

Herramienta de autoevaluación del proceso de ventas y cobranza para mejoras internas de las empresas

Self-assessment tool of the sales and collection process for internal improvements of companies

Caricote Gabriela

gabriela.caricote@hotmail.com

ORCID: 0000-0003-3280-9800

Universidad de Carabobo. Venezuela

Sánchez Karla

ksbreto2104@gmail.com

ORCID: 0000-0003-3035-1218

Universidad de Carabobo. Venezuela

Artículo recibido en: Enero 2019 | Arbitrado en: Febrero 2019 | Publicado en: Julio 2019

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo analizar el liderazgo organizacional del Hotel Las Cabañas, ubicado en el municipio los Guayos del Estado Carabobo. Metodológicamente fue una investigación cuantitativa, diseño de Campo, la población estuvo conformada por empleados del Hotel, la muestra fue el 100% de la población. Para recolectar la información se usó la entrevista oral estructurada, que permitió la recopilación de los datos concretos y directos de un tópico de opinión estadístico. Mediante el uso de cuestionario o entrevistas, de 24 ítems, según la escala tipo Likert, La validez se realizó a través de juicio de expertos y la confiabilidad por medio del Coeficiente de Alfa Cronbach. Los resultados obtenidos permiten conocer que existen grandes debilidades en el ámbito organizacional que imposibilitan una correcta toma de decisión, creando un ambiente hostil, que repercute directamente en servicio que presta el hotel. Por lo tanto se debe atender con prontitud.

Palabras clave: Análisis, Hotel, Liderazgo Organizacional

Abstract

The objective of this investigation is to analyze the organizational leadership of the Hotel Las Cabañas, located in the Los Guayos municipality of Carabobo State. Methodologically it was a quantitative research, Field design, the population was made up of Hotel employees, the sample was 100% of the population. To collect the information, a structured oral interview was used, which allowed the collection of concrete and direct data on a topic of statistical opinion. Through the use of a 24-item questionnaire or interviews, according to the Likert-type scale, validity was performed through expert judgment and reliability through the Alpha Cronbach Coefficient. The results obtained allow us to know that there are great weaknesses in the organizational sphere that make correct decision-making impossible, creating a hostile environment that directly affects the service provided by the hotel. Therefore it must be attended to promptly.

Keywords: Analysis, Hotel, Organizational Leadership Organizacional

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones empresariales son y seguirán siendo factores primordiales en la economía de los países; son creadoras permanentes de fuentes de trabajo y generadoras de ingresos para el fisco nacional, lo cual refleja la importancia de contar con una adecuada gestión empresarial que contribuya a mantener un control adecuado sobre las operaciones financieras y administrativas de las mismas.

Hay que mencionar, que los países de América latina en su mayoría presentan situaciones que se pueden concebir como debilidades en materia de información sobre la gestión financiera. Se presume que es debido a la falta de controles adecuados, manuales de normas, procedimientos administrativos y a la inexistencia de criterios que permitan el buen funcionamiento de las empresas.

Cabe destacar, que el sistema del control interno debe ser parte de los sistemas financieros, contables, administrativos y operativos de una entidad, y son necesarios para atender los requerimientos de información pertinente, confiable y oportuna. Al elegir el sistema de control más adecuado se debe buscar un equilibrio entre la ausencia y el exceso de controles que presente una entidad, con el fin de alcanzar los mejores resultados al menor costo posible. Mantilla, S. (2013), en su libro "Auditoría del control interno - Cuarta edición", define el control interno como:

El plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir y detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. Además, hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la junta directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma.

Así mismo, Furlan. (2008), expresa que el control interno: "es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos" (p. 85)

En tal sentido, el control interno brinda conocimientos para el buen desenvolvimiento de las operaciones, y mantiene a las autoridades de la empresa al tanto de las anomalías o debilidades, para que se puedan

tomar oportunamente las medidas necesarias, buscando actuar en forma preventiva y proporcionar a la empresa soluciones adecuadas para el mejoramiento de sus operaciones y controles. Es necesario que la administración tenga claro en qué consiste dicho proceso de control para que pueda actuar al momento de su implantación.

