

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL EFECTIVO Y LAS CUENTAS POR COBRAR CASO: EMPRESA “ESPECIALIDADES MÉDICAS VIDA Y SALUD EL NAZARENO C.A”, UBICADA EN ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI. EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

Realizado por:

Marihermis A. Navarro Díaz

Paola E. Paraguacuto Bucarito

Trabajo de grado presentado ante la Universidad de Oriente como requisito parcial para optar al título de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Cantaura, Octubre 2024.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL EFECTIVO Y LAS CUENTAS POR COBRAR CASO: EMPRESA “ESPECIALIDADES MÉDICAS VIDA Y SALUD EL NAZARENO C.A”, UBICADA EN ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI. EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

Lcdo. Amilkar Tenías

Asesor Académico

Cantaura, Octubre 2024.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL EFECTIVO Y LAS CUENTAS POR COBRAR CASO: EMPRESA “ESPECIALIDADES MÉDICAS VIDA Y SALUD EL NAZARENO C.A”, UBICADA EN ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI. EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

El Jurado hace constar que ha asignado a esta tesis la calificación de:

APROBADO

Lcda. Carmen Martinez

Jurado Principal

Lcda. Daviela Cabrera

Jurado Principal

Cantaura, Octubre 2024.

RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de Trabajos de Grado:

“Los trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo quien lo participará al Consejo Universitario”



DEDICATORIA

En el camino hacia la realización de nuestros sueños, el esfuerzo y la constancia son fundamentales. A lo largo de nuestra travesía, es invaluable contar con el apoyo incondicional de alguien especial, que nos apoye y nos brinde palabras de aliento cuando más lo necesitamos.

Las muestras de aprecio son como un faro que ilumina nuestro camino y nos impulsa a seguir adelante, a pesar de los obstáculos que podamos encontrar. Por eso, cuando alcanzamos nuestras metas, es justo y necesario dedicar nuestro logro con gratitud y orgullo a aquellas personas que, con su amor y apoyo, han sido parte fundamental de nuestro éxito.

Para mi madre **Francis Díaz**, quien ha sido mi faro de luz en cada paso de este camino académico. Tu amor incondicional, tu apoyo constante, cada sacrificio que has hecho ha sido la base sobre la cual he construido mis sueños. Este logro es tan tuyo como mío. Te dedico cada página de este esfuerzo, con la esperanza de hacerte sentir tan orgullosa como yo me siento de tenerte a mi lado.

Para mi novio **Manuel García**, tu compañía, el apoyo que me has brindado en este camino hacia mi éxito académico, ha sido invaluable. Este logro es un reflejo de que lo hemos construido juntos, como fuente de inspiración de siempre motivarme a seguir mis sueños.

Que siempre sea un recordatorio de gran importancia valorar a quienes caminan a nuestro lado en cada paso de nuestra vida.

MARIHERMIS NAVARRO

DEDICATORIA

Cuando se tiene un sueño en la vida y se logra no basta sólo con el esfuerzo y constancia, necesitas un apoyo, una mano amiga, alguien que te diga lo hiciste bien, gracias a ello logré mi meta y como recompensa le dedico con gran orgullo este trabajo:

Para mi mami **Jaidys Bucarito**, por siempre estar presente, por ser uno de mis pilares más grandes quien siempre ha estado conmigo, apoyarme en cada paso de mi vida con todo lo que tuvo en sus manos que con esfuerzo y trabajo me ha brindado todo lo que necesito, siempre motivándome y orientándome por el buen camino a ser mejor persona.

Para mis abuelos **Gladys Bucarito y Jesus Ramón Guacare**, quienes con amor y valentía me han enseñado a ser resiliente y enseñarme a no rendirme, por haber formado la persona que soy hoy.

Para mis tíos/as, **Jesus Ramón Bucarito, Douglas Freitas, Johanna Bucarito y Haime Bucarito**, por ayudarme en todo momento dándome ánimos. Seguiré trabajando persiguiendo mis metas con pasión, dedicación y siempre recordare el apoyo incondicional que me han brindado. Una vez más quiero agradecerles de todo corazón por su amor, comprensión y respaldo durante esta travesía académica. La culminación con éxito de mi carrera no hubiera sido posible sin ustedes, formándome con buenos sentimientos, hábitos y valores, quienes fueron fuente de apoyo e inspiración para convertirme en profesional, gracias por la confianza brindada. Los quiero profundamente y espero que se sientan orgullosos de mí.

