente de control como la base de los demás componentes del control interno englobándose en éste, la integridad, compromiso de competencia, estilo operacional de la gerencia, estructura organizacional, asignación de autoridad y responsabilidad, política y práctica de los recursos humanos involucrados en dichos procesos.

Por su parte, las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, disponiendo de los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Por tanto, en cuanto a las actividades de control, la investigación se centra en las políticas y procedimientos que ayudan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo, lo cual requiere de la promoción de acciones relacionadas con los riesgos que enfrenta la empresa. Así, para el desarrollo del diagnóstico, se toman en cuenta actividades de control tales como: revisiones de desempeño, procesamiento de la información, controles físicos y separación de funciones en los procesos estudiados.

Limitaciones de la Investigación

En la investigación no se enfrentaron limitantes que realmente entorpecieran el desarrollo de la misma, sin embargo, hay que destacar que cierta información no se plasmó debido a que su tratamiento es confidencial por parte de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de una investigación, según lo afirmado por Márquez, O. (2003), “está constituido por todo el conjunto de ideas, exposiciones y argumentaciones que intentan darle una explicación al problema central, a las interrogantes, a los objetivos” (p. 124); se puede deducir entonces que el fin que tiene el marco teórico es el de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo. Parte de la construcción de un marco de referencia constituido por el conocimiento previo de los fenómenos que se abordan, mediante una revisión bibliográfica.

Así dentro del marco teórico se enmarcan los antecedentes tanto de la empresa objeto de estudio como los de la investigación.

Antecedentes de la Empresa

Pastas Sindoni C. A., se encuentra ubicada actualmente en la Zona Industrial El Piñonal, Vía Barrio San Carlos, Edificio Pastas Sindoni, a 500 metros de El Trébol de Palo Negro, por la Redoma El Avión de la ciudad de Maracay, Estado Aragua.

Esta empresa se remonta a poco más de medio siglo de historia, en efecto lo que hoy es un grupo empresarial sólido de gran envergadura, con un significativo impacto, tanto en la economía aragüeña como la nacional.

En marzo de 1951, Venezuela atravesaba por un período político iniciado el 24 de Noviembre de 1948, cuando fue derribado el Presidente Constitucional Don Rómulo

Gallegos. El país poseía escasos tres millones de habitantes, sin vías de comunicación y con las ciudades empezando a expandirse. Maracay, era un pueblo apacible, bordeado de árboles frutales, surcado con cristalinas aguas de ríos y quebradas. No había llegado la contaminación, ni tampoco la concentración urbana actual.

Para ese mes en 1951, el Señor Filippo Sindoni Giardina, quien había arribado al país tres años antes, a depender junto a su padre y un hermano de un pequeño puesto de ventas en el Mercado Principal, a través de trabajo, la tenacidad, la constancia y una visión próspera, concibe la idea de fundar una empresa de fabricación de pastas alimenticias. Inicia sus operaciones bajo el nombre de "La Soberana" ubicada en la Calle Miranda Oeste en la ciudad de Maracay y dirigido por el Sr. Filippo Sindoni. La producción diaria era de 50 kilogramos y la flamante industria contaba con 4 trabajadores, entre ellos el dueño de la empresa.

Más tarde, en el año 1954, la empresa cuenta con diez obreros y una persona encargada de la administración. El producto se distribuye en los estados Aragua, Mérida y Guárico en 6 tipos de pastas diferentes, entre ellas: pasta larga y corta por medio de un camión 350.

Luego, en 1956, los hermanos Sindoni, Filippo y Giuseppe deciden colocarle a las pastas premium y especialidades la reconocida marca "Pastas Sindoni", quedando "La Soberana" como la pasta popular.

Así, con el transcurrir del tiempo se logró producir seis formatos de pastas diferentes, entre largas y cortas; el proceso expansivo de esta empresa crecía inevitablemente, por tal razón se incorporaron nuevas maquinarias y equipos, por lo que en 1972 se trasladan a su dirección actual.

Cincuenta años más tarde, para el año 2001, Pastas Sindoni C. A., remontó la cima del éxito; la producción se ubicó en 100.000 Kgs de pastas diarios y su red de distribución abarcaba el territorio nacional.

Actualmente, la empresa cuenta con seis maquinarias de pastas largas, tres de pastas cortas y dos de fideos. Han sido años de avances experimentándose un desarrollo e innovación traducido en un impacto económico y social que genera la empresa en el país, logrando concentrar más de 200 empleados directos y aproximadamente 1000 indirectos.

La confianza del Grupo Empresarial Sindoni, ha permitido la expansión y desarrollo de la misma, creando fuentes de trabajo favorables para el progreso del país.

La misión fundamental de la empresa Pastas Sindoni C. A., es manufacturar pastas alimenticias de excelente calidad, utilizando materia prima bajo las especificaciones técnicas reglamentarias, y el aporte de los aditivos nutricionales necesarios que sus consumidores necesitan.

De esta manera, ha alcanzado un nivel competitivo en el mercado, en función de seguir escalando en pro a satisfacer las necesidades en un 100% de sus clientes finales a través de la relación calidad-precio.

Por ello, su visión es alcanzar y mantener un nivel óptimo en el mercado, tanto nacional como internacionalmente, basándose en un proceso y desarrollo productivo con tecnología de primera y el apoyo de su recurso humano altamente capacitado.

Entre los valores corporativos de esta empresa se encuentran: Utilizar la materia prima bajo estrictas especificaciones técnicas, regidas por el departamento de

aseguramiento de la calidad; elaborar una gran gama de pastas alimenticias tomando en consideración un alto contenido nutricional para ofrecer una diversidad de productos destinados a las exigencias del consumidor; manufacturar utilizando el mejor recurso humano y los avances tecnológicos para así, lograr que los resultados sean totalmente satisfactorios.

El objetivo general de dicha empresa es fabricar, distribuir y comercializar pastas alimenticias para el consumo humano, destinado a satisfacer las demandas del mercado nacional e internacional con productos elaborados para cubrir las necesidades de los clientes y las exigencias, todo esto con el objeto de alcanzar un nivel comparativo y competitivo dentro del sector de alimentos.

Sus objetivos específicos son: (1) Ofrecer confiabilidad a sus clientes a través de la relación precio-calidad; (2) Aportar a los clientes, el apoyo constante para así satisfacer las necesidades nutricionales exigidas con un estricto control de la calidad en todos sus productos; (3) Mantener y mejorar la calidad de sus productos teniendo como soporte un personal capacitado en el medio de control de calidad logística.

La empresa cuenta con una estructura organizativa vertical debido a que el nivel jerárquico principal es descendente. Tiene forma piramidal ya que con facilidad se pueden ver las líneas de mando y los subordinados con sus superiores. Está conformada por la Presidencia, Vice-Presidencia, las Gerencias y sus diferentes departamentos.

Por su parte, la Gerencia de Ventas de Pastas Sindoni C. A., está conformada por el área de: Ventas, Jefatura de Crédito y Cobranzas, Caja Principal, Analistas de Cuentas, Coordinación de Cobranzas, Auxiliares de Ventas, Archivo y Recepción de Documentos, Facturación, para ser un total de 10 personas que laboran allí.

La Gerencia de Ventas, se encarga de la comercialización, venta y distribución hacia los mayoristas, supermercados y diferentes establecimientos, además de coordinar todo lo concerniente a los créditos que se otorgan y llevar un control en lo referente a abastecer los mercados y a la cobranza.

Para ello, analiza, planea, implanta y controla las actividades relacionada con la fuerza de venta y con los cobradores; Recluta, selecciona, supervisa y evalúa al personal que labora en esta gerencia; Asegura la ejecución, formulación y control del presupuesto de la gerencia; Garantiza en compañía de las demás gerencias, el logro de los objetivos generales de la organización.

Entre las decisiones que debe tomar se encuentran, las referidas a: los empaques, innovación o mejoramiento de los productos, desarrollo y fijación de políticas de precios; establecimiento de políticas de descuentos; establecimiento de políticas, directrices y procedimientos para la distribución y almacenaje.

Además esta gerencia de ventas, se encarga del conocimiento del mercado a través del estudio de la zona, para así lograr la mejor distribución del trabajo, obteniéndose de esta manera los mejores resultados con los menores esfuerzos.

Se definen las obligaciones y responsabilidades del vendedor, ya que es uno de los cometidos principales de esta gerencia, lo cual debe ser supervisado por zonas, encontrándose representantes de ventas adscritos y organizados en tres áreas: (1) Maracay; (2) Charallave, La Victoria, Ocumare del Tuy, Cagua, Los Teques, Tejerías, San Mateo y Samán de Güere; (3) Santa Rita, La Morita, Intercomunal Maracay-Turmero, Palo Negro, Villa de Cura, San Juan de los Morros.

Antecedentes de la Investigación

Para Tamayo y Tamayo, M. (2002), los antecedentes de la investigación son “elementos básicos de apoyo en la construcción del marco teórico de un estudio, los cuales representan una fuente de consulta en que se apoya el investigador para revisar, analizar y opinar sobre la información allí plasmada” (p. 56). Por ello, al asumir los frutos de investigaciones anteriores y haciendo un esfuerzo por orientar el trabajo de un modo coherente, seguidamente se hace mención a algunos antecedentes, aunque hay que acotar que no existe mucha bibliografía ni trabajos previos enfocados al Informe COSO, sin embargo, las autoras se esforzaron por investigar al respecto encontrando los siguientes antecedentes:

Coopers & Lybrand (2007) desarrollaron una investigación titulada “Interpretación personal sobre el Informe COSO”, en la cual hacen un estudio de las directrices del Informe del COSO. Consiste en una investigación documental apoyada en la interpretación personal de los autores sobre las directrices en cuestión.

La consulta de dicho trabajo fue vital para el desarrollo de la investigación puesto que trae consigo un compendio teórico detallado de las directrices de dicho informe.

A su vez, Marín, M. (2008) desarrolló una investigación titulada: “Evolución de las Necesidades de la Empresa en Materia de Control Interno”, en donde expone que la implantación de un sistema de control interno ha adquirido especial importancia dado el incremento de la dimensión empresarial y el control que se requiere día a día, de las operaciones que se producen en la empresa.

Así el estudio en comento sirvió de referencia para la presente investigación ya que en el mismo se trata lo referido a la implantación del sistema de control interno

no sólo en el ámbito financiero-contable, sino también en el ámbito de la gestión y dirección de manera que permita proporcionar, con una seguridad razonable, la consecución de los objetivos específicos de la entidad.

También dicho trabajo sirvió para conocer más la relación de la implantación del sistema de control interno con aspectos particulares del management, tales como la consecución de los objetivos, la planificación estratégica y la dirección del riesgo, así como la realización de acciones correctivas.

El Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2008), publicó un trabajo titulado: “Los Nuevos Conceptos de Control Interno”, en el cual expone que el Informe COSO, es el resultado de un grupo de trabajo integrado por la Comisión Treadway con el objetivo de definir un nuevo marco conceptual de control interno capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que se utilizan sobre este tema.

Este trabajo guardó relación con el presente estudio por cuanto permitió tener una referencia conceptual común de lo que significa el control interno, no obstante las diferentes definiciones y conceptos que sobre este tema existen.

Bases Teóricas

Para Ortiz, P. (2006), las bases teóricas o fundamentos teóricos, es “donde se condensará todo lo pertinente a la literatura que se tiene sobre el tema a investigar. Debe ser una búsqueda detallada y concreta donde el tema y la temática del objeto a investigar tengan un soporte teórico, que se pueda debatir, ampliar, conceptualizar y concluir” (p. 8). Por tanto, a continuación se destacan los tópicos que sustentan teóricamente la presente investigación.

Control Interno

El control interno, ha sido definido por muchos expertos, en cuanto al significado y objetivos del mismo. Así, Whittington, R. y Pany, K. (s.f.), exponen que el control interno consiste en “los pasos que da un negocio para evitar un fraude, tanto por malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos” (p. 171). Del concepto antes citado, puede decirse que el control interno presupone evitar el fraude en las organizaciones, con lo cual se está asegurando el control sobre los procesos que se llevan a cabo en éstas.

De dicha definición puede decirse que, el sistema de control interno ayuda a que las organizaciones puedan cumplir sus metas, apoyadas en procedimientos y políticas que de manera colectiva pasan a ser lo que se conoce con el nombre de la estructura de control interno de la entidad.

De esta forma, el principal objetivo del Control Interno es garantizar que la empresa alcance sus objetivos. Así, una definición amplia acerca de lo que es el control interno, la hace Cepeda, L. (1997), quien afirma que “versa en el logro de objetivos en las áreas de presentación de informes financieros, operaciones y cumplimiento de leyes y regulaciones” (p. 7).

Ahora bien, a fin de poder obtener la consecución de los objetivos, el control interno, abarca métodos a través de los cuales, quienes integran el nivel gerencial de la organización deleguen autoridad y, a su vez, asignen responsabilidad en funciones claves, tales como las referidas a: venta, compra, contabilidad y producción.

Por su parte, el control interno, comprende el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones

y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos propuestos.

El autor Defliese, P. (1988) cita el pronunciamiento sobre normas de auditoría SAS N° 1 (Statement on Auditing Standards) en su párrafo 320.9, para definir el control interno de la siguiente manera:

El control interno incluye el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas (p. 80).

En este sentido, el Control Interno (CI) puede actuar de 2 distintas maneras: (1) Evitar que se produzcan desviaciones con respecto a los objetivos establecidos; (2) Detectar, en un plazo mínimo, estas desviaciones. En el primer caso, el Control Interno evita que estas desviaciones se produzcan. En el segundo caso, por el contrario, el Control Interno no evita que se produzcan estas desviaciones, pero por lo menos hace saltar la alarma, de tal forma que la dirección de la empresa puede reaccionar rápidamente.

Es así como el control interno, en el entorno empresarial se hace necesario pues es inobjetable la importancia que reviste para la recuperación de la economía el control de los recursos materiales, financieros y humanos.

Dentro de una organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de planeación, organización, dirección y control.

En Venezuela, donde día a día, el actual gobierno intenta, que la totalidad de las entidades y sus recursos sean propiedad social, administradas por las instituciones estatales, la aplicación de sistemas de control en todos sus aspectos es de gran importancia, pues para obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión empresarial no se puede ignorar la planeación y la aplicación de un Sistema de Control Interno, con los requerimientos necesarios, para el logro de dichos objetivos.

El control interno, es una trama bien pensada, de métodos y medidas de coordinación, ensambladas de forma tal, que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad, que garanticen los objetivos de preservar con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas administrativas, las normativas económicas, la confiabilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los documentos primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe coadyuvar a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado.

El control interno, ha carecido durante muchos años, de un marco referencial común, generando expectativas diferentes entre empresarios y profesionales. Sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos.