Por su parte, González (2013) integrante de la comisión de desarrollo de auditoría y del Colegio de Contadores de México, establece que:

El control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se hayan afectados los distintos tipos de organizaciones, es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad. (p. 110)

Es por ello, que para conseguir que los distintos niveles de la organización asuman la responsabilidad de llevar el control interno de la organización y participar en la mejora de los métodos de gestión, se hace necesario implementar la herramienta de auto-evaluación, con el objeto de estudiar correctamente y detectar los riesgos que debe asumir el área funcional.

Por tal razón, la auto-evaluación ayuda a diagnosticar las debilidades que se puedan estar presentando en un momento dado dentro de la organización; para ello se hace necesario aplicar herramientas que conlleven a la optimización de cada uno de los procesos, implementando los controles internos adecuados. Por esta razón se deben evaluar dichos procesos, contando con la participación del personal de la organización, quienes son los que conocen todo el proceso, ya que esta herramienta entiende que el control interno es un asunto de todos.

Dicho lo anterior, todo el personal de la compañía debe trabajar en conjunto para el logro de los objetivos planteados, que van siempre hacia el beneficio mutuo. Si un control, proceso, procedimiento o tarea crítica para el éxito de la organización no está funcionando adecuadamente, todos trabajan en equipo para lograr perfeccionarlo.

En este sentido, una de las principales herramientas a implementar es la autoevaluación del control, mejor conocida por sus siglas en inglés CSA (Control Self-Assessment). El CSA es una herramienta fundamental de la dirección para asegurar a los stakeholders (accionistas, clientes y otros) que el sistema de Control Interno de una empresa es confiable.

Así mismo, Tovar, F. 2014, define un concepto para el CSA:

Es un proceso a través del cual se examina y evalúa la efectividad del control interno con el objetivo de proporcionar seguridad razonable de que todos los objetivos de negocio serán alcanzados. Dicha metodología puede ser utilizada por los altos ejecutivos, auditores e incluso stakeholders para evaluar la razonabilidad de los procesos de gestión de riesgos y controles en una organización. Las organizaciones que utilizan la auto-evaluación (CSA) tendrán un proceso formal y documentado que permitirá a la alta gerencia y a los diferentes equipos de trabajo, e inclusive a los stakeholders participar internamente de una forma estructurada.

Dicho esto, el Instituto de Auditores Internos de Colombia en su guía de autoevaluación del control, definen la autoevaluación como una metodología para evaluar y obtener información de los riesgos y control, y focalizar el plan de auditoría en áreas de mayor riesgo. La autoevaluación estudia los procesos y objetivos en base al conocimiento de los trabajadores de la entidad, quienes son los responsables de desarrollar los procesos, es por esto que se busca que ellos mismos sean los encargados de realizar las evaluaciones, recomendaciones y acciones para así hacer posible el alcance de las metas de la entidad.

Por lo tanto, el aspecto clave de la autoevaluación es que los trabajadores relacionados en el proceso pueden ayudar a definir cómo hacer un mejor trabajo. Debido a que los enseña a evaluar los riesgos y controles, y a determinar la raíz causante de los problemas. Si los controles no están funcionando como se espera, todos los trabajadores tienen la responsabilidad de identificar y comunicar cualquier debilidad o riesgo de la entidad; así como dicha herramienta posee ciertos beneficios, también podemos encontrar algunas desventajas donde algunos miembros del equipo pueden resistirse a la autoevaluación debido a que la perciben como una pérdida de tiempo o un cambio en la naturaleza de su trabajo, así como también la falta de apoyo de la alta dirección puede disminuir el proceso y reducir su efectividad.