PAOLA PARAGUACUTO

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios, por ser la guía y fortaleza que me han acompañado en cada paso de este camino, me ha brindado la perseverancia necesaria para superar los desafíos que se presentaron durante este proceso académico. Con gratitud en el corazón, agradezco por el resultado obtenido en este trabajo de grado, por ser mi inspiración y mi guía constante cada logro alcanzado, esto es un reflejo de su gracia y misericordia.

Agradezco a la Universidad de Oriente, la casa más alta del oriente del país, por brindarme la oportunidad de formar parte de esta prestigiosa institución. Por el aprendizaje que sido fundamental para mi desarrollo personal y profesional.

A todos los profesores y miembros del personal que han contribuido a mi formación, compartiendo su conocimiento y experiencia. Especialmente al MSc. Amilkar Tenias, profesor y tutor, por sus enseñanzas que han dejado una huella perdurable en mi vida y me han inspirado a alcanzar mis metas.

Gracias a mi compañera de trabajo de grado, quien ha sido una compañera inigualable en este camino académico y una amiga desde nuestra infancia. Hasta este momento culminante de nuestras primera experiencia académica, hemos enfrentados desafíos y celebrado logros.

Además, agradezco a mis compañeros de estudios por su apoyo, y por los momentos compartidos que hicieron de esta experiencia algo inolvidable.

MARIHERMIS NAVARRO

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, agradezco a Dios todopoderoso y la Virgen de la Candelaria por darme fortaleza para enfrentar los obstáculos y colocar en mis manos las herramientas que me ayudaron a culminar esta meta.

A la Universidad de Oriente, casa más alta por darme la oportunidad de formarme como profesional de esta Magna casa de estudios.

Agradezco a la vida por haberme mostrado lo bonito que es vivirla al lado de mi familia materna, por permitirme cumplir una meta más y creer en mi potencial. El camino hasta aquí no ha sido fácil, pero gracias por su amor, ánimos, apoyo y por sus aportes, lo complicada que fue lograr esta meta cada vez se fue notando menos, les agradezco siempre por confiar en mí. Formaron parte de esta etapa, viéndome creer, reír y esforzarme, gracias por siempre impulsarme. Cada momento de la mano de las personas que más aprecio ha sido un gran viaje de mucho aprendizaje.

Gracias a mi compañera de Trabajo de Grado, mi querida amiga, desde la infancia conociéndonos, es una dicha seguir compartiendo esa amistad y haber logrado esta meta juntas. Suerte y éxito a partir de ahora.

A nuestro asesor Amilkar Tenías, un gran docente y tutor, por su apoyo y aporte de conocimientos durante esta última gran etapa e inicio de mi vida profesional. Y todos mis profesores por ser partícipes de mi formación profesional.

Un sincero agradecimiento a todos los amigos que sume en el camino quienes sellaron momentos inolvidables a lo largo de estos años.

PAOLA PARAGUACUTO

ÍNDICE GENERAL

RESOLUCIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS	vii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE GRAFICAS	xv
RESUMEN.....	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I.....	20
EL PROBLEMA	20
1.1 Planteamiento del problema.....	20
1.2 Objetivos de la investigación	23
1.2.1 Objetivo General	23
1.2.2 Objetivo específico.....	23
1.3 Justificación de la investigación.....	24
1.4 Sistema de variables.....	25
1.4.1 Conceptualización de variables.....	25
1.4.2 Operalización de variables	27
CAPITULO II	28
MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Antecedentes de la investigación	28
2.2 Bases teóricas	29
2.2.1 Control Interno.	29
2.2.1.1 Definición.....	29

2.2.1.2	Objetivo.....	30
2.2.1.3	Componentes.....	30
2.2.1.4	Principios.	31
2.2.1.5	Beneficios.....	32
2.2.1.6	Limitaciones del Control Interno	32
2.2.2	Efectivo.....	33
2.2.2.1	Definición y características.....	33
2.2.2.2	Componentes.....	34
2.2.2.3	Control interno de efectivo.....	34
2.2.2.4	Objetivos de control interno de efectivo.....	34
2.2.2.5	Procedimientos de control interno del efectivo.....	35
2.2.2.6	Limitaciones del control interno efectivo.	36
2.2.3	Cuentas por cobrar.	36
2.2.3.1	Definición y características.....	36
2.2.3.2	Clasificación.....	37
2.2.3.3	Importancia de las cuentas por cobrar.....	38
2.2.3.4	Control interno de las cuentas por cobrar.	38
2.2.3.5	Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar.....	38
2.2.3.6	Objetivos del control interno de las cuentas por cobrar.....	39
2.2.3.7	Limitaciones del control interno de las cuentas por cobrar.....	40
2.2.4	Manual de Procedimientos.....	40
2.2.4.1	Definición.....	40
2.2.4.2	Objetivos.	41