El Control Interno Basado en la Directrices Emanadas del Informe COSO

El control interno basado en el llamado Informe COSO (Committee of Sponsoring Organization), el cuál se le conoce también como “La Comisión de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway”, ha sido sometido a un riguroso estudio. Entre los miembros de COSO se cuentan el American Institute of chartered Public Accountants (AICPA), el Financial Executives Institute (FEI), The Institute of

Internal Auditors (IIA), The Institute of Management Accountants (IMA), y la American Accounting Association (AAA, que agrupa a profesores universitarios de contabilidad), cuyas instituciones mencionadas anteriormente gozan de reconocido prestigio y tienen relación directa con el Control Interno.

El Informe COSO internacionalmente se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos y docentes.

El Informe COSO cuenta con un objetivo primordial que es establecer una definición de control interno y un desarrollo de los conceptos lo más claro posible, o sea que fue modificada en cuanto a su enfoque tradicional, de forma que cuando se hable de control interno todo el mundo esté hablando de lo mismo.

Dentro de una organización el proceso administrativo constituye un desarrollo armónico donde están presentes las funciones de Planeación, Organización, Dirección y Control. El control en su concepción más general examina y censura con anterioridad suficiente, determinada realidad que aprueba o corrige. Este puede ser externo, de gestión e interno. Es conveniente destacar que en la práctica los dos últimos convergen en uno solo.

El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, cumple y/o alcanza los objetivos que persigue ésta. Los grandes avances tecnológicos aceleran los procesos productivos que indiscutiblemente repercuten en una mejora en los campos de la organización y la administración, pues ésta debe reordenarse para subsistir. Ya a finales del siglo XIX se demostró la importancia del control sobre la gestión de los negocios y que éste se había quedado rezagado frente a un acelerado proceso de la producción.

El control interno, debe su existencia dentro de una entidad, por el interés de la propia administración. Ningún administrador, desea ver pérdidas, ocasionadas por error o fraude, o a través de decisiones erróneas, basadas en informaciones financieras no confiables. Así, el control interno es una herramienta útil, mediante la cual la administración logra asegurar, la conducción ordenada y eficiente de las actividades de la empresa.

El COSO, en su estudio, define el control interno, como aquel proceso que se encarga de realizar el Consejo de Administración, la dirección y el colectivo restante de una entidad, con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza en la consecución de los siguientes objetivos:

- Asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos de la contabilidad y de las operaciones financieras.
- Proteger los recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso ineficiente, así como evaluar el desempeño de todas las divisiones administrativas y funcionales de la entidad (eficacia y eficiencia de las operaciones).
- Asegurar el cumplimiento de las políticas normativas económicas de la entidad.

Es por ello, que se puede afirmar que el control interno, es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan: clientes y proveedores.

De todo esto, se deduce, que el control interno, es el sistema nervioso de una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una

empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre cosas tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de ventas y auditoría interna. Toda operación lleva implícito el control interno. El trabajador, lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él.

El sistema de control interno, se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento; además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir.

La definición de Control Interno anterior refleja los siguientes conceptos fundamentales:

El Control Interno, es un proceso, donde se lleva a cabo un grupo de acciones estructuradas y coordinadas, que están encaminadas a la consecución de un fin. El mismo tiene un mayor grado de eficiencia cuando están insertados a los procesos y se complementan como parte indisoluble de la entidad.

El Control Interno, es realizado por las personas en cada nivel de la entidad. Pues desde la dirección de la entidad hasta el último trabajador deben sentirse partícipe del mismo, de este modo cada uno de ellos podrá adquirir un alto grado de conciencia en el momento de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello. Pues es imposible, que la entidad se encuentre en condiciones de conocer todos aquellos riesgos a los que está expuesta en cualquier momento.

El control interno, solamente va a proporcionar un grado razonable de seguridad a la administración de la entidad, por lo que conociendo sus limitaciones, se podrá garantizar la consecución de los objetivos.

El control interno, no puede ser un elemento restrictivo, sino que posibilite los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos en uno o más ámbitos independientes, pero con elementos comunes.

Los objetivos del control interno, pueden clasificarse y enfocarse para su análisis en tres categorías: de operaciones, relacionados con la información financiera, y los de cumplimiento.

Los objetivos de las operaciones, según Álvarez, E. (2006) se refieren a la “utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad. Son la razón de ser de las empresas, y van dirigidos a la consecución del objeto social”, (p. 10). Constituyendo de este modo la parte más importante de todo el proceso de construcción de las estrategias y de la asignación de los recursos disponibles. Por ello, es de suma importancia que los objetivos sean coherentes, y realistas. Constituyen elementos de gestión y no de control interno, a pesar de ser una base previa para el mismo. Este grupo de objetivos, es peculiar para cada entidad, no así los dos restantes que, con algunos cambios, son aplicables a todas las entidades.

La consecución de los objetivos operacionales, no siempre está bajo el control de la entidad. El control interno, no es capaz de prevenir algunos sucesos externos que pueden evitar el alcance de metas operativas, pero puede aportar un nivel razonable de seguridad, de que la administración esté informada en el momento preciso del nivel de avance en la consecución de dichos objetivos.

Por su parte, los objetivos relacionados con la información financiera, se enmarcan en la preparación y publicación de estados financieros confiables, cuyo factor es de suma importancia en las relaciones con el exterior, además de ser un importante elemento de la gestión interna, es por ello que una información financiera confiable es un objetivo importante a cumplir.

Para que los estados financieros sean confiables, deben seguir los siguientes requisitos: Tener principios contables aceptados y apropiados a las circunstancias; poseer información financiera suficiente y apropiada, resumida y clasificada en forma adecuada; presentar los hechos económicos de forma tal que los estados financieros reflejen adecuadamente la situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de orígenes y aplicaciones de recursos en forma apropiada y razonable.

Las afirmaciones que subyacen detrás de los estados financieros son:

- Existencia: Los activos y pasivos existen a la fecha del balance y las transacciones contabilizadas han ocurrido realmente durante un período determinado.
- Totalidad: Todas las transacciones y acontecimientos ocurridos durante un período determinado han sido efectivamente reflejadas en los registros contables.
- Derechos y obligaciones: Los activos son los derechos y los pasivos las obligaciones de la entidad.
- Valoración: El importe de los activos y pasivos y el de los ingresos ha sido determinado con criterios adecuados de conformidad con principios contables generalmente aceptados.
- Presentación: La información financiera presentada en los estados financieros es suficiente, adecuada y está correctamente clasificada.

En tercer lugar, los objetivos de cumplimiento, afirma Álvarez, E. (2006) que se refieren “al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y los reglamentos”, (p. 15). Toda entidad debe desarrollar su actividad dentro del marco de la legalidad y los reglamentos que regulan los aspectos de las relaciones sociales, como son: normativa mercantil, civil, laboral, financiera, medio ambiente, seguridad, entre otros. El no cumplimiento de los mismos puede ocasionar problemas y puede afectar su prestigio. Cada entidad debe establecer sus propios objetivos de cumplimiento dentro de los cuales moverse.

Control Administrativo y Control Contable

Las distintas acciones coordinadas e integradas que se llevan a cabo por todas las actividades de la organización, pueden ser clasificadas según los objetivos o fines que cada una de ellas puedan alcanzar, pero siempre teniendo presente que no son elementos aislados, que forman parte de un proceso y que están interrelacionados con otras acciones que a su vez se encuentran integradas con los diferentes procesos de gestión.

Tomando en consideración los intereses del auditor para la evaluación del Control Interno y que en esencia al auditor externo lo que le interesa, es opinar respecto a la confiabilidad de los estados financieros, continúa siendo de vital necesidad diferenciar las acciones que integran el proceso de control interno; pueden ser clasificadas en control administrativo: Operativo y estratégico y control contable.

El control administrativo está conformado por: control operativo y control estratégico. El control administrativo, el cual es denominado por algunos autores como operativo, hasta ahora ha sido identificado como el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia operativa y la adhesión a las políticas de la dirección.

Teniendo en consideración, la conceptualización que el informe COSO, expone acerca del control interno, y en el uso cada vez más generalizado de la dirección estratégica, el control administrativo, se puede definir como todas las acciones coordinadas e integradas que son ejecutadas por las personas, (desde el Consejo de Dirección, hasta cualquier miembro de la organización), en cada nivel de la entidad, para otorgar un grado razonable de confianza, en la consecución de los objetivos de eficiencia y eficacia de las operaciones, los objetivos estratégicos y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Donde pudiera establecerse para su evaluación o estudio subgrupos como:

Control operativo. Los controles, entendidos como las acciones estructuradas y coordinadas, para alcanzar un nivel razonable de confianza en el cumplimiento de la legislación aplicable en el área operativa, y en lograr los niveles esperados de economía, eficiencia y eficacia en las operaciones y en la protección de los activos.

Control estratégico: Proceso que comprende las acciones coordinadas e integradas a las unidades o actividades de la entidad, para alcanzar un nivel razonable de seguridad en el éxito de las estrategias formuladas.

Control Contable, son aquellas acciones estructuradas, coordinadas e integradas a los procesos de gestión básicos de planificación, ejecución y supervisión con el propósito, de otorgar un grado razonable de confiabilidad, sobre la información financiera. Estas acciones están conformadas por los controles y procedimientos contables establecidos con este propósito.

Son más efectivos, los controles internos cuando se incorporan a la infraestructura de una organización, y comienzan a ser parte de su actividad más elemental. No deben entorpecer, sino comportarse positivamente en la consecución de los objetivos.

No obstante, para su instrumentación siempre se ha tenido en cuenta el costo beneficio del sistema de control interno, así como las limitaciones inherentes a cualquier sistema.

Principios y Normativas del Control Interno

Como se ha planteado anteriormente, el control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos debidamente clasificados y coordinados, las medidas tomadas en una entidad para asegurar sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Deben ser tareas priorizadas de cada dirigente y trabajador, la implantación de las medidas de control interno, así como la realización sistemática de los controles y de la aplicación de divisiones para erradicar las deficiencias, con el objetivo de lograr un incremento de la eficiencia económica y la calidad y el resultado positivo de las actividades realizadas por cada entidad.

Para lograr establecer un eficaz sistema de control interno, se deberá tomar en cuenta previamente la organización de la entidad sobre la base de determinados principios, entre ellos los fundamentales son los siguientes:

División del trabajo: En ningún caso una sola persona tendrá el control íntegro de una operación, para procesar cada tipo de transacción el control interno debe pasar por cuatro etapas separadas: autorización, aprobación, ejecución, registro. De modo tal que garantice que los responsabilizados con la custodia de los medios y la elaboración de los documentos primarios no tengan autoridad para aprobar los mismos y que ambos no tengan la función o posibilidad de efectuar anotaciones en

los registros contables, de esta forma, el trabajo de una persona es verificado por otra que trabaja independiente y que al mismo tiempo verifica la operación realizada posibilitando la detección de errores.

Fijación de responsabilidad: Garantizar que los procedimientos inherentes al control de las operaciones económicas, así como la elaboración y aprobación de los documentos pertinentes, permitan determinar en todos los casos, la responsabilidad primaria sobre todas las anotaciones y operaciones llevadas a cabo. Se deben proveer las funciones de cada área, así como las consecuentes responsabilidades, de cada uno de los integrantes de la misma, teniendo en cuenta que la autoridad es delegable, no siendo así la responsabilidad.

Cargo y descargo: Debe garantizarse que, todo recurso o servicio recibido o entregado sea registrado, o sea lograr que se contabilicen los cargos de todo lo que entra y descargos de todo lo que sale, lo cuál servirá de evidencia documental que precise quién lo ejecutó, aprobó, registró y verificó. Debe quedar bien claro, en que forma y momento una cuenta recibe los créditos y los débitos, es por ello, que toda anotación que no obedezca a las normas de una cuenta, se debe investigar en detalle.

La supervisión, de las operaciones reflejadas en cada cuenta y subcuenta o análisis en forma sistemática, por personal independiente, al que efectúa dichas anotaciones, permitirá observar, si las operaciones registradas se corresponden con el contenido de cada cuenta. Resulta conveniente, además aplicar la práctica de rotar a los trabajadores en sus distintos puestos de trabajos, teniendo en cuenta sus conocimientos y nivel ocupacional, lo que limita los riesgos de la comisión de fraudes, viabilizando su descubrimiento en caso de producirse éstos, y tiene además la ventaja, de aumentar la eficiencia del trabajo al conseguir un entrenamiento más integral.

Para que un Sistema de Contabilidad garantice un eficiente control interno, debe suceder lo siguiente:

- Toda empresa antes de comenzar sus operaciones debe tener definida correctamente su organización, como mínimo debe poseer: organigrama, manual de funciones por cargos.
- Fundamentalmente deben estar bien definidas las funciones de contabilidad y tesorería, además de estar bien segregadas y establecidas las relaciones y puntos de convergencias de las mismas.
- El administrativo de la contabilidad debe ser responsable de sus actos ante el funcionario de primer nivel de la empresa, lo cual quiere decir que este debe tener independencia de criterio absoluto ante el resto de los funcionarios de la empresa.
- Toda entidad clasificada como mediana o grande de acuerdo a sus actividades económicas, debe poseer la función de auditoría interna, subordinada directamente al funcionario de primer nivel de la organización, ante el cual debe rendir sus informes. La intervención interna consiste fundamentalmente en la comprobación periódica de los mecanismos de control interno establecidos en los procedimientos contables.
- La entidad debe contar antes del inicio de sus operaciones con un clasificador de cuentas donde se detalle el plan de cuentas que utiliza la contabilidad para registrar los hechos económicos, el contenido económico de cada cuenta con el detalle de sus abonos y créditos fundamentales y el sistema informativo que emite la contabilidad periódicamente a la dirección de la empresa, para dirigir económicamente la misma.
- Otro documento de dirección con que debe contar la entidad antes del inicio de sus operaciones es el manual de procedimientos de contabilidad y control interno, en el cual se describirán los procedimientos contables y los requisitos de

control interno a que cada operación descrita esté sujeta, con el objetivo de su chequeo y comparación.

- El sistema informativo periódico, debe proporcionar a la dirección el instrumento apropiado para dirigir, debe brindar entre otros aspectos los siguientes: variaciones de importancia con cifras normales, presupuestos o períodos anteriores.
- Para una dirección eficiente, la institución debe contar con los siguientes elementos: sistema de costo, control presupuestario de costos y gastos, análisis e interpretación de ambos.
- En poder de un funcionario, debe existir un calendario o archivo de fechas relativo al vencimiento de liquidaciones de impuestos, e informes especiales y los términos para reclamaciones.
- Recopilación de las Normas y Procedimientos a aplicar, basados en las regulaciones emitidas por los organismos globales y ramales, así como los específicos de cada entidad, atendiendo a las particularidades de su actividad y a los requerimientos de su organización y dirección.
- Diseño del conjunto de modelos, y documentos que se necesitan utilizar en la entidad, tanto de uso común que establezcan relaciones con terceros, como los que soporten las operaciones de carácter interno, así como los de uso específico, de acuerdo a las peculiaridades de las actividades que desarrollan, incluyendo sus correspondientes metodologías y previendo el adecuado archivo y conservación de los mismos, acorde a las regulaciones que en materia de prescripción se legislen al efecto.
- Establecimiento del Sistema Informativo Interno, compatible con el Sistema Informativo General, vigente para toda la economía, que garantice las necesidades de análisis a cada nivel.