De allí que, el Instituto de Auditores Internos de la Republica Dominicana, define la auto-evaluación de control como una vía para ayudar a la organización a incrementar su habilidad para alcanzar los objetivos de negocio. La mayor parte del tiempo, se hace a través de una serie de talleres o reuniones facilitadas por el departamento de auditoría y/o finanzas. Los talleres pueden involucrar al personal responsable del logro del objetivo, diseñados para examinar, evaluar y reportar la probabilidad de que los objetivos sean alcanzados.

Aunque los auditores internos, fueron los responsables de introducir esta herramienta, también conocida como CSA, en realidad es una herramienta para toda la empresa, la organización se beneficia por el uso de esta técnica y otras divisiones como, por ejemplo, el de recursos humanos o desarrollo organizacional, las cuales realizan reuniones, pueden ver el CSA como una herramienta aceptable en su trabajo.

Razón por la cual, el CSA provee una cobertura amplia de asuntos importantes, debido a que los expertos, es decir, el equipo de trabajo, pueden rápidamente enfocar los riesgos y controles claves, ayudar a los empleados de todos los niveles a entender y asumir su responsabilidad y cumplimiento el efectivo control y riesgo gerencial, mejorar la comunicación en todos los niveles, enseñar a los participantes como analizar y reportar sobre el control interno, motivar al personal para el diseño e implementar procesos de control y mejoramiento continuo de los controles operativos.

En Venezuela, esta herramienta no es tan conocida como lo es en República Dominicana, Canadá, Estados Unidos, Argentina, incluso en Colombia esta herramienta es utilizada para medir la efectividad del control interno en instituciones públicas.

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Robbins y Coulter (2000), representan una "...serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado", de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales.

Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto concatenados de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinario su realización permitiendo una uniformidad en los procesos.

En este sentido, las Normas Internacionales de auditoría NIA, citadas en Alvarado (2007), establecen una estrecha relación a nivel organizacional entre los procedimientos y el sistema de control interno; al señalar que éste abarca los procedimientos y políticas adoptados por la administración de una entidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales propuestos; al asegurar la dirección ordenada y eficiente de la entidad, adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad en los registros contables, preparación oportuna de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que esté sujeta la organización.

Los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones contables, a través de la verificación del registro oportuno e

íntegro de todas las operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente.

Con base en lo antes planteado, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

En todo control es importante definir su ámbito y los aspectos que definen su funcionamiento. Para ello, según la Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires (2013), existen pautas para un correcto control interno, que en lo referente a estructura organizativa, contempla: a) Definición de responsabilidades y autoridad, donde las funciones de todo el personal y sus relaciones entre sí deben establecerse de manera clara y precisa; b) segregación de funciones, en las que se contempla la decisión o autorización de las operaciones, la custodia física de los activos y la contabilización de transacciones; y c) niveles adecuados a las facultades otorgadas, porque además de segregar es importante que se asignen a personas que, por su capacidad, estén en condiciones de llevarlas a cabo en forma eficiente (p. 4). En este caso, resulta conveniente contar en la entidad con una estructura organizativa adecuada y coherente para que los controles internos puedan fluir dentro de un sistema idóneo de jerarquía determinado a través de líneas de mando específicas.

Y precisamente, con relación a lo que tiene que ver con la delegación de autoridad en el contexto de los controles internos de la empresa, la misma fuente señala lo siguiente: Los aspectos referidos a la asignación de responsabilidades, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas a esas funciones, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios (p. 5).

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

- a) Capacidad de los equipos, según los volúmenes, tipo de operaciones y necesidades de información de la gerencia para tomar decisiones;
- b) diseño eficiente de registros y comprobantes, que comprenda la información necesaria;
- c)

numeración correlativa de comprobantes, para mayor control de documentos; d) circuitos de información apropiados para un mayor grado de control; e) integración de la información para integrar la totalidad de la información elaborada; f) frecuencia y oportunidad de la información contable; g) criterios contables razonables y una clara política de activación de gastos, según principios de contabilidad generalmente aceptados; h) ejecución de controles adicionales de rutina en la información contable (p. 4).