2.2.4.3 Componentes.....	41
2.2.4.4 Beneficios de uso.	42
2.3 Bases legales.	43
2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V.). Gaceta Oficial N° 5.908 (Extraordinario), febrero 19, 2009.....	43
2.3.2 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (L.O.C.G.R). Gaceta Oficial N° 6.013 (Extraordinario), diciembre 23, 2010.	44
2.3.3 Código de Comercio. Gaceta Oficial, N° 475 (Extraordinario), diciembre 21, 1955.....	45
2.3.4 Norma de Información Financiera Serie NIF C-1 y C-3.....	47
2.3.5 Norma Generales del control interno.	48
CAPÍTULO III	52
MARCO METODOLÓGICO.....	52
3.1 Tipo de investigación	52
3.2 Diseño de la investigación	52
3.3 Población y muestra	53
3.3.1 Población.....	53
3.3.2 Muestra.....	53
3.4 Técnicas de recolección de datos	54
3.4.1 Observación directa.....	54
3.4.2 Revisión documental.....	54
3.4.3 Encuesta.....	55
3.5 Instrumentos de recolección de datos.	55
3.5.1 Material bibliográfico.....	55

3.5.2 Lista de cotejo.....	55
3.5.3 Cuestionario	56
3.6 Técnica de análisis y procesamiento de datos.....	56
3.6.1 Diagrama de flujo.....	56
3.6.2 Estadística descriptiva.....	57
CAPÍTULO IV	58
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	58
4.1 Identificación de la institución.....	58
4.1.1 Reseña Histórica.....	58
4.1.2 Ubicación de la institución.....	59
4.1.3 Descripción de la Institución.....	59
4.1.4 Organización	59
4.1.5 Misión.....	60
4.1.6 Visión.....	60
4.1.7 Valores y principios de la entidad.....	60
4.2 Describir el tratamiento del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar, llevada a la actualidad, de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, estado Anzoátegui.....	61
4.2.1 Tratamiento de control interno del efectivo:.....	61
4.2.2 Tratamiento de control interno de las cuentas por cobrar:.....	62
4.3 Identificar las irregularidades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023.	64

4.4 Proyectar lineamientos para potenciar el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023, mediante un manual de procedimientos.	71
CAPÍTULO V	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1 Conclusiones	92
5.2 Recomendaciones.....	93
BIBLIOGRAFÍA	95

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Conceptualización de variables.....	26
Tabla 2	Operacionalización de Variables	27
Tabla 3	Características y Distribución de la Población	53
Tabla 4	¿El control interno de la empresa en el área de efectivo y cuentas por cobrar se maneja de manera sistematizada y cumpliendo con los parámetros respectivos? ..	64
Tabla 5	¿Se conservan y archivan los documentos pertenecientes al control interno del efectivo y cuentas por cobrar?.....	65
Tabla 6	¿Los montos establecidos en los registros coinciden con los movimientos reales del efectivo y cuentas por cobrar?	65
Tabla 7	¿las facturas vencidas por cuentas por cobrar tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa?.....	66
Tabla 8	¿Los saldos erróneos encontrados periódicamente del tratamiento del efectivo tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa?.....	67
Tabla 9	¿Piensa que lineamientos de registro, reguardo revisión del efectivo, políticas, plazos y procedimientos de las cuentas por cobrar actuales del control interno benefician al desarrollo eficiente en la empresa?	67
Tabla 10	¿Se requiere que los empleados reciban nuevos lineamientos para potenciar las políticas, parámetros y plazos establecidos por el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades médicas Vida y Salud El Nazareno C?A”?	68