Componentes del Control Interno

El adoptar sistemas más avanzados y rigurosos, asimilables por la economía de las entidades, influirá también en el estilo de dirección, teniendo en cuenta, que las entidades no se supeditan a un único propietario o a un pequeño grupo de ellos y que, por ende, se obliga a una necesaria retroalimentación de los sistemas de control interno, y de las disposiciones y regulaciones establecidas por los órganos y organismos del Estado competentes.

Los elementos del control son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.

Estas definiciones, de los componentes del Control Interno, con un enfoque estratégico en el desarrollo de las entidades, deben incluir normas o procedimientos de carácter general, para ser considerados en el diseño de los Sistemas de Control Interno, en cada entidad, acompañados de criterios de control y de evaluación en algunas áreas de la organización.

Ahora bien, seguidamente se describirán solamente los dos componentes que son objeto de interés de esta investigación, siendo: el ambiente de control y las actividades de control.

Ambiente de Control

El ambiente o entorno de control, constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones, y refleja la actitud asumida por la alta dirección en relación con la importancia del control interno, y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas

y regulaciones, que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

El Ambiente de Control, fija el tono de la organización al influir en la conciencia del personal. Este puede considerarse, como la base de los demás componentes del control interno.

La dirección de la entidad y el auditor interno, son los encargados de crear un ambiente adecuado mediante una estructura organizativa efectiva, de sanas políticas de administración, y así se logra que las leyes y políticas sean asimiladas de mejor forma por el trabajador.

El Ambiente de Control, es la base para el desarrollo del resto de los elementos, sus fundamentos claves son:

- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- La filosofía y estilo de dirección.
- La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.
- En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

Entre las normas para el ambiente de control se encuentran:

Integridad y valores éticos. La máxima autoridad del organismo debe procurar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos y el Reglamento de los Cuadros del Estado y del Gobierno aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.

Los valores éticos, son esenciales para el Ambiente de Control. El Sistema de Control Interno, se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, es por ello que van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones legales.

El comportamiento y la integridad moral, encuentran su sustento en la cultura del organismo, lo que determina, cómo se hacen las cosas, qué normas y reglas se observan y si estas se eluden. La dirección superior de la entidad, en la creación de una cultura apropiada a estos fines desempeña un papel principal la dirección superior de la entidad, ya que con su ejemplo contribuirá a desarrollar o destruir diariamente este requisito de control interno.

Competencia profesional: Los dirigentes, funcionarios y demás trabajadores deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados, o sea que deben contar con un nivel de competencia profesional en relación con sus responsabilidades, comprender, suficientemente, la importancia, objetivos y procedimientos del control interno, así como asegurar la calificación y competencia de todos los dirigentes y demás trabajadores.

La dirección, debe especificar el nivel de competencia requerido para las distintas tareas, y traducirlo en requerimientos de conocimientos y habilidades. Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato posea el nivel de preparación y experiencia, ajustados a los requisitos del cargo. Una vez incorporado, a la entidad debe recibir la orientación, capacitación y adiestramiento necesario en forma práctica y metódica.

Atmósfera de confianza mutua: Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre las personas, la cual coadyuva el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones y entrar en acción. Propicia, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendente al logro de los objetivos de la entidad. La confianza está basada en la seguridad respecto a la integridad y competencia de la otra persona o grupo.

La comunicación abierta crea y depende de la confianza dentro de la entidad. Un alto nivel de confianza estimula para que se asegure que cualquier tema de importancia sea de conocimiento de más de una persona. El compartir tal información fortalece el control, reduciendo la dependencia del juicio, la capacidad y la presencia de una única persona.

Organigrama: Toda entidad debe desarrollar una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que deberá ser formalizada en un organigrama. La estructura organizativa, formalizada en un organigrama, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

Lo importante es, que su diseño se ajuste a sus necesidades, proporcionando el marco de organización adecuado para llevar a cabo la estrategia diseñada para

alcanzar los objetivos fijados. Lo apropiado de la estructura organizativa podrá depender, por ejemplo, del tamaño de la entidad. Estructuras altamente formales que se ajustan a las necesidades de una entidad de gran tamaño, pueden no ser aconsejables en una entidad pequeña.

Asignación de autoridad y responsabilidad: Toda entidad debe complementar su organigrama, con un manual de organización y funciones, en el cual se debe asignar la responsabilidad, las acciones y los cargos, a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

El Ambiente de Control, se fortalece en la medida en que los miembros de una entidad conocen claramente sus deberes y responsabilidades. Ello impulsa a usar la iniciativa para enfrentar y solucionar los problemas, actuando siempre dentro de los límites de su competencia.

Existe una nueva tendencia de derivar autoridad hacia los niveles inferiores, de manera que las decisiones queden en manos de quienes están más cerca de la operación. Una cuestión crítica de esta corriente es el límite de la delegación: hay que delegar tanto cuanto sea necesario, pero solamente para mejorar la probabilidad de alcanzar los objetivos.

Toda delegación de la autoridad contribuye a la necesidad, de que los jefes examinen y aprueben, cuando proceda, el trabajo de sus subordinados y que ambos cumplan con la debida rendición de cuentas de sus responsabilidades y tareas.

También, requiere que todo el personal conozca y responda a los objetivos de la entidad. Es esencial que cada integrante de ella conozca como su acción se interrelaciona y contribuye a alcanzar los objetivos generales.

Para que sea eficaz un aumento en la delegación de autoridad se requiere de un elevado nivel de competencia en los delegatarios, así como un alto grado de responsabilidad personal. Además, se deben aplicar procesos efectivos de supervisión de la acción y los resultados por parte de la dirección.

Políticas y prácticas en personal: La conducción y tratamiento del personal de la entidad debe ser justa y equitativa, comunicando claramente los niveles esperados en materia de integridad, comportamiento ético y competencia.

Los procedimientos de contratación, inducción, capacitación y adiestramiento, calificación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política.

El personal, es el activo más valioso que posee cualquier entidad y se debe tratar y conducir, de forma tal, que se obtenga su más elevado rendimiento. Debe procurarse su satisfacción personal en el trabajo que realiza, propendiendo a que en este se consolide como persona y se enriquezca humana y técnicamente.

La dirección, asume su responsabilidad en tal sentido, en diferentes momentos; selección, al establecer requisitos adecuados de conocimiento, experiencia e integridad, para las incorporaciones a la entidad; inducción, al preocuparse para que los nuevos empleados sean metódicamente familiarizados con las costumbres y procedimientos del organismo; capacitación, al insistir en que sean capacitados convenientemente para el correcto desempeño de sus responsabilidades; rotación y promoción, al procurar que funcione una movilidad de organización que signifique el reconocimiento y promoción de los más capaces e innovadores; sanción, al aplicar, cuando corresponda, las medidas disciplinarias que transmitan con rigurosidad que no se tolerarán desvíos del camino trazado.

Comité de Control: En cada entidad debe constituirse un comité de control integrado, al menos, por un dirigente del máximo nivel y el auditor interno titular, siempre que las condiciones lo permitan. Su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

La existencia de un Comité con tal objetivo, refuerza el Sistema de Control Interno, y contribuye positivamente al Ambiente de Control. Para su efectivo desempeño debe integrarse adecuadamente con miembros que generen respeto por su capacidad y trayectoria integral, que exhiban un apropiado grado de conocimientos y experiencia que les permita apoyar a la dirección de la entidad mediante su guía y supervisión.

Para la evaluación del ambiente de control se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Conocimiento y aceptación consciente de las normas escritas (Códigos de Conducta) y de Ética establecidos en la entidad, que deben incluir cuestiones referidas a las prácticas empresariales de general aceptación, los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento ético.

Comprobar que las respuestas sean eficientes y contundentes, en los casos de actuaciones no conformes con las reglas establecidas, sobre la base de lo establecido en la legislación vigente. Verificar que se comunican las medidas correctivas para que sean conocidas por toda la entidad.

Cumplimiento de los procedimientos de selección, capacitación, formación, evaluación y promoción de los recursos humanos necesarios en la entidad, así como que estén definidos, de forma clara y explícita, los contenidos de cada puesto de trabajo y actividades que se le vinculan.

Evaluar si la estructura organizativa es adecuada al tamaño de la entidad, tipo de actividad y objetivos aprobados, si se definen las líneas de responsabilidad y autoridad, así como los canales por los que fluye la información.

Valorar la utilización de estilos de dirección, correctos en cualquiera de los niveles jerárquicos de la entidad, en lo referente al respeto por los procedimientos de control interno implantados. Verificar que el comité de control funcione adecuadamente y contribuya al mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno implantado.

Actividades de Control

Las actividades de control, según Álvarez, E. (2006) son “procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección”, (p. 30).

Las actividades de control, se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros: los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, estas al cumplimiento normativo y así sucesivamente.

A su vez, en cada categoría existen diversos tipos de control: preventivo y correctivos; manuales automatizados o informáticos; gerenciales o directivos.

En todos los niveles de la entidad, existen responsabilidades de control, y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, para ello se les debe explicar claramente tales funciones.

Las cuestiones que se exponen a continuación muestran la amplitud de las actividades de control, viéndolas en su sentido más general, aunque no constituyen la totalidad de ellas.

- Análisis efectuados por la dirección.
- Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades.
- Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, pre-enumeraciones.
- Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos.
- Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros.
- Segregación de funciones.
- Aplicación de indicadores de rendimiento.

Debe considerarse que, en este componente se incluyen todas las normativas vigentes en el país referidas a los Subsistemas de Control Interno.

A continuación a manera de ejemplo, se muestra un conjunto de actividades mínimas a incluir en un Manual de procedimientos de Control Interno a elaborar en las entidades, respetando la regla general de que debe tenerse en cuenta las características específicas de la entidad.

Separación de tareas y responsabilidades: Las tareas y responsabilidades, esenciales, relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.

El propósito de esta norma, es procurar un equilibrio conveniente de autoridad y responsabilidad dentro de la estructura de organización. Al evitar que las cuestiones fundamentales de una transacción u operación, queden concentradas en una misma persona o sector, se reduce notoriamente el riesgo de errores, despilfarros o actos ilícitos y aumenta la probabilidad que, de producirse, sean detectados.

En las entidades pequeñas, es necesario establecer un balance entre esta separación de tareas y responsabilidades y el beneficio que se puede obtener de ellas, sin descuidar lo que nos costaría dividir funciones, por lo que habría que reforzar la actividad de supervisión y monitoreo.

Coordinación entre áreas: Cada área o sub-área de la entidad debe operar coordinada e interrelacionadamente con las restantes áreas o sub-áreas. En una entidad, las decisiones y acciones de cada una de las áreas que la integran, requieren coordinación. Para que el resultado sea efectivo, no es suficiente que las unidades que lo componen alcancen sus propios objetivos; sino que deben trabajar mancomunadamente para que se alcancen, en primer lugar, los de la entidad.

La coordinación, mejora la integración, la consistencia y la responsabilidad y limita la autonomía. En ocasiones una unidad debe sacrificar en alguna medida su eficacia para contribuir a la de la entidad como un todo.

Es esencial, en consecuencia, que funcionarios y empleados consideren las implicaciones y repercusiones de sus acciones en relación con la entidad. Esto supone consultas dentro y entre las entidades.

Documentación: La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación.

Toda entidad debe contar con la documentación, referente a su Sistema de Control Interno, y a las cuestiones pertinentes de las transacciones y hechos significativos.

La información sobre el Sistema de Control Interno, puede figurar en su formulación de políticas y, básicamente, en el referido manual, incluirá datos sobre objetivos, estructura y procedimientos de control.

Niveles definidos de autorización: Los actos y transacciones relevantes sólo pueden ser autorizados y ejecutados por dirigentes, funcionarios y demás trabajadores que actúen dentro del ámbito de sus competencias.

La autorización, es la forma idónea de asegurar que sólo se realizan actos y transacciones, que cuentan con la conformidad de la dirección. Esta conformidad supone su ajuste a la misión, la estrategia, los planes, programas y presupuestos.

La autorización, debe documentarse y comunicarse explícitamente, a las personas o sectores autorizados. Estos deberán ejecutar las tareas que se les han asignado, de acuerdo con las directrices, y dentro del ámbito de competencia establecido por las normas.

Registro oportuno y adecuado de las transacciones y hechos: Las transacciones y los hechos que afectan a una entidad deben registrarse inmediatamente y ser debidamente clasificados.

Las transacciones o hechos deben registrarse, en el momento de su materialización o lo más inmediato posible, para garantizar su relevancia y utilidad. Esto es válido para todo el proceso o ciclo de la transacción o hecho, desde su inicio hasta su conclusión.

Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estados financieros con saldos razonables, facilitando a directivos y gerentes la adopción de decisiones.

Acceso restringido a los recursos, activos y registros: El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas, quienes están obligadas a firmar las Actas de Responsabilidad a rendir cuenta de su custodia y utilización.

Todo activo de valor debe ser asignado a un responsable, de su custodia y contar con adecuadas protecciones, a través de seguros, almacenaje, sistemas de alarma, pases para acceso, etc.

Además, deben estar debidamente registrados, y periódicamente, se cotejarán las existencias físicas con los registros contables para verificar su coincidencia. La frecuencia de la comparación depende del nivel de vulnerabilidad del activo.

Estos mecanismos de protección cuestan tiempo y dinero, por lo que, en la determinación del nivel de seguridad pretendido, deberán ponderarse los riesgos emergentes, entre otros del robo, despilfarro, mal uso, destrucción, contra los costos que puedan derivarse del control.

Rotación del personal en las tareas claves: Ningún empleado debe tener a su cargo, durante un tiempo prolongado, las tareas que presenten una mayor probabilidad de

comisión de irregularidades. Los empleados a cargo de dichas tareas deben, periódicamente, emplearse en otras funciones.

Si bien el Sistema de Control Interno, debe operar en un ambiente de solidez ética, es necesario adoptar ciertas protecciones para evitar hechos que puedan propiciar actos reñidos con el código de conducta del organismo.

En tal sentido, la rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control es un mecanismo de probada eficacia y muchas veces no utilizado por el equivocado concepto del hombre imprescindible.