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

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

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

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

Con relación a, los procedimientos y técnicas que se utilizan para la evaluación del control interno, Sierra (2005:74) afirma que la forma más sencilla de que se obtenga información suficiente y útil acerca del funcionamiento del control interno de la empresa, será mediante “la indagación, la observación, la revisión de los manuales de contabilidad y

de procedimientos e instrucciones internas y datos similares de la empresa, así como en las conversaciones con los ejecutivos de ciertas áreas de la organización”, lo que proveerá un contexto más completo de la situación.

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

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

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

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

De acuerdo a todo lo anteriormente expuesto, una de las funciones que requiere de mayor control y supervisión en las empresas comerciales es la de colocar en el mercado de consumo los bienes y servicios que ofrece el negocio, donde se requiere un sólido control interno aplicado a las ventas, cuentas por cobrar y ejecución del cobro propiamente dicho, no sólo por el riesgo existente de dolo o corrupción sino también, y especialmente, por problemas con el cumplimiento de

los procedimientos regulares como una actitud generadora de confianza, lo cual genera inconvenientes y dificultades para negociar y concretar una venta de forma eficiente por parte de los encargados de las mismas.

Por otro lado, en la actualidad las pequeñas y medianas empresas (PYME) tienen un impacto muy importante en la economía del país, ya que en considerables casos es la base en los ingresos económicos familiares, por este motivo estas organizaciones se pueden localizar en cualquier parte del Estado; por lo que la competencia en estos casos es completamente inevitable, por este motivo de entidades económicas se ven obligadas a estar al día y a la vanguardia de sus inversiones en incrementarlas día a día e implementar nuevas estrategias como una forma de poder sobrevivir y competir en un ambiente global para prestar un mejor servicio de calidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Por tal motivo, éstas se ven en la necesidad de tener un control de sus actividades, y de esta manera, evitar la pérdida de dinero, tiempo y esfuerzo, lo que las dejaría sin oportunidad de competir con otras empresas que en su defecto cuentan con procesos controlados.

Tal es el caso, de la empresa Punto Neón 8, C.A., cuya actividad económica es la venta y distribución de Brazaletes para todo tipo de eventos. La misma viene presentando pérdidas ya que no existen procedimientos de control, que garanticen la seguridad de los procesos en relación a las ventas, cuentas por cobrar y cobros; generando inconsistencias en los inventarios, y en los reportes de ventas mensuales. A su vez, se detectó faltante de efectivo en las cobranzas y de mercancías, lo que puede ser considerado fraude.

Por otro lado, se pudo apreciar, que las herramientas utilizadas para fijar las normas no son las más idóneas y se evidencian debilidades en los controles internos, ocasionadas por la ausencia de segregación de funciones o criterios inadecuados con respecto a las especificaciones y condiciones de los rubros comercializados por la empresa; pero además, por no contar con la herramienta necesaria no se detectan oportunamente las fallas en el proceso, lo que en este caso adquiere una mayor importancia al tratarse de una empresa pequeña cuyo proceso de ventas se realiza al menudeo y se espera que el producto de la venta diaria sume un ingreso suficiente para mantener los inventarios, cancelar los compromisos y generar las ganancias esperadas.

Por tal motivo, se puede decir, que los conceptos, criterios, lineamientos y prácticas de control aplicados en esta empresa no ha facilitado la solución, Por lo tanto surge la necesidad de plantear el diseño de una herramienta de autoevaluación de los procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar, para la mejora del control interno en la empresa

Punto Neón 8, C.A., ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo, que permitirá a la administración de la empresa, el monitoreo permanente de las operaciones de la misma.

MATERIALES Y MÉTODO

De acuerdo al problema planteado y al objetivo propuesto en la presente investigación, el mismo se puede clasificar como un proyecto factible. El cual es definido por el Manual de Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003:21) de la siguiente manera: “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización o grupos sociales puede referirse a la formulación de políticas programas, tecnológicas, método o procesos”.