ÍNDICE DE GRAFICAS

Grafica 1 El control interno de la empresa en el área de efectivo y cuentas por cobrar se maneja de manera sistematizada y cumpliendo con los parámetros respectivos....	64
Grafica 2 Se conservan y archivan los documentos pertenecientes al control interno del efectivo y cuentas por cobrar	65
Grafica 3 Los montos establecidos en los registros coinciden con los movimientos reales del efectivo y cuentas por cobrar	66
Grafica 4 Las facturas vencidas por cuentas por cobrar tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa.	66
Grafica 5 Los saldos erróneos encontrados periódicamente del tratamiento del efectivo tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa.....	67
Grafica 6 Piensa que lineamientos de registro, resguardo revisión del efectivo, políticas, plazos y procedimientos de las cuentas por cobrar actuales del control interno benefician al desarrollo eficiente en la empresa.	68
Grafica 7 Se requiere que los empleados reciban nuevos lineamientos para potenciar las políticas, parámetros y plazos establecidos por el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”.	69

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
EXTENSIÓN CANTAURA
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA



DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL
EFECTIVO Y LAS CUENTAS POR COBRAR CASO:
EMPRESA “ESPECIALIDADES MEDICAS VIDA Y
SALUD EL NAZARENO C.A” UBICADA EN
ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI. EN EL
SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.

Tutor:

Lcdo. Tenías Amilkar

Autor(es):

Marihermis A. Navarro Díaz

Paola E. Paraguacuto Bucarito

Fecha: Octubre 2024

RESUMEN

El siguiente trabajo titulado: Diseño de un manual de procedimientos del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”. Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui. El cual tuvo como objetivo general: Diseñar un manual de procedimientos del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” para eliminar las debilidades comprendidas en su sistema. La recopilación de la información necesaria utilizada para la realización de este trabajo de grado se obtuvo por medio de una metodología de tipo investigación descriptiva con un diseño de campo debido a que la información fue recogida directamente de la empresa, del mismo modo presenta una estructura documental al utilizar información de fuentes bibliográfica desarrollados, las cuales están comprendidas en el marco teórico. Por otra parte, se utilizaron técnicas e instrumentos metodológicos como la encuesta y el cuestionario, los cuales fueron aplicados a toda la población en su totalidad comprendida por tres (3) personas, logrando recopilar información para el estudio, permitiendo concluir que la entidad no presenta el control interno en las áreas de efectivo y cuentas por cobrar, ocasionando el desequilibrio financiero de la entidad.

Palabras claves: control, interno, efectivo, cuentas, cobrar.

INTRODUCCIÓN

El descubrimiento del dinero, ha sido uno de los avances más importante en el mundo, sobre todo en el área monetaria, debido que mediante su uso se pudo suplantar el trueque, el cual era el único método de intercambio conocido en la prehistoria y consistía en el canje de pertenencias entre una persona y otra. Este avance ayudó al crecimiento y desarrollo científico, industrial y organizacional, como el nacimiento de ciencias, como la economía, las finanzas y la creación de la eficiencia organizacional, debido a que está basada en el desarrollo del control, optimización de recursos, procedimientos, métodos y técnicas administrativas y contables que permiten facilitar el logro de cada meta plasmada por la entidad.

Al hacer alusión al control en la eficiencia organizacional, también podemos referirnos en la mayoría de los casos, a la implantación del control interno para resultados más satisfactorios. Por lo tanto, un buen sistema de control interno presume el logro eficiente y eficaz de las metas, brindando de tal manera la satisfacción de los objetivos económicos y estructurales en las empresas. Su necesidad de uso está anclada a mantener una estructura económica sana todos los departamentos de la empresa, haciendo énfasis en los departamentos vinculados a activos.

Por lo tanto, el sistema de control provee las herramientas de detección y corrección de errores, debilidades y limitación de las áreas controladas, y permite la aplicación de manuales de procedimientos con las medidas exactas para la corrección de los problemas presentados.

Una de las áreas donde el control interno tiene más relevancia es en el área de los activos, puesto a que está compuesta por bienes convertibles en dinero, ya sea a corto o largo plazo. Entre los activos más importantes de una empresa encontramos a

las cuentas de Efectivo y Cuentas por Cobrar, puesto a que el efectivo esté compuesto por el dinero reunido por las actividades económicas en caja, banco y las cuentas por cobrar, las cuales se componen por el dinero de las ventas a crédito.

Por medio de una mala gestión o carencia de un control interno correcto en una entidad, pueden existir casos donde el hacer uso del dinero en Efectivo y las Cuentas por Cobrar, puedan convertirse en situaciones donde sus derechos empresariales se vean vulnerados, lo cual genera limitaciones en la entidad que podrían ser causantes de la pérdida de ingresos en los ejercicios económicos.