Control del sistema de información: El sistema de información, debe ser controlado con el objetivo de garantizar su correcto funcionamiento y asegurar el control del proceso de los diversos tipos de transacciones.

La calidad del proceso de toma de decisiones en una entidad, descansa fuertemente en sus sistemas de información. Un sistema de información, abarca información cuantitativa, por ejemplo, los informes de desempeño que utilizan indicadores, y cualitativa, lo concerniente a opiniones y comentarios. El sistema deberá contar con mecanismos de seguridad que alcancen a las entradas, procesos, almacenamiento y salidas.

El sistema de información, debe ser flexible y susceptible de modificaciones rápidas que permitan hacer frente a necesidades cambiantes de la dirección, en un entorno dinámico de operaciones y presentación de informes. El sistema, ayuda a controlar todas las actividades de la entidad, a registrar y supervisar transacciones y eventos a medida que ocurren, y a mantener datos financieros.

Las actividades de control de los sistemas de aplicación, están diseñadas, para controlar el procesamiento de las transacciones dentro de los programas de aplicación e incluyen los procedimientos manuales asociados.

Control de la tecnología de información: Los recursos de la tecnología de información deben ser controlados con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información que la entidad necesita para el logro de su misión.

La información que necesitan las actividades de la entidad, es provista mediante el uso de recursos de tecnología de información, los que abarcan: datos, sistemas de aplicación, tecnología asociada, instalaciones y personal.

La administración de estos recursos, debe llevarse a cabo mediante procesos de tecnología de información agrupados naturalmente, a fin de proporcionar la información necesaria, que permita a cada trabajador cumplir con sus responsabilidades y supervisar el cumplimiento de las políticas. A fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos del sistema de información, es preciso definir actividades de control apropiadas, así como implementarlas, supervisarlas y evaluarlas.

La seguridad del sistema de información, es la estructura de control para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de información.

Las actividades de control general de la tecnología de información, se aplican a todo el sistema de información, incluida la totalidad de sus componentes, desde la arquitectura de procesamiento de grandes computadoras, mini computadoras y redes, hasta la gestión de procesamiento por el usuario final. También abarcan las medidas y

procedimientos manuales que permiten garantizar la operación continua y correcta del sistema de información.

Indicadores de desempeño: Toda entidad debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación.

Función de auditoría interna independiente: La unidad de auditoría interna de las entidades debe depender de la máxima autoridad de estas y sus funciones y actividades deben mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a su examen.

Las unidades de auditoría interna, deben brindar sus servicios a toda la entidad. Constituyen un "mecanismo de seguridad" con el que cuenta la autoridad superior para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno.

Esta unidad de auditoría interna, al depender de la autoridad superior, puede practicar los análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considere necesarios en los distintos sectores de la entidad con independencia de estos, ya que sus funciones y actividades deben mantenerse desligadas de las operaciones sujetas a su examen.

Así, la auditoría interna vigila, en representación de la autoridad superior, el adecuado funcionamiento del sistema, informando oportunamente a aquella sobre su situación. Por su parte, los mecanismos y procedimientos del Sistema de Control Interno protegen cuestiones específicas de la operatoria para brindar una razonable seguridad de éxito en el esfuerzo por alcanzar los objetivos de organización.

Para la evaluación del componente actividades de control debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Comprobar que está debidamente segregada y diferenciada (en la medida de lo racionalmente posible) la responsabilidad de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción, teniendo en cuenta la necesaria coordinación entre las distintas áreas de responsabilidad definidas en la entidad.
- Verificar el registro y clasificación oportuna de las transacciones y hechos importantes, atendiendo a la importancia, relevancia y utilidad que ello tiene para la presentación razonable de los saldos en los estados financieros.
- Comprobar la realización de conteos físicos, periódicos, de los activos y su conciliación con los registros contables.
- Evaluar la calidad y cumplimiento de los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado.
- Verificar que la dirección efectúe análisis, periódicos y sistemáticos, de los resultados obtenidos, comparándolos con períodos anteriores, con los presupuestos y planes aprobados y otros niveles de análisis que les sean útiles.
- Evaluar la utilización del sistema de indicadores de rendimiento implementado en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas que disminuyan o eliminen las desviaciones importantes.
- Valorar el funcionamiento, utilización y respeto a los resultados de la Auditoría Interna.
- Comprobar el cumplimiento de los controles de la tecnología de información referidos a: seguridad física de los equipos de información, controles de acceso, controles sobre software, controles de las operaciones de proceso de datos, controles sobre el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones, controles de las aplicaciones.

- Revisar que el plan de prevención elaborado ha tenido en cuenta el diagnóstico de los riesgos internos o peligros potenciales, el análisis de las causas que lo provocan o propician y las propuestas de medidas para prevenir o contrarrestar su ocurrencia. Comprobar que el plan de prevención, en cada una de las acciones, define el tiempo o los momentos de ejecución, los ejecutantes y los responsables de su control.

Ahora bien, una vez descritos los componentes: ambiente de control y actividades de control, a manera general puede decirse entonces que las principales directrices para la implantación, gestión y control de un sistema de Control Interno están enmarcadas en el Informe del Committee of Sponsoring Organizations (COSO), el cual ha gozado de gran aceptación desde su publicación en 1992, convirtiéndose en el estándar de referencia en todo lo que concierne al control interno.

El Informe COSO tiene 2 objetivos fundamentales: encontrar una definición clara del Control Interno, que pueda ser utilizada por todos los interesados en el tema, y proponer un modelo ideal o de referencia del Control Interno para que las empresas y las demás organizaciones puedan evaluar la calidad de sus propios sistemas de Control Interno.

Dicho Informe consta de 2 partes: (1) Un Resumen para la Dirección, que introduce los principales conceptos, y, (2) El Marco Integrado de Referencia, donde se analizan en detalle los cinco pilares del Control Interno: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión.

En tal sentido, el COSO define el Control Interno en virtud de un proceso que garantice, con una seguridad razonable, que se alcanzan los siguientes objetivos:

(1) Eficacia y eficiencia de las operaciones; (2) Fiabilidad de la información financiera; (3) Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Todo ello, con el fin de enmarcar las ventajas que ofrece el control interno, a saber: favorecer que la empresa consiga sus objetivos de rentabilidad, rendimiento y minimice las pérdidas de recursos; que disponga de información fiable y a tiempo; incluso que cumpla con la ley y otras normas que le son de aplicación.

Este control interno, basado en las directrices del Informe COSO, puede ser aplicado a los procesos de ventas y cuentas por cobrar.

Evaluación Interna de la Gestión de Ventas

La función de la gerencia de ventas es planear, ejecutar y controlar las actividades en ese renglón. Debido a que durante la instrumentación de los planes de venta ocurren muchas sorpresas, el departamento de ventas debe dar seguimiento y control continuo a las actividades de ventas.

La auditoría de ventas, se centra en el control de los objetivos de la organización en paralelo con los resultados de rentabilidad de ventas. La auditoría identifica zonas problemáticas y recomienda acciones a mediano y corto plazo.

Las ventas, constituyen un área en la que la rápida obsolescencia de los objetivos, políticas, estrategias y programas es una posibilidad constante. Cada compañía debe evaluar con regularidad su enfoque estratégico hacia el mercado. Se cuentan con dos herramientas: revisión del índice de las ventas y auditoría de ventas.

Se hace especial énfasis, en la auditoría de ventas ya que ésta permite descubrir deficiencias de ventas. Así, la auditoría de ventas, ha sido definida por Pride, W. y Ferrell, O. (1997) en los términos siguientes:

Una auditoría de ventas es un examen detallado, sistemático, independiente y periódico del entorno de ventas de una compañía (unidades de negocio, gerencias de marca, Profit Centers), así como sus objetivos, estrategias y actividades, con un enfoque que pretende determinar áreas problemáticas y oportunidades y sugerir un plan de acción para mejorar la eficiencia de ventas de la compañía. Pretende mostrar donde se encuentra la organización y cuáles fueron los logros de la función de ventas en relación con lo planeado (p. 32).

Es obvia, la necesidad de una auditoría de ventas eficaz, que suministre la información requerida para modificar los planes, ajustándolos a la situación particular.

Control Interno de los Procesos de Ventas y Cuentas por Cobrar

Para Arens, A. y Loebbecke, J. (2002), el objetivo global de la auditoría del ciclo de ventas y cobranzas es “evaluar si los saldos en cuenta afectados por el ciclo se presentan razonablemente de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados”, (p. 385).

De esta forma, son cuentas comunes en el ciclo de ventas y cobranzas: ventas, rebajas y devoluciones sobre ventas, gastos de deudas incobrables, descuentos en efectivo tomados, cuentas por cobrar con cargos a clientes, estimación de cuentas incobrables, efectivo en bancos.

La auditoría del ciclo de ventas y cobranzas, se realiza de forma independiente de la auditoría de otros ciclos. La prueba de controles se utiliza principalmente para verificar la eficacia de los controles internos sobre las cinco clases de operaciones en el ciclo.

El ciclo de ventas y cobranza implica las decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después de que se ponen a disposición para su venta. Se inicia con una petición por parte de un cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar y por último en efectivo.

El ciclo incluye varias clases de operaciones, cuentas y funciones administrativas, así como varios documentos y registros. Cada clase de transacción tiene sus propias cuentas, funciones comerciales y documentos y registros. Las funciones administrativas para un ciclo son las actividades importantes que una empresa realiza para ejecutar y registrar las operaciones administrativas.

Así, dentro de las clases de transacciones se encuentran: ventas, recepción de efectivo, devolución y descuentos de ventas, eliminación de cuentas no cobrables, gastos por malas cuentas.

Dentro de las cuentas están: ventas y cuentas por cobrar, efectivo en el banco, devoluciones y rebajas sobre ventas, asignación para cuentas incobrables, gastos por malas cuentas.

En las funciones comerciales: procesamiento de las órdenes del cliente, concesión de crédito, documento de envío, facturación al cliente y registro de ventas, procesamiento y registro de recepción de efectivo, procesamiento y registro de

devoluciones y rebajas sobre ventas, eliminación de cuentas por cobrar no cobrables, asignación para deudas malas.

En los documentos y registros: pedido del cliente, orden de venta, envío de mercancía, factura de venta, diario de venta, reporte de ventas, archivo maestro de cuentas por cobrar, balanza de comprobación de cuentas por cobrar, estado mensual de ventas, aviso de remesa, lista preliminar de recepción de efectivo, diario de recepción de efectivo, memorándum de crédito, diario de devoluciones y rebajas sobre ventas, forma de autorización para cuenta no cobrable.

Sistema de Variables

Las variables, según lo expuesto por Andueza, J. (1999), “son elementos básicos de la investigación que se derivan de los objetivos específicos del estudio que impliquen la investigación de campo. Se trata de una cualidad o características que pueda expresarse en varias categorías o que pueda tomar diferentes valores”, (p. 31). Así, las variables no son más que los aspectos a ser medidos dentro del estudio y que guardan relación con los objetivos de la misma.

Por tanto, refiere dicho autor que su operacionalización “sugiere si el enfoque es cuantitativo, destacar las variables, dimensiones, indicadores e ítems; y si el enfoque es cualitativo debe reflejar la categorización que realice el investigador, el análisis crítico y la triangulación”, (p. 32). En tal sentido, la operacionalización de las variables objeto de estudio, implican que se descompongan a las mismas en sus diferentes dimensiones para así proceder a medirlas a través del instrumento empleado a tales efectos, Ver Cuadro 1.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico de una investigación, es el apartado en el que se expone la manera como se va a realizar el estudio y los pasos para realizar su método. Según Tamayo y Tamayo, M. (2007):

Es de gran importancia en la investigación, pues el planteamiento de una metodología adecuada garantiza que las relaciones que se establecen y los resultados o nuevos conocimientos obtenidos tengan el máximo grado de exactitud y confiabilidad. Ese procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales está encaminado el interés de la investigación es lo que constituye la metodología. Científicamente la metodología es un procedimiento (p. 175).

De manera que seguidamente se describe la metodología que se ha utilizado para el desarrollo del estudio.

Diseño de la Investigación

De acuerdo al tipo de estudio, esta investigación se enmarca como un trabajo de campo, de tipo descriptivo apoyado, a su vez, en una investigación documental.

Al respecto, expone la Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (2000) que:

La investigación de campo reconoce sistemáticamente, la información sobre los hechos situacionales y las características de una población o área de interés; se basa en la descripción de las situaciones en las mediciones de las actitudes y opiniones propias de individuos, organizaciones, eventos y procedimientos (p. 2).

De manera, el trabajo de campo vino dado por la recopilación de información a partir de fuentes primarias, es decir, los sujetos muestrales, las personas involucradas con los procesos de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Pastas Sindoni, C. A., en Maracay, estado Aragua.

También hay que destacar que la investigación descriptiva, según lo expuesto por Betancourt, L. y Otros (2000), “está dirigida a determinar “cómo es” o “cómo está” la situación de las variables que deberán estudiarse en una población” (p. 173); así, esta investigación descriptiva, se basó fundamentalmente en describir el ambiente y actividades de control interno del proceso ventas-cuentas por cobrar en la empresa Pastas Sindoni, C. A., en Maracay – Estado Aragua.

Finalmente, la investigación documental se enfocó a la indagación de la situación en estudio, y a la exposición de una serie de circunstancias y efectos derivados de la misma, que tal como lo afirma la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003), se realizó “con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (p. 6). Por tanto, para la conformación del marco teórico de la investigación se utilizaron referencias bibliográficas y electrónicas relacionadas con control interno, auditoría contable y las directrices emanadas del Informe COSO para la implantación, gestión y control de un sistema de control interno.

Población

Para Tamayo y Tamayo, M. (2007), la población es la:

Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le

denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación (p. 176).

En esta investigación la población estuvo constituida por 10 personas que integran la Gerencia de Ventas de la empresa Pastas Sindoni, C. A., a saber: (01) Gerente de Ventas, (01) Jefe de Crédito y Cobranza, (01) Encargado de Caja, (01) Analista de Cierre Mensual, (01) Analista de Cuentas, (01) Coordinador de Cobranza, (02) Auxiliares de Ventas, (01) Encargado de Archivo y Recepción de Documentos, (01) Encargado de Facturación.

Muestra

La muestra, según Hernández, R. y Otros (1997), es “un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 17). De esta forma, la muestra se conceptualiza como el subgrupo o subconjunto de las personas anteriormente descritas.

Así, se tiene que la muestra de la presente investigación estuvo conformada por las 10 personas, antes descritas en la población.