Esta investigación es descriptiva y explicativa, porque se estudió la propuesta de implementar una herramienta de autoevaluación de los procedimientos para la mejora del control interno, aplicando conocimientos producto de otros estudios realizados y de información adquirida por medio de la investigación propia.

Bisquerra (1999) establece:

La investigación descriptiva no manipula ninguna variable. Se limita a observar y describir los fenómenos de manera minuciosa con el fin de tomar la mayor cantidad posible de datos. Se incluyen dentro de la investigación descriptiva a los estudios de casos, encuestas, estudios de seguimiento, análisis de tendencias, series temporales, estudios etnográficos, investigaciones históricas, etc. (p.98)

Para compilar la información se utilizó la técnica de la encuesta permitirá indagar sobre el tema investigado a través de las interrogantes que se consideraron válidas para el desarrollo de esta investigación, el instrumento que se aplicará para recolectar de la información será el cuestionario cerrado, en relación a la confiabilidad para este estudio se utilizó el coeficiente de Kuder Richardson KR-20.

En cuanto a la población de la investigación es de tipo finita, constituida por 08 empleados, lo cual representa todo el recurso humano que labora en el departamento de Administración y Ventas de la empresa Punto Neón 8, C.A, ya que cuentan con el conocimiento suficiente para aportar datos valiosos para el desarrollo de este estudio.

RESULTADOS Y DISCUSION

Los hallazgos alcanzados, luego de aplicar el cuestionario, muestran deficiencias en los controles internos existentes, lo cual conlleva a posibles retrasos o mala toma de decisiones en el mismo. Los controles internos existentes, demuestran deficiencia en su manejo; por cuanto se hace necesario una revisión oportuna de los mismos, así como la implementación de nuevos controles, que contribuyan a un adecuado proceso operativo en la empresa, y evitar así posibles pérdidas monetarias que pudieran estar ocasionándose en el flujo de caja. De esta manera se pueden detectar con mayor facilidad las debilidades que puedan presentarse y que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Cabe destacar que no solo se trata de implementar los controles, sino que al mismo tiempo se debe capacitar debidamente al personal para que posea los conocimientos necesarios a la hora de aplicarlos, de una manera eficiente y oportuna, así como inculcarles un código de conducta acorde a los principios de la empresa, creando sentido de pertenencia y compromiso para con la organización.

Por otra parte, se observa la necesidad de implementar un sistema de monitoreo en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, lo cual ayudaría en la optimización del mismo, y en la reducción de posibles riesgos.

Con base en el resultado de la investigación, se genera una propuesta de herramienta de autoevaluación de los procesos de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros para la mejora del control interno en la empresa Punto Neón 8, C.A, con el fin de reducir riesgos asociados a esas funciones, asegurando que las operaciones se realicen en forma correcta, confiable y transparente.

CONCLUSIONES

El diagnóstico demostró que la empresa Punto Neón 8, C.A. presenta una situación problemática en el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, de no tomarse acciones efectivas, podrían generarse situaciones de mayor riesgo productivo.

En consecuencia, la empresa Punto Neón 8, C.A. debe establecer una herramienta de autoevaluación una herramienta de autoevaluación de los procesos de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros para la mejora del control interno, la cual pueda ayudarlos a reforzar la cultura organizacional y la ética en función de estatutos y normas así como la

evaluación de riesgos para identificar y analizar los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos a través de una eficiente función de supervisión y monitoreo.

La mayoría de la muestra, considera necesario el establecimiento de un código de conducta acorde a los principios de la empresa para poder establecer e implementar lineamientos de control interno acordes a los valores y ética de la empresa, con el fin de que el personal tenga conocimiento de sus funciones y obligaciones, para ello es importante fortalecer el sentido de pertenencia.

En base a los resultados obtenidos con el personal de la empresa se pudo evidenciar que la propuesta es factible ya la mayoría reconoció la importancia de aplicar una herramienta que les permita una autoevaluación de sus funciones, con el fin de enmendar fallas que se vayan generando durante el proceso y poder corregirlas a tiempo, evitando una posible falla mayor.