Por tal razón, se realizará este proyecto de investigación titulado Diseño de un manual de procedimientos del control interno del Efectivo y las Cuentas por Cobrar. Caso: Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno, ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui, con la finalidad de reducir los obstáculos y debilidades del control interno en las áreas mencionadas mediante la aplicación de un manual de procedimientos.

Este proyecto de investigación está estructurado en cinco capítulos (5) capítulos. A continuación, se describen de forma detallada cada uno de ellos:

Capítulo I. El problema: Explica el planteamiento de la problemática, los objetivos, el sistema de variables y justificación de la investigación.

Capítulo II. Marco Teórico: Describe los antecedentes, los basamentos teóricos incluidos en la investigación y la fundamentación legal que serán utilizados.

Capítulo III. Marco Metodológico: Expone el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que serán utilizados.

Capítulo IV Resultados de la investigación: Detalla los resultados obtenidos mediante la realización de los objetivos de dicha investigación.

Capítulo V Conclusiones y recomendaciones: Contiene los datos finales observados en dicha investigación y las recomendaciones que debe acatar la empresa para mejorar las debilidades observadas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema.

La eficiencia organizacional, no depende solo de la gestión administrativa, debido a que el papel fundamental lo juega la propia administración de la empresa, su estructura y comportamiento con respecto a otras organizaciones. Por esta razón, en toda empresa se exige la ejecución de un permanente control interno que ejerza, evalúe y compruebe la validez de las decisiones y ejecuciones.

En relación a lo mencionado con anterioridad el autor **Cepeda (1997)** explica lo siguiente “el control interno es una parte esencial para administrar las organizaciones, debido a que permite que las empresas funcionen eficientemente mediante el establecimiento de políticas y procedimientos.”, en otras palabras, explica que este tipo de control funciona como una herramienta fundamental para la parte administrativa debido a que proporciona las medidas exactas para un funcionamiento eficiente.

El monitoreo del control interno debe realizarse por integrantes de la organización que tengan a su cargo una función de supervisión, en este monitoreo se revisa el desempeño de las actividades regulares y el correcto funcionamiento de dicho Control, corroborando la información obtenida internamente y comparando resultados pasados con los actuales. A su vez, los encargados de dicho control deben procurar entrenar al personal en cuanto a las políticas y procedimiento determinados por la administración, así como la normativa legal para evitar que de Control Interno y el desarrollo de sus objetivos se vean afectados.

Dentro de los objetivos del control interno está proteger los activos de la organización, debido a que estos son recursos económicos con los que se obtienen beneficios de manera inmediata a su utilización, los cuales son comúnmente utilizados para el desarrollo productivo o directamente en las actividades económicas de la empresa, es ahí donde destaca su importancia, más aún en el área de los activos corrientes. Para el autor **Ortiz G (2005)** el activo corriente “están constituidos por los bienes y derechos que se pueden convertir en efectivo en menos de un año cuando la empresa tiene la intención de realizar esta conversión”, en otras palabras, estos son aquellos que tienen liquidez inmediata, tal como es el caso del efectivo.

En este sentido, el efectivo representa los activos corrientes más importantes de este rubro, ya que este posee mayor liquidez y que constituye el recurso superior que pueda poseer una entidad. Este puede ser manipulado y apropiado más fácilmente por ser el de mayor uso para el funcionamiento operativo de un negocio. Del mismo modo, las cuentas por cobrar se encuentran en el segundo lugar de importancia y vulnerabilidad, debido a que están integrados por el dinero esperado por las ventas a crédito, el control interno en este tipo de activos y su tratamiento y supervisión errado podría dejar a la empresa expuesta a fraudes, malversación de fondos ocasionando pérdidas importantes de dinero, incluso la quiebra de la misma.

De acuerdo a lo acotado anteriormente, con el pasar de los años dicha problemática ha causado preocupación mundialmente, debido a que las cuentas por cobrar y el efectivo se han convertido en las cuentas más vulneradas y objeto de fraude en las entidades, por lo cual se ha desarrollado estudios constantes y se han creado múltiples herramientas que permitan cooperar con el control interno y proteger a los dichos activos, reduciendo riesgos y su alto grado de vulnerabilidad. Dichas herramientas están compuestas por actividades y normativas que optimizan el cobro de los activos y su resguardo monetario eficaz.

En razón al párrafo anterior, el autor **Gitman y Zuter (2012)** destaca que “en los últimos años se le viene dando más importancia a tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos”, razón por la cual, sus estadísticas en el continente europeo han tenido un auge positivo, trayendo como consecuencia la recuperación de empresas con pérdidas