Ahora bien, dado que la muestra seleccionada vino dada por la totalidad de la población, no fue preciso emplear ningún tipo de muestreo, debido a que constituye una muestra censal, al respecto afirma Tamayo y Tamayo, M. (2007), que “esta clase de muestra representativa se denomina muestra censal, porque es aquella donde un conjunto de personas, elementos o unidades se consideran como toda la población a investigar”. (p. 84). Así, como fue pequeña la población pudo escogerse a todos los integrantes de la misma para efectos de la muestra.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En lo que respecta a la técnica de recolección de datos, Arias, F. (1999) indica que son “las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 53). En este sentido, la técnica que ha sido utilizada para la recolección de la información en este estudio vino dada por la encuesta.

De acuerdo con lo planteado por Pineda, L. y Canales, M. (1994), la encuesta “consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionados por ellos mismos sobre opiniones, conocimientos actitudes y sugerencias” (p. 29).

Ahora bien, Arias, F. se refiere a los instrumentos como “los medios materiales que se emplean para escoger la información” (p. 53) y dichos instrumentos dependen del tipo de técnica previamente escogida.

En este caso, la técnica de la encuesta se hará efectiva por medio de la aplicación de un instrumento de recolección de datos, es decir, un cuestionario, el cual según Pineda, L. y Canales, M., es “el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuesta sobre el problema y que el consultado llena por sí mismo (p. 132). De esta manera, dicho cuestionario fue diseñado por las autoras quedando conformado por 20 ítems con opción de respuesta cerrada de tipo dicotómica (Ver Anexo A), ya que según lo acotado por Hernández, R. y Otros, “las preguntas cerradas son aquellas en las cuales la contestación puede realizarse por medio de dos alternativas o incluir varias alternativas de respuesta. Estas preguntas facilitan mucho la tabulación” (p. 21).

Cabe destacar que el cuestionario fue aplicado por las autoras de la investigación a los 10 sujetos muestrales antes descritos.

La información documental fue tratada a través de un análisis de documentos, vale decir, aquellos formatos, registros, libros y demás información escrita que se genera en el proceso de ventas-cuentas por cobrar en la empresa Pastas Sindoni, C. A., para de esta forma conocer los riesgos contables que pudieran estar suscitándose.

Validación de los Instrumentos

Todo instrumento de recolección de datos, debe ser sometido a un proceso de validación y confiabilidad con el fin de establecer la confiabilidad de los resultados obtenidos, así como el margen de error de los mismos. Según Morles, C. (1994), “la validez consiste en el grado en que un instrumento mide la finalidad para la cual está destinado. Esto significa un conocimiento preciso de los objetivos del instrumento” (p. 35).

De esta forma, la validez, es una condición que deben poseer los instrumentos para medir las variables en cuanto a su relación, consistente con otras mediciones de acuerdo a una teoría, la generalización de sus resultados a una población y el dominio específico del contenido de las variables que se miden.

Por lo tanto, la validez que miden los ítems del instrumento de recolección de datos debe estar dirigida a los siguientes criterios: pertinencia, redacción y adecuación a los objetivos de la investigación. En este sentido, para la determinación de la validez del instrumento antes descrito, el mismo fue sometido a una evaluación mediante juicio de expertos.

Para Montero, M. (2003), la validación por juicio de expertos, es “una técnica evaluativa mediante la cual un especialista en una determinada área emite una opinión con respecto a instrumentos de recolección de datos, tomando en cuenta aspectos resaltantes de lo que se desea investigar” (p. 87). Para ello, una vez

formulado el conjunto de ítems que conformaron al instrumento, el mismo se sometió a una revisión continua para asegurarse de su consistencia y eliminar los posibles errores y omisiones.

Por lo que se consultaron tres (03) expertos en las áreas de: Contaduría, Metodología y Estadística, todos ellos con comprobada experiencia académica y profesional. Dichos expertos fueron informados mediante una comunicación escrita acerca de los objetivos de la investigación, motivo por el cual se le solicitaba su colaboración en la evaluación y validación del instrumento, además de facilitárseles un formato de evaluación (Ver Anexo B) de dicho instrumento, a través del cual indicaron y recomendaron algunas correcciones que permitieron mejorar y fortalecer tal instrumento en cuanto a criterio de: claridad, pertinencia, precisión y contenido, de los ítems.

Además, se realizaron las correcciones respectivas en base a las sugerencias de los expertos, tomando como criterio que si los expertos consideraban un ítems como válido, éste se mantenía, de lo contrario, se eliminaba o se corregía dicho ítems, para depurar así el cuestionario, y ser revisado nuevamente por los expertos, hasta aprobar la versión definitiva del mismo, lo cual quedó bajo constancia según las Cartas de Certificaciones de Validación firmadas por cada uno de los expertos (Ver Anexo C).

Confiabilidad del Cuestionario

Una vez que el cuestionario diseñado fue debidamente aprobado por los expertos, se procedió a la determinación de su confiabilidad, la cual según Hernández R. y Otros (1997), se refiere “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados” (p. 235).

De este modo, para medir el grado de confiabilidad del cuestionario, el mismo fue sometido a una prueba piloto, que según Sabino, C. (1998) “consiste en aplicar el cuestionario a un conjunto reducido de personas para calcular su duración, conocer sus dificultades y corregir sus defectos, antes de aplicarlo a la totalidad de la muestra” (p.166).

La muestra piloto, constituida por diez (10) empleados que laboran en la gerencia de ventas de la empresa Nucita Venezolana C. A., (la cual forma también parte del grupo empresarial Sindoni), a fin de conseguir datos que permitieran el cálculo de los coeficientes estadísticos para determinar si dicho instrumento era confiable o no.

De la aplicación del instrumento de recolección de información, a dichos sujetos integrantes de la muestra piloto, se obtuvieron las respuestas que pasaron a conformar los datos para el estudio de los resultados, obtenidos de la prueba piloto, a través del análisis estadístico en el cual se empleó el Coeficiente KR – 20, Kuder y Richardson a fin de estimar la confiabilidad de una medición donde los ítems eran con opción de respuesta cerrada, siendo su interpretación es la misma que la del Coeficiente Alfa.

De esta forma, los resultados obtenidos a partir de la prueba piloto, así como el cálculo del coeficiente estadístico en cuestión, para el cuestionario, permitió conocer que había uniformidad en las respuestas, no observándose parcialidades en las mismas, arrojando un índice de confiabilidad de 0.85, es decir, que dicho cuestionario es un 85% confiable, lo cual hizo posible que fuera aplicado a la muestra objeto de estudio.

Técnicas de Análisis de los Datos

El análisis de los datos obtenidos del proceso de recolección de información, se hizo mediante el empleo de técnicas de análisis de datos cualitativos y cuantitativos.

En tal sentido, el análisis cualitativo se realizó por medio de las respuestas emitidas por las personas encuestadas y el análisis de contenido de las bases teóricas relacionadas con el tema objeto de estudio.

Sabino, C. (1998), refiriéndose al análisis de datos cualitativos, plantea que:

Se refiere al que procedemos hacer con información de tipo verbal que de un modo general aparece en fichas. El análisis se efectúa cotejando los datos que se refieren a un mismo aspecto y tratando de evaluar la fiabilidad de cada información. Si los datos al ser comparados no arrojan ninguna discrepancia será y si cubren todos los aspectos previamente requeridos habrá que tratar de expresar lo que ellos nos dicen redactando una pequeña nota donde se sinteticen los hallazgos, (p. 176).

Por su parte, el análisis de los datos e información en forma cuantitativa se realizó a través de la estadística descriptiva, cuyo empleo permitió el análisis de cada uno de los ítems del instrumento diseñado, en donde se destacaron las distribuciones de frecuencias relativas y absolutas de cada respuesta encontrada.

Al respecto, Sabino, C. (1998), refiriéndose al análisis de los datos cuantitativos plantea lo siguiente:

Este tipo de operación se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación. Esta, luego del procedimiento sufrido, se nos presentará como un conjunto de cuadros, y medidas a las cuales habrá que pasar en limpio, calculando sus porcentajes y otorgándoles forma definitiva, (p. 172).

Así, la información definitiva se presentó en cuadros y gráficos, luego tales resultados fueron comparados con las diversas observaciones realizadas por las investigadoras a fin de constatar las respuestas suministradas por la muestra

estudiada, lo cual posibilitó la generación de conclusiones y recomendaciones pertinentes a la problemática estudiada.

Cuadro N° 1. Operacionalización de Variables

ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTA SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.

Objetivos Específicos	Variable	Indicador	Ítems
Diagnosticar la situación actual del proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A.	Proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A.	Manual de procedimientos.	1
		Automatización procesos.	2
Identificar los procedimientos de control interno del proceso de ventas y manejo de efectivo en la empresa Pastas Sindoni C. A.	Procedimientos de control interno del proceso de ventas y manejo de efectivo en la empresa Pastas Sindoni C. A.	Control de facturas, órdenes de compra y pedido	3
		Verificación de concesión de créditos	4,5
		Control sobre aprobación de pedidos y condiciones de venta	6
		Control sobre procesamiento de pedidos y facturación	7
		Custodia sobre el efectivo	8,9,10,11
Describir las actividades operativas y de control que se llevan a cabo en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A.	Actividades operativas y de control que se llevan a cabo en el proceso de cuentas por cobrar de la empresa Pastas Sindoni C. A.	Comprobación de documentos	12
		Registro de cuentas por cobrar	13
		Generación de reportes para la gerencia	14
		Control sobre deudores	15
		Notas de crédito	16
		Separación de funciones	17
		Control de la cobranza	18
		Control del ciclo de contabilidad	19
Determinar el cumplimiento normativo y regulaciones aplicables al proceso de ventas y cuentas por cobrar por parte de la empresa Pastas Sindoni C. A.	Cumplimiento normativo y regulaciones aplicables al proceso de ventas y cuentas por cobrar por parte de la empresa Pastas Sindoni C. A.	Desarrollo de operaciones en apego a legislación venezolana vigente.	20

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta etapa de la investigación se tiene como objetivo fundamental la descripción objetiva de los hechos que suceden en torno a la población consultada con respecto a los objetivos del estudio y las variables medidas, mediante la aplicación del instrumento de recolección de datos. Por ello, seguidamente se hace una presentación y un análisis específico de cada ítem del cuestionario aplicado a los sujetos muestrales.

En la presentación de los resultados, según lo expuesto en el Manual de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (Ob. cit.):

Se describen, analizan e interpretan de forma ordenada los datos obtenidos en el estudio con el apoyo de cuadros, gráficos, histogramas, barras, etc., y se discuten con base en la fundamentación teórica del trabajo, en concordancia con los objetivos de la investigación, (p. 18).

Esto implica que la presentación de los resultados se haga atendiendo a un modelo específico, en este caso, el de cuadros y gráficos estadísticos, en función de cada uno de los ítems del cuestionario previamente diseñado para la medición de las variables objeto de estudio.

Presentación y Análisis de los Resultados

Seguidamente se presentan y analizan los resultados referidos al diagnóstico de la situación actual de la empresa Pastas Sindoni C. A., en cuanto a los procesos de ventas y cuentas por cobrar.

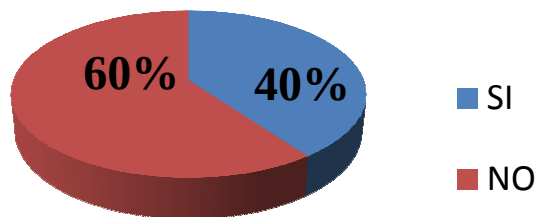
Ítems 1: ¿Se utiliza en la empresa un manual de procedimientos contables para el manejo de las ventas y cuentas por cobrar?

Cuadro 2. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Uso de un Manual de Procedimientos Contables

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 1. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Uso de un Manual de Procedimientos Contables



Un 40% de los sujetos consultados manifestaron que si se usa un manual de procedimientos contables, mientras que el 60% predominante de la muestra consultada opinó que no, esto implica que el desempeño del personal de la organización con el fin de competir con éxito de forma sostenida en el tiempo, a través de planes, procesos y prácticas alineadas con la estrategia organizacional de creación de valores se ve afectada al no usarse los manuales de procedimientos, con lo cual se entorpece el apoyo a las unidades operativas involucradas en los procesos de ventas y cuentas por pagar, de manera que no se obtiene una máxima competitividad en cada uno de ellos, lo que a su vez, impide garantizar que todas las personas de la gerencia de ventas puedan aplicar el máximo provecho de éstas, mediante un conjunto de políticas y esquemas de gestión que además contribuyan a que las personas se sientan más integrada, motivadas y comprometidas con los objetivos de la organización.

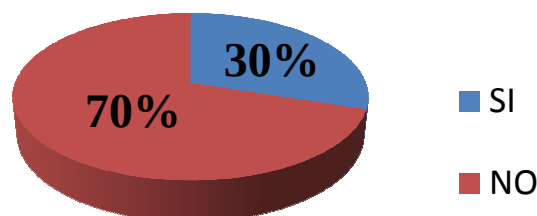
Ítems 2: ¿Se cuenta con un sistema automatizado para la captura, verificación, control y procesamiento oportuno de información referida a los procesos de ventas y cuentas por cobrar?

Cuadro 3. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de un Sistema de Información Automatizado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	10

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 2. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de un Sistema de Información Automatizado.



Tales resultados dejan por sentado que el 70% predominante, opinó que no existe un sistema de información automatizado para la captura y procesamiento de los datos referidos a los procesos de ventas y cuentas por cobrar, sin embargo otro 30% manifestó que si existe. No obstante, a partir de observaciones, se pudo constatar que existe un sistema automatizado en el área de ventas el mismo presenta deficiencias que afectan la aplicación correcta de los controles contables en tales procesos.

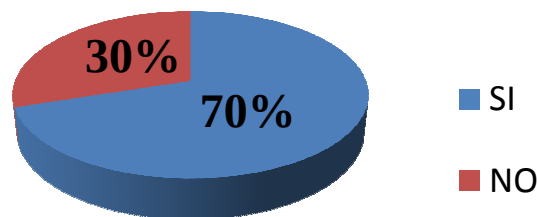
Ítems 3: ¿Los documentos anulados (facturas, órdenes de compras y de pedido) están pre-numerados y son controlados por otro empleado que no participa en su elaboración?

Cuadro 4. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control de Facturas, Ordenes y Pedidos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 3. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control de Facturas, Ordenes y Pedidos



Los resultados obtenidos demuestran que el 30% de los encuestados, manifiestan que no hay un control sobre las facturas de ventas, órdenes y los pedidos, mientras que un 70% predominante opinó lo contrario, lo cual da cabida a pensar que al llevarse un control de estos documentos manejados en el proceso de ventas, se evitando riesgos en la empresa, pues al disponerse de información valiosa en cuanto a las operaciones de venta que se efectúan en la empresa, lo que permite el conocimiento del origen de dichas ventas y de los soportes que generan las cuentas por cobrar y sus registros de deudas, ya que las facturas se están elaborando y registrando, y con ello, se está generando la salida de productos con el respectivo ingreso del efectivo a la empresa.