REFERENCIAS

- Arrias, F. (2001). El proyecto de Investigación "Guía para su elaboración". Venezuela. Editorial Episteme
- Balestrini, M, (2002, Como se Elabora el Proyecto de Investigación. BL Editorial Consultores Asociados. Caracas, Venezuela
- Batista, L.; Martínez, Y. y Velasco, L. (2009). Procedimientos de Control Interno basado en la Estructura de Control Interno (COSO II) en los procesos Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros y Compras – Cuentas por Pagar – Pagos de la empresa Gas Motor, C.A. ubicada en San Diego – estado Carabobo. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
- Belaunde, G (2012) Herramientas para Reforzar el Control Interno. Disponible en: <https://gestion.pe/blog/riesgos-financieros/2012/05/herramientas-para-reforzar-el.html?ref=gesr>
- Brito J. (1994), Contabilidad "Básica e intermediaria, editorial centro de contadores, 2 Edición. Caracas-Venezuela
- Catacora, F. (1996) Sistemas y Procedimientos. Editorial McGraw/ Hill. Venezuela.
- Código Civil de Venezuela (1982, Julio). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 2.990.
- Código de Comercio de Venezuela (1955). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 475. Caracas, Venezuela
- Cruz R., Rivas P., Rodríguez B. (2011), Lineamientos de control interno para el proceso de Crédito y Cobranzas de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A. Trabajo de Grado, Universidad de Carabobo. Bárbula

- Dicuru, V; Linares, H y Villegas, Z (2015) Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturafloor, CA. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
- Estupiñán, R. (2002). Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales. Análisis del Informe COSO. Bogotá. Editorial Ecoediciones.
- Estupiñán, R. y Cano, M. (2003). Control interno y fraudes con base en a
- Guevara, Ayari y Villadiego Karina (2010). Planificación Estratégica para Optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar en la Empresa Diesel, C.A. Súper Repuestos. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula
- Hurtado J. (2000) Metodología de Investigación Holística (3ª. Ed.). Editorial SYPAL. Caracas-Venezuela
- Hurtado, I. y Toro, G. (2001). Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio (4ta. Ed). Editorial Episteme. Valencia-Venezuela
- Lamadrid, P (2014) Propuesta de Diseño de un Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión Operativa de la Entidad Yallegue.com, dedicada al comercio electrónico de productos diversos, en el periodo 2013-2014. Trabajo de grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- Mantilla, S. (2013), Auditoría del control interno - Cuarta edición”
- Martínez, Y y Molina, F (2014). Lineamientos Contables y administrativos para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Mohanca, C.A. Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Carabobo
- Méndez, T. (1999). Como Hacer un Proyecto de Investigación. Caracas: Editorial Carlell.
- Moammer, F y Terreros, A (2013) Propuesta de Lineamientos de Control Interno para el Proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar y Cobros de la Empresa Valentino, C.A. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela
- Morales, J (2017). Lineamientos para optimizar la Administración y el Control Contable de las Cuentas Por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A. Trabajo de grado presentado en la Universidad José Antonio Páez
- Murillo, A. (2013). Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio Maracaibo. Trabajo de grado presentado en la Universidad Rafael Urdaneta
- Rojas, W., (2013). Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de Repuestos Electrónicos. Trabajo de grado presentado en la Universidad de San Carlos de Guatemala
- Sánchez, J., Hemeryth, F. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo. Trabajo de grado presentado en la Universidad Privada Antenor Orrego

- Urbina, D. (2010). Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Boconó, Estado Trujillo. Trabajo de Grado. Universidad de los Andes, núcleo "Rafael Rangel"
- Valdez, F (2011) Implementación de un Sistema de Control Interno para el Departamento de Ventas de la Empresa "Disavug Cia. LTDA" Trabajo de Grado. Universidad del Azuay. Cuenca, Ecuador