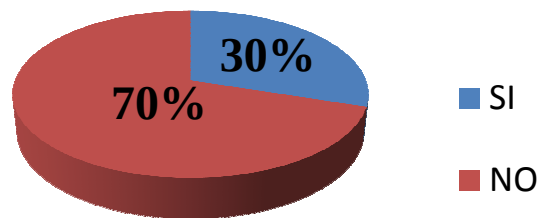
Ítems 4: ¿Con respecto a la concesión de créditos a clientes se estudian las referencias de estos?

Cuadro 5. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Estudio Previo de las Referencias de los Clientes para el Otorgamiento de Créditos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

Fuente: Cuestionario Aplicado (2010).

Gráfico 4. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Estudio Previo de las Referencias de los Clientes para el Otorgamiento de Créditos



Los resultados mostrados anteriormente, evidencian que el 30% de los sujetos consultados opinó que en la empresa se hace un estudio previo a las referencias de los clientes para el otorgamiento de créditos, mientras que el 70% predominante opinó lo contrario, lo cual es perjudicial para la empresa, dado que se están asignando créditos sin estudiar el record crediticio de los clientes y sin tomar en cuenta las políticas de la empresa lo cual puede causar serios problemas de liquidez a la empresa.

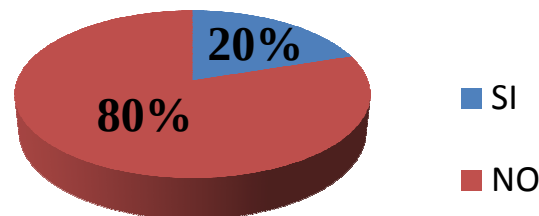
Ítems 5: ¿Se examina el límite de crédito de los clientes para realizar una venta?

Cuadro 6. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Examen del Límite de Crédito de los Clientes para Realizar una Venta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20
NO	8	80
Total	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 5. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Examen del Límite de Crédito en los Clientes para Realizar una Venta



Los resultados mostrados demuestran que un 20% de los sujetos muestrales opinaron que si se examina el límite de crédito de los clientes para realizar una venta, mientras que el 80% predominante manifestó que esto no se hace, lo cual implica que pudieran estar procesándose órdenes de venta cuando el límite de crédito de algún cliente se vea excedido, repercutiendo negativamente en la posición financiera de la empresa puesto que los análisis de créditos de los clientes no son monitoreados ni asignados en base a una evaluación de méritos de crédito y capacidad de pago.

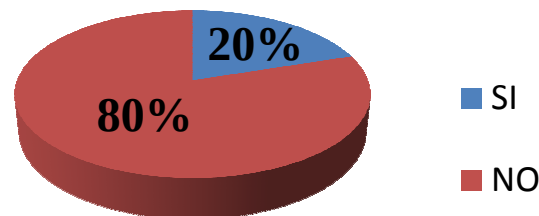
Ítems 6: ¿Para la aprobación de los pedidos se toman en cuenta los precios, condiciones de venta y presupuesto?

Cuadro 7. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Pedidos Tomando en Cuenta los Precios, Condiciones de Venta y Presupuesto

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	20
NO	80	80
Total	100	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 6. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Pedidos Tomando en Cuenta los Precios, Condiciones de Venta y Presupuesto



A partir de tales resultados, puede inferirse que el 18% de los sujetos encuestados opinaron que en la empresa, si se aprueban los pedidos tomando en cuenta los precios, las condiciones de venta y el presupuesto, mientras que el 80% de ellos, opinó lo contrario, lo cual implica que se incurren en diversos riesgos al no aprobarse los pedidos tomando en cuenta los precios y las condiciones de venta, y por ende, transfiriéndose esta información a las áreas de entrega y facturación, al aprobarse pedidos que no están basados en una lista de precios previamente aprobada y en los términos (valores, plazos) que el personal competente autorice, registrándose así ventas que podrían estar afectando el margen de utilidad de la empresa y la entrada de efectivo, lo cual debe ser comparado regularmente contra el presupuesto de venta.

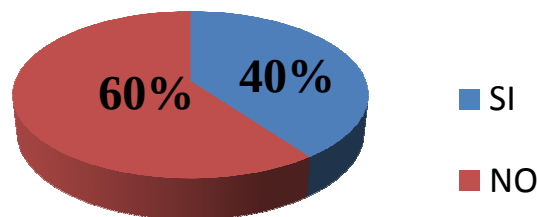
Ítems 7: ¿El Departamento de Ventas realiza actividades de control sobre la administración y procesamiento de pedidos y facturación?

Cuadro 8. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Sobre la Administración y Procesamiento de Pedidos y Facturación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 7. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Sobre la Administración y Procesamiento de Pedidos y Facturación



Los resultados mostrados en el Cuadro anterior, evidencian que el 40% de los sujetos encuestados opinó que en la en la empresa si existe un control sobre la administración-procesamiento de pedidos y facturación, mientras que el 60% manifestó no lo contrario, lo cual quiere decir que no se controla el flujo interdepartamental de las facturas de clientes, así como de otros documentos justificativos de las cuentas por cobrar, de modo que permitan la comprobación de la entrada de aquellos en los registros contables, así como la conciliación de los saldos, el chequeo de los registros de deudas, los montos cobrados, las devoluciones, el límite de crédito aprobado, los precios de venta, condiciones, los descuentos, entre otros.

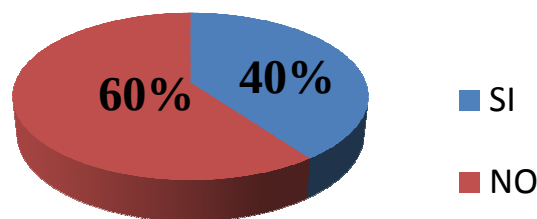
Ítems 8: ¿Existe un control adecuado sobre las ventas en efectivo mediante recibos pre-enumerados y arqueo diario de caja?

Cuadro 9. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control sobre Ventas en Efectivo Mediante Recibos Pre-Enumerados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 8. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control sobre Ventas en Efectivo Mediante Recibos Pre-Enumerados



Estos resultados dejan entrever que el 40% de los encuestados opinó que si existe un control sobre ventas en efectivo mediante el manejo de recibos pre-enumerados; mientras que un 60% de dichos encuestados opinó lo contrario, lo cual deja abierta la posibilidad a pensar que está ingresando efectivo a la empresa y los soportes que lo comprueban tal vez no sean pre-enumerados, o no se esté utilizando una máquina registradora, perjudicándose por un lado a la empresa al no disponerse de un total de recibos diarios de la máquina registradora para ser conciliado contra el efectivo depositado en banco y para conciliar los estados de cuenta bancarios regularmente con el mayor general y analizar y conciliar las entradas de efectivo en el período contable apropiado, y por otro lado, al cliente al no disponer de dicho recibo como prueba de su pago, cual a su vez afecta a la empresa, ya que la información obtenida de este pago del cliente no puede ser validada en cuanto a por ejemplo: el registro de descuentos otorgado a los clientes.

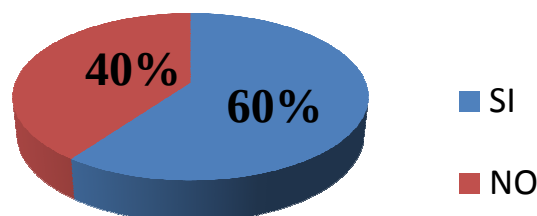
Ítems 9: ¿Se realizan arqueos sorpresivos de caja con periodicidad?

Cuadro 10. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Realización Periódica de Arqueos Sorpresivos de Caja

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 11. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Realización Periódica de Arqueos Sorpresivos de Caja



Los datos antes mostrados permitieron a las autoras conocer que un 60% de los sujetos muestrales encuestados manifestó que en la empresa se realizan periódicamente arqueos sorpresivos de caja, no obstante, un 40% opinó lo contrario, lo cual pone en riesgo la custodia del efectivo puesto que va en contra de una sana política de control interno en lo referente a la Caja, la cual debe ser el establecimiento de que cada cierto tiempo y de manera sorpresiva se hagan arqueos, por una persona autorizada de la empresa en lo referente a los fondos de la Caja Chica.

Así, el arqueo de caja debe consistir en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objeto de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques o vales.

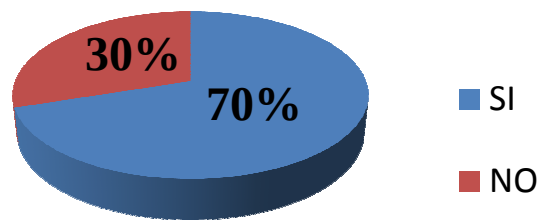
Ítems 10: ¿Las entradas de efectivo son depositadas en su totalidad diariamente?

**Cuadro 11. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca del Depósito Diariamente del Efectivo**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

**Gráfico 12. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca del Depósito Diariamente del Efectivo**



Los resultados mostrados evidencian que los sujetos muestrales encuestados opinan en su mayoría (70%) que el efectivo es depositado en su totalidad diariamente en los fondos bancarios de la empresa, mientras que un 30% restante opinó lo contrario, implicando esto que el manejo de la Caja está corriendo riesgo al no depositarse el mismo día, en el banco, todo el efectivo que ingrese y salga de la Empresa.

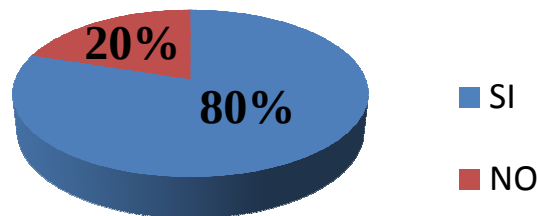
Ítems 11: ¿El personal que maneja efectivo es seleccionado y cumple con el perfil propio requerido por la empresa para el desempeño de dicho cargo?

Cuadro 12. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Manejo del Efectivo por una Persona que Cumple con el Perfil

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 13. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Manejo del Efectivo por una Persona que Cumple con el Perfil



Las respuestas procesadas estadísticamente dieron a conocer que en su mayoría (80%), los sujetos muestrales encuestados opinaron que el efectivo es manejado por una persona que cumple con el perfil requerido por la empresa a tales efectos, sin embargo, escasamente un 20% opinó lo contrario, lo cual compromete la comprobación de la eficiencia y el correcto uso que se está haciendo de este dinero, por parte de la persona responsable, quizá porque pudieran existir situaciones en las que se haya hecho uso indebido del mismo, todo esto puede originar faltantes o sobrantes de dinero en la Caja.

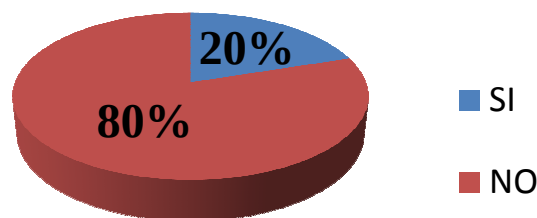
Ítems 12: ¿Las cuentas por cobrar están debidamente soportadas por documentos que permiten su comprobación?

**Cuadro 13. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca del Debido Soporte de las Cuentas por Cobrar**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	20
NO	8	80
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

**Gráfico 14. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca del Debido Soporte de las Cuentas por Cobrar**



Las respuestas emitidas por los sujetos muestrales encuestados dejaron por sentado que apenas un 20% opinó que las cuentas por cobrar están debidamente soportadas por documentos que permiten su comprobación; mientras que el 80% predominante opinó lo contrario, lo cual quiere decir que las cuentas por cobrar están en riesgo de que: no se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales, los movimientos en las mismas no se registren adecuadamente, no se cuente con un sistema de control actualizado de éstas y adecuado a las condiciones de la empresa, no estén adecuadamente respaldadas con documentos y mucho menos que esto permita su verificación física con los responsables a fin de detectar irregularidades, o de conocer el origen de las mismas y su autenticidad, o para conocer si los datos del deudor están correctos, la legalización de estos documentos, las autorizaciones para la venta que originó el respectivo documento por cobrar, entre otros.

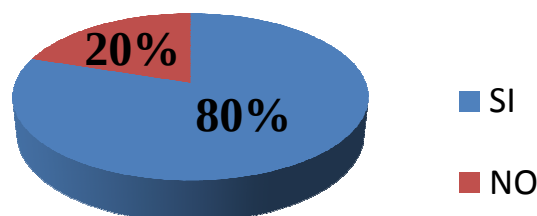
Ítems 13: ¿Existe un control posterior para validar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente?

Cuadro 14. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Posterior para Validar los Movimientos en las Cuentas por Cobrar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 15. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca del Control Posterior para Validar los Movimientos en las Cuentas por Cobrar



Los resultados mostrados evidencian que el 20% de los sujetos muestrales consultados opinó que existe un control posterior para validar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente; mientras que el 80% restante opinó de forma contraria, implicando esto que tal vez el registro de esta información referida a la cobranza no se hace en el período en que se recibe, o que la información no es capturada para su procesamiento correcto y oportuno.

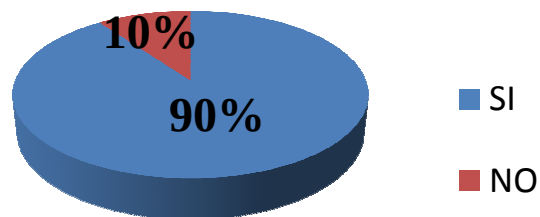
Ítems 14: ¿Se emiten informes para la gerencia referidos al saldo de las cuentas por cobrar periódicamente?

**Cuadro 15. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca de la Emisión de Informes Referidos a la Cobranza**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

**Gráfico 16. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca de la Emisión de Informes Referidos a la Cobranza**



Los resultados obtenidos a partir del proceso de aplicación del cuestionario a los sujetos muestrales permitieron conocer que en su gran mayoría (90%), considera que se emiten informes para la gerencia referidos al saldo de las cuentas por cobrar periódicamente, lo cual es favorable para que el nivel gerencial impulse a sus subordinados a emprender las acciones de cobranza.

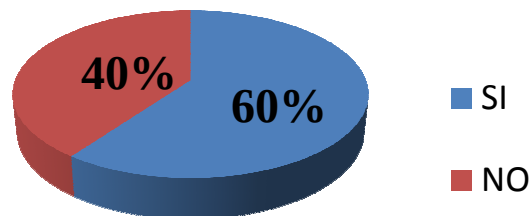
Ítems 15: ¿Se toman acciones con respecto a los atrasos de las cuentas por cobrar?

**Cuadro 16. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca de la Toma de Acciones para el Cobro de las Cuentas**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2008).

**Gráfico 17. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca de la Toma de Acciones para el Cobro de las Cuentas**



En cuanto a dicho aspecto, se encontraron opiniones divergentes, por un lado el 60% de los sujetos muestrales encuestados opinó que se toman acciones con respecto a los atrasos de las cuentas por cobrar, mientras que el otro 40% restante, opinó lo contrario, es decir, que no se está monitoreando la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar, por el personal responsable de ello, y que los procedimientos establecidos a tales efectos para cuentas vencidas y no pagadas no se están ejecutando como se planearon, por lo que no se prepara y analiza regularmente la antigüedad de las cuentas por cobrar, y sus cambios quizá ni sean registrados en los archivos para ser comparados con la documentación fuente autorizada o confirmados con los clientes para asegurarse de que fueron capturados correctamente.

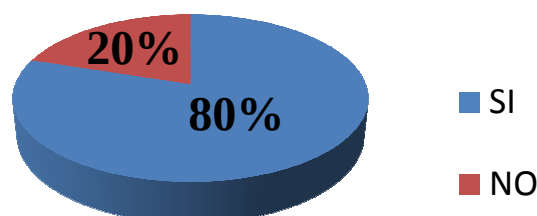
Ítems 16: ¿Las notas de crédito y ajustes a las cuentas por cobrar son aprobadas por un empleado de nivel adecuado?

Cuadro 17. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Ajustes a las Cuentas por Cobrar por parte de un Empleado de Nivel Adecuado

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 18. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Aprobación de los Ajustes a las Cuentas por Cobrar por parte de un Empleado de Nivel Adecuado



Las respuestas obtenidas de los sujetos muestrales encuestados dejan en claro que el 80% afirma que las notas de crédito y ajustes a las cuentas por cobrar son aprobadas por un empleado de nivel adecuado, mientras que el 20% manifiesta lo contrario, esto quiere decir que las modificaciones a dichas cuentas no sean autorizadas por quien corresponda, lo que amerita se tomen las medidas de seguridad pertinentes, y se resguarde el historial de todos los documentos por cobrar, para conocer a ciencia cierta, cuáles cuentas han sido canceladas oportunamente, con atrasos, o si no han sido pagadas o protestadas, de modo que aquellos deudores en situación de incobrables sean ubicados, y dicha información sea registrada en el Mayor, de modo de permitir que esto aparezca en los registros contables.

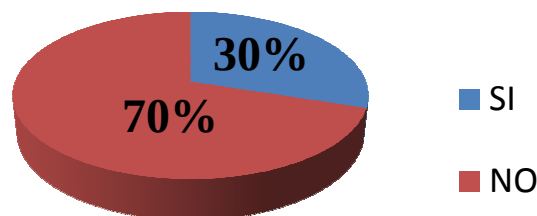
Ítems 17: ¿Existe personal dedicado exclusivamente a monitorear la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar?

Cuadro 18. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de Personal para Monitorear la Cobranza Oportuna

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 19. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Existencia de Personal para Monitorear la Cobranza Oportuna



Los resultados del cuadro y gráfico anteriormente mostrados, permitieron dar a conocer que el 30% de los sujetos consultados considera que existe personal para monitorear la cobranza oportuna, sin embargo, el 70% predominante, manifiesta lo contrario, a tales efectos, puede decirse que si no se tiene un personal capacitado para la cobranza y un registro preciso, veraz y oportuno de la información de las cuentas por cobrar, no se logrará de manera oportuna dicha cobranza, requiriendo que se tomen acciones para motivar a este personal a que se dedique de forma eficiente a los trabajos antes descritos.

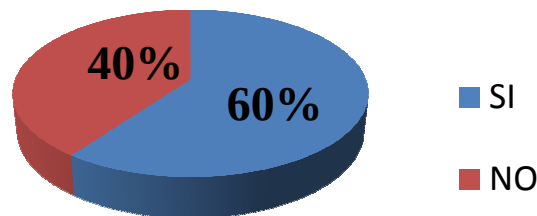
Ítems 18: ¿Se llevan a cabo actividades de control de la cobranza?

**Cuadro 19. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca de la Realización de Actividades de Control de la Cobranza**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	60
NO	4	40
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

**Gráfico 20. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal
Acerca de la Realización de Actividades de Control de la Cobranza**



De tales resultados se puede inferir que el 60% de los consultados manifestó que en la empresa se llevan a cabo actividades de control de la cobranza, pero otro 40% restante, opinó lo contrario, esto quiere decir que en la empresa las actividades operativas y de control referidas al proceso de cuentas por cobrar presenta deficiencias que ponen en riesgo las finanzas de la empresa, que el personal capacitado a tales efectos, se tenga que dedicar a recopilar y evaluar la información de los créditos otorgados por la empresa para posteriormente diseñar planes que permitan una cobranza oportuna, efectiva y precisa.

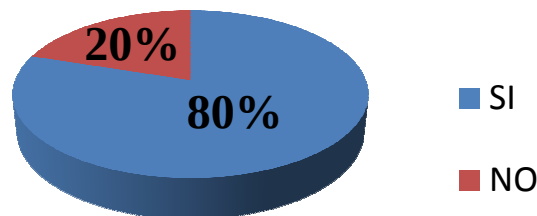
Ítems 19: ¿Se presenta a la gerencia, en los Estados financieros de forma detallada y clara el saldo de las cuentas por cobrar?

Cuadro 21. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Presentación a la Gerencia de los Estados Financieros y el Saldo de las Cuentas por Cobrar

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 24. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Presentación a la Gerencia de los Estados Financieros y el Saldo de las Cuentas por Cobrar



Las respuestas obtenidas permitieron dar a conocer que en su mayoría (80%) los encuestados considera que se presenta a la gerencia, en los Estados financieros de forma detallada y clara el saldo de las cuentas por cobrar, sin embargo, un escaso 20% opinó lo contrario, por lo que en un principio tendría que implementarse en la empresa, la existencia y aplicación de políticas para el manejo de cuentas por cobrar, así como la asignación de responsabilidades claramente definidas para la verificación de tales cuentas y su cobro oportuno, de modo que posteriormente se pueda obtener la documentación necesaria para la elaboración de los estados financieros y poder presentárselos de forma oportuna a la gerencia, para que a su vez, conozca respecto a los deudores y sus saldos.

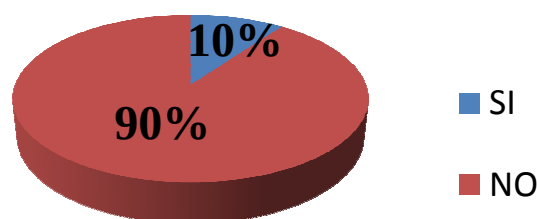
Ítems 20: ¿La empresa alguna vez ha sido sancionada por un organismo oficial por algún motivo relacionado con el proceso de facturación?

Cuadro 21. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Sanción a la Empresa por Motivo Relacionado con el Proceso de Facturación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	1	10
NO	9	90
Total	10	100

Fuente: Cuestionario aplicado (2010).

Gráfico 22. Distribución Absoluta y Porcentual de la Opinión del Personal Acerca de la Sanción a la Empresa por Motivo Relacionado con el Proceso de Facturación



Los datos obtenidos evidencian que un 90% predominante opinó que la empresa no ha sido sancionada por un organismo oficial por algún motivo relacionado con el proceso de facturación, sin embargo, apenas un 10% reconoció una sanción impuesta a la empresa, lo cual quiere decir que en algún momento la empresa no se ajustó al cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a este proceso.

Cabe destacar que a dicha empresa le corresponde apegarse a la legislación venezolana vigente en cuanto a: pago del impuesto sobre la renta; lo dispuesto en la Ley de Impuesto al Valor Agregado; lo establecido en el Código Orgánico Tributario

con respecto a la actualización de información, declaración del IVA, presentación del Balance General y Estado de Resultados, presentación de documentación referida a ajustes por créditos fiscales, emisión de comprobantes de retención, pagos de impuestos retenidos, presentación de contabilidad formal, entre otros; cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Comercio en cuanto a llevar la contabilidad debidamente organizada, registros obligatorios, libros con información actualizada, estados financieros certificados, conservación de registros contables, entre otros.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos, según los objetivos previamente planteados en la investigación, en lo que corresponde al análisis del ambiente y actividades de control interno del proceso de ventas y cuentas por cobrar, basado en las directrices del Informe COSO, en la empresa Pastas Sindoni C. A., se puede concluir lo siguiente:

La situación actual del proceso de ventas y cuentas por cobrar presenta deficiencias dado que no se cuenta con un sistema automatizado ni se pone en práctica un manual de procedimientos contables con los cuales se apoyen a las unidades operativas involucradas en tales procesos, de manera que se obtenga una máxima competitividad en cada uno de ellas.

Entre los procedimientos de control interno que fueron identificados en la empresa para el proceso de ventas y el manejo del efectivo se encontraron: control sobre las facturas de ventas, órdenes y los pedidos; realización de arqueos sorpresivos de caja con periodicidad; depósito diario del efectivo; selección del personal que maneja el efectivo en función del perfil propio requerido por la empresa para el desempeño de dicho cargo; pero todos ellos con ciertas fallas, que de una u otra forma, requieren ser revisados.

Por su parte, entre los procedimientos que aún requieren ser perfeccionados para su efectiva implementación en la empresa estuvieron: la verificación de concesión de créditos; la aprobación de los pedidos tomando en cuenta los precios, las condiciones de venta y el presupuesto; control sobre la administración-procesamiento de pedidos

y facturación; control adecuado sobre las ventas en efectivo mediante recibos pre-enumerados.

En cuanto a las actividades operativas y de control que se llevan a cabo en el proceso de cuentas por cobrar en dicha empresa se pudo conocer que no se cuenta con documentos que soporten las cuentas por cobrar lo que entorpece la comprobación de las mismas; aunado a que las notas de crédito y ajustes a las cuentas por cobrar no son aprobadas por un empleado de nivel adecuado, lo que se agrava al no existir personal dedicado exclusivamente a monitorear la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar, sin embargo pese a estos inconvenientes, se generan reportes a la gerencia sobre los saldos de las cuentas por cobrar, lo cual es utilizado para la presentación de los estados financieros.

En lo que respecta al cumplimiento normativo y regulaciones aplicables al proceso de ventas y cuentas por cobrar, por parte de la empresa, se determinó que la misma no ha sido sancionada por un organismo oficial por algún motivo relacionado con el proceso de facturación, sin embargo, hay que destacar que le corresponde a esta organización cumplir la legislación venezolana vigente en cuanto a: pago del impuesto sobre la renta; impuesto al valor agregado; cumplimiento del Código Orgánico Tributario en cuanto a la presentación del Balance General y Estado de Resultados; cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Comercio en cuanto a llevar la contabilidad debidamente organizada, registros obligatorios, libros con información actualizada, estados financieros certificados, conservación de registros contables, entre otros.

Recomendaciones

De las conclusiones antes expuestas, las autoras de la presente investigación se permitieron recomendar lo siguiente:

1. Dar a conocer los resultados de la presente investigación, para que la Directiva de la empresa Pastas Sindoni C. A., se avoque a conocer de manera más profunda la situación actual de la empresa y los correctivos que deben ser adoptados para superar la problemática tratada en este estudio.
2. La empresa, debe implementar lo más pronto posible, procedimientos de auditoría en los procesos de ventas y cuentas por cobrar.
3. Diseñar e implementar un programa de control interno en tales procesos.
4. Adoptar políticas de vanguardia para el manejo de las ventas y las cuentas por cobrar.
5. Diseñar e implementar manuales de normas y procedimientos contables, en los que se delineen claramente la asignación de responsabilidades del personal involucrado en los procesos de venta y cuenta por cobrar.
6. Implementar un sistema automatizado integral que permita la captura, validación, almacenamiento, procesamiento y generación de la información y movimientos referidos a las ventas y cuentas por cobrar.
7. Motivar a los empleados involucrados en los procesos de venta y cuentas por cobrar, para la realización de los procedimientos y actividades operativas que permitan el logro de los objetivos del departamento.
8. Conformar un grupo de trabajo conformado por expertos, para desarrollar investigaciones dentro de la empresa, dirigidas a la evaluación de los riesgos en que dicha organización está inmersa, para que sus resultados sean conocidos por la gerencia de la empresa, y se tomen las medidas y dispongan de controles destinados a evitarlos o minimizarlos, a fin de que la situación financiera de la misma no siga estando comprometida ni expuesta a los fraudes, errores u otros.

9. Promover la toma de conciencia por parte de los empleados de la empresa, a fin de que adopten la filosofía corporativa, de modo de lograr una mayor identidad con la organización en la cual laboran y un desempeño basado en valores éticos, compromiso de competencia, responsabilidad social empresarial.
10. Evaluar periódica y metódicamente, el desempeño del personal involucrado en los procesos de venta y cuentas por cobrar.
11. Promover en la comunidad académica, acciones que permitan orientar la mejora de los procesos enseñanza-aprendizajes de los futuros profesionales de la República, en materia de auditoría operativa bajo los lineamientos y directrices del Informe COSO.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, Erisbel. (2006). **El Control Interno en la Economía Empresarial**. México. Revista de Contadores.
- Arens, Alvins. y Loebbecke, James. (2002). **Auditoría. Un Enfoque Integral**. Sexta Edición. México: Prentice Hall Hispanoamericana S. A.
- Arias, Francisco. (1999). **Investigación Pedagógica**. México: Editorial Mc-Graw Hill.
- Betancourt, Luisa.; Jiménez, Carmen.; López, Gisela. (2000). **Investigación Aplicada al Área de Enfermería**. Caracas. Venezuela.
- Cepeda, Luis. (1997). **Control Interno**. Buenos Aires: Gramma.
- Committee of Sponsoring Organizations. (2008). **Los Nuevos Conceptos de Control Interno**. Disponible en: www.mipagina.cantv.net/lveloz/index_archivos/coso
- Coopers & Lybrand. (2007). **Interpretación Personal Sobre el Informe COSO**. México.
- Defliese, Philip. (1988). **La Auditoría Contable**. México: Mc-Graw Hill.
- Hernández, Roberto.; Fernández, Carlos, Baptista, Pilar. (1997). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial Mc-Graw Hill.
- Hidalgo, Oscar. (2005). **Auditoría Administrativa**. Madrid: Editorial Prentice Hall.
- Marín, María. (2008). **Evolución de las Necesidades de la Empresa en Materia de Control Interno**. Estados Unidos de América: Editorial The Begging.
- Márquez, Oswaldo. (2003). **Manual de Investigación Jurídica**. Colombia: Editorial El Búho.

- Montero, Maritza. (2003). **Permanencia y Cambio de Paradigma**. Planuic. Años 11 y 12. N° 18-19.
- Morles, Carlos. (1994). **Metodología de la Investigación**. El Dorado. Caracas.
- Ortiz, Pedro. (2006). **Metodología de la Investigación**. Caracas. Venezuela.
- Pineda, Luis., y Canales, Martín. (1994). **Metodología en Ciencias de la Salud**. México: Editorial Limusa.
- Pride, William. y Ferrell, Oswald. (1997). **Marketing: Conceptos y Estrategias**. (Rosas, G, Trad.). México: McGraw Hill. (Trabajo original publicado en 1995).
- Ramírez, Pedro. (1997). **Metodología de la Investigación**. Colombia. Editorial El Búho.
- Sabino, Carlos. (1998). **Cómo Hacer una Tesis. Guía para la Elaboración y Redacción de Trabajos Científicos**. Caracas: Editorial Panapo.
- Sabino, Carlos. (2002). **El Proceso de Investigación**. Caracas: Editorial Panapo.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2002). **El Proceso de Investigación Científica**. Caracas: Editores Limusa.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2007). **El Proceso de Investigación Científica**. Caracas: Editores Limusa.
- Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. (2000). **Normas para la Elaboración, Presentación, Defensa y Evaluación del Trabajo de Grado y Tesis Doctoral**. Venezuela. Publicaciones de la Universidad.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2003). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas - Venezuela.
- Whittington, Ray., y Pany, Kurt. (s.f.). **Auditoría: Un Enfoque Integral**. 12° Edición. Caracas: Mc Graw Hill.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para Ortiz, P. (2006), la definición de términos se refiere a “aquellos términos que no se definen en el marco teórico pero que sigue siendo importante su definición para comprender el cuadro completo de la teoría que se expone” (p. 11). De allí que seguidamente se definen los términos relacionados con la temática abordada, estando entre otros, los siguientes:

Actividades de control: Políticas y procedimientos además del ambiente de control en el sistema contable que establece la dirección para cumplir sus objetivos.

Ambiente de control: Las acciones, políticas y procedimientos que reflejen las actitudes globales de la alta dirección, los directores y dueños de una entidad sobre el control y su importancia para la misma.

Archivo maestro de cuentas por cobrar: Es un archivo para registrar las ventas individuales, las entradas de efectivo y las provisiones de ganancias sobre ventas para cada cliente y para conservar los estados de cuenta de los clientes.

Debilidades de control interno: La ausencia de controles adecuados; una debilidad de control interno aumenta el riesgo de errores en los estados financieros.

Diario de ventas: Es un diario para registrar las operaciones de venta. Se elabora para cualquier período de las operaciones de ventas incluidas en los archivos.

Documento de embarque o despacho: Es un documento preparado para indicar el embarque o despacho de los bienes, especificando la descripción de la mercancía, la cantidad y otros datos pertinentes.

Estructura de control interno: Es el conjunto de políticas y procedimientos diseñados para proporcionar a la administración una garantía razonable de que las metas y objetivos que considera importante se van a cumplir.

Evaluación del riesgo por parte de la administración: Identificación y análisis que hace la administración de los riesgos pertinentes a la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad aceptados.

Factura de ventas: Es un documento en el que se indica la descripción y cantidad de los bienes vendidos. La factura de ventas es el método para indicar al cliente el monto de una venta y la fecha de vencimiento del pago. Debe ser un documento pre-enumerado, cuyo objetivo es evitar tanto los errores en facturación o el registro de ventas como la ocurrencia de facturación duplicada y registros duplicados.

Facturación: Es el proceso por medio del cual el cliente es informado del monto que debe por los bienes, esto debe hacerse de manera correcta y oportuna. Es importante asegurarse que los bienes hayan sido facturados por el monto adecuado, lo que permitirá cobrar al cliente, la cantidad embarcada al precio autorizado (incluyendo los cargos de flete, seguro y condiciones de pago). Este proceso incluye la preparación de la factura de ventas con varias copias y la actualización simultánea de operaciones de venta, del archivo maestro de cuentas por cobrar y el archivo maestro del mayor para ventas y cuentas por cobrar. Esta información se utiliza para generar el diario de ventas y, junto con las entradas de efectivo y los cargos varios, permite la preparación del balance de comprobación de cuentas por cobrar.

Forma de autorización de cuentas incobrables: Es un documento que se utiliza en forma interna para el débito (cargo a gastos) de una cuenta por cobrar por considerarse incobrable.

Nota de crédito: Es un documento que indica una reducción en el monto a favor de un cliente debido a la devolución de bienes o a una previsión otorgada.

Orden de venta: Es un documento para comunicar la descripción, cantidad e información relacionada de bienes solicitados por un cliente. Con frecuencia se utiliza para indicar la aprobación de crédito y la autorización del embarque.

Otorgamiento de crédito: Antes de que se embarquen los bienes, una persona debidamente autorizada debe aprobar el crédito para el cliente por las ventas a crédito.

Pedido del cliente: Es una petición de mercancía por parte de un cliente. Ésta puede recibirse por teléfono o por medio impreso, a través de los vendedores o en otras formas.

Procesamiento y registro de entrada de efectivo: Incluye recibir, depositar y registrar el efectivo. Esto implica que todo efectivo debe ser depositado en el banco en el monto adecuado en forma oportuna y registrado en el archivo de operaciones de entrada de efectivo, que se utiliza para preparar el diario de entradas de efectivo y actualizar los archivos maestros de cuentas por cobrar y del libro mayor.

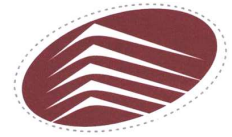
Pruebas de control: Procedimientos de auditoría para probar la eficacia de las políticas y procedimientos de control para apoyar un riesgo de control evaluado reducido.

Riesgo de control evaluado: Una medida de las expectativas del auditor de que la estructura de control interno no evitará que ocurran errores importantes ni detallará ni los corregirá si han ocurrido; el riesgo de control es evaluado para cada objetivo de auditoría relacionado, con operaciones en un ciclo o clase de operaciones.

ANEXO A
CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA

CAMPUS LA MORITA

Estimado Encuestado:

El cuestionario que se presenta a continuación, tiene como única finalidad recopilar información para el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTA SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA**, el cual es desarrollado por tres estudiantes de la Universidad de Carabobo, Campus La Morita, específicamente de la Carrera Contaduría Pública.

Al responder el presente cuestionario Usted estará compartiendo información referente a la situación actual del proceso de ventas y cuentas por cobrar que se lleva a cabo en la empresa donde Usted labora. En este sentido, no se requiere que Usted suministre algún tipo de identificación, por lo que es anónimo, de esta manera, se asegurara que los cuestionarios no contengan respuestas sesgadas.

A fines de facilitar el llenado del cuestionario se presenta una serie de indicaciones:

- Marque con equis (x), la opción de respuesta que Usted considere sea más cercana a la realidad de lo que se le pregunta, ya sea Si para el caso afirmativo, o No para el caso contrario. Marque solo una opción de respuesta por cada pregunta, y explique en aquellos casos en que lo considere conveniente para hacer más descriptiva su respuesta.
- Se el agradece responder las 20 preguntas (recuerde que sus apreciaciones son de suma importancia).

Muchas gracias, por su colaboración.

Flores, Naylud
Rebolledo, Marlene
Sánchez, Ondina.

1	¿Se utiliza en la empresa un manual de procedimientos contables para el manejo de las ventas y cuentas por cobrar? Si__ No__ Explique_____
2	¿Se cuenta con un sistema automatizado para la captura, verificación, control y procesamiento oportuno de información referida a los procesos de ventas y cuentas por cobrar? Si__ No__ Explique_____
3	¿Los documentos anulados (facturas, órdenes de compras y de pedido) están pre-numerados y son controlados por otro empleado que no participa en su elaboración? Si__ No__ Explique_____
4	¿Con respecto a la concesión de créditos a clientes se estudian las referencias de estos? Si__ No__ Explique_____
5	¿Se examina el límite de crédito de los clientes para realizar una venta? Si__ No__ Explique_____
6	¿Para la aprobación de los pedidos se toman en cuenta los precios, condiciones de venta y presupuesto? Si__ No__ Explique_____
7	¿El Departamento de Ventas realiza actividades de control sobre la administración y procesamiento de pedidos y facturación? Si__ No__ Explique_____
8	¿Existe un control adecuado sobre las ventas en efectivo mediante recibos pre-numerados y arqueo diario de caja? Si__ No__ Explique_____
9	¿Se realizan arqueos sorpresivos de caja con periodicidad? Si__ No__ Explique_____
10	¿Las entradas de efectivo son depositadas en su totalidad diariamente? Si__ No__ Explique_____
11	¿El personal que maneja efectivo es seleccionado y cumple con el perfil propio requerido por la empresa para el desempeño de dicho cargo? Si__ No__ Explique_____
12	¿Las cuentas por cobrar están debidamente soportadas por documentos que permiten su comprobación? Si__ No__ Explique_____
13	¿Existe un control posterior para validar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente? Si__ No__ Explique_____

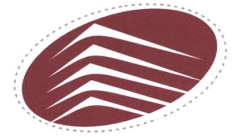
14	¿Se emiten informes para la gerencia referidos al saldo de las cuentas por cobrar periódicamente? Si__ No__ Explique_____
15	¿Se toman acciones con respecto a los atrasos de las cuentas por cobrar? Si__ No__ Explique_____
16	¿Las notas de crédito y ajustes a las cuentas por cobrar son aprobadas por un empleado de nivel adecuado? Si__ No__ Explique_____
17	¿Existe personal dedicado exclusivamente a monitorear la cobranza oportuna de las cuentas por cobrar? Si__ No__ Explique_____
18	¿Se llevan a cabo actividades de control de la cobranza? Si__ No__ Explique_____
19	¿Se presenta a la gerencia, en los Estados financieros de forma detallada y clara el saldo de las cuentas por cobrar? Si__ No__ Explique_____
20	¿La empresa alguna vez ha sido sancionada por un organismo oficial por algún motivo relacionado con el proceso de facturación? Si__ No__ Explique_____

ANEXO B

FORMATO DE VALIDACIÓN



UNIVERSIDAD DE CARABOBO



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA

CAMPUS LA MORITA

Lcdo.: _____

Nos es grato dirigirnos a usted muy respetuosamente en su calidad de experto, con la finalidad de solicitarle la revisión y evaluación del contenido del instrumento a utilizarse en el desarrollo del trabajo de grado titulado: **ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTAS SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.**

Para dicha validación se tomará como criterio la redacción, claridad de la pregunta, pertinencia y posición del instrumento en cada ítem del cuestionario presentado.

Le agradecemos responder con una equis (x) la puntuación para los criterios antes mencionados. Así como también, permítase agregar cualquier otra sugerencia, observación o reflexión, debido a que son de gran valor para la presente investigación.

Gracias de antemano por su valiosa colaboración.

Atentamente.

Flores, Naylud
Rebolledo, Marlene
Sánchez, Ondina.

Información General del Experto:

Nombres y Apellidos: _____

Profesión/Ocupación: _____

Tiempo de Graduado: _____

Empresa u Entidad donde Labora: _____

Tiempo de Servicio: _____

Instrucciones de Llenado del Formato de Validación:

Identifique con precisión en el cuadro de variables e instrumento anexo, los objetivos específicos, sus variables y los respectivos indicadores.

Lea detenidamente cada uno de los ítems relacionados con los indicadores correspondientes a las variables.

Utilice el formato de validación anexo, para indicar en cada ítems, los siguientes criterios:

- La claridad en la redacción.
- Pertinencia con los objetivos planteados en la investigación.
- Precisión en su formulación.
- Coherencia con el tema investigado.

Marque una equis (X), en la respuesta que considere adecuada, según la siguiente escala:

(B) Bien.

(R) Regular

(M) Requiere modificación.

Indique al final, cualquier sugerencia u observación, que permita mejorar el instrumento.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Claridad en la Redacción de la Pregunta			Pertinencia de la Pregunta con el Objetivo Específico Correspondiente			Precisión en la Formulación de la Pregunta			Coherencia de la Pregunta con el Tema Investigado		
	B	R	M	B	R	M	B	R	M	B	R	M
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

Leyenda:

B: El ítems está bien.

R: El ítems está regular.

M: El ítems está deficiente, por lo que requiere ser modificado.

ANEXO C

CONSTANCIAS DE APROBACIÓN



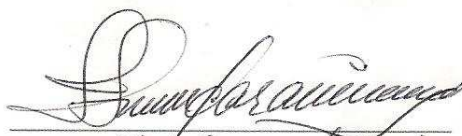
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

Carta de Validación

Quien suscribe, Isblia Amundaraín, titular de la cédula de identidad N° 6.372.774, de profesión Lic. en Educación, mediante la presente hago constar que he revisado y aprobado desde el punto de vista metodológico, el instrumento de recolección de información del trabajo de grado titulado, **ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTA SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.** Cuyas autoras son las Bachilleres: Naylud Flores, Marlene Rebolledo y Ondina Sánchez. Dicho instrumento cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto apto para ser aplicado a la muestra seleccionada en la investigación.

Constancia que se expide en La Morita a los 22 días del mes de marzo de 2010

Atentamente;


Lic. Isblia Amundaraín
C.I. 6.372.774



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

Carta de Validación

Quien suscribe, José Durán, titular de la cédula de identidad N° 11599925, de profesión Contador Público, mediante la presente hago constar que he revisado y aprobado desde el punto de vista Contenido, el instrumento de recolección de información del trabajo de grado titulado, **ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTIVAS DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTA SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.** Cuyas autoras son las Bachilleres: Naylud Flores, Marlene Rebolledo y Ondina Sánchez. Dicho instrumento cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto apto para ser aplicado a la muestra seleccionada en la investigación.

Constancia que se expide en La Morita a los 18 días del mes de Marzo de 2010

Atentamente;



Lic.
C.I. 11599925



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL Y CONTADURIA PÚBLICA
CAMPUS LA MORITA

Carta de Validación

Quien suscribe, Paula Dayerkh, titular de la cédula de identidad N° 14.741.132, de profesión Contador Público, mediante la presente hago constar que he revisado y aprobado desde el punto de vista de Contenido, el instrumento de recolección de información del trabajo de grado titulado, **ANÁLISIS DEL AMBIENTE Y ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR BASADO EN LAS DIRECTRICES DEL INFORME COSO EN LA EMPRESA PASTA SINDONI C. A., UBICADA EN MARACAY, ESTADO ARAGUA.** Cuyas autoras son las Bachilleres: Naylud Flores, Marlene Rebolledo y Ondina Sánchez. Dicho instrumento cumple con los requisitos suficientes y necesarios para ser considerado válido y confiable, por lo tanto apto para ser aplicado a la muestra seleccionada en la investigación.

Constancia que se expide en La Morita a los 17 días del mes de Mayo de 2010

Atentamente;

Paula Dayerkh
Lic. en Contaduría Pública
C.I. 14.741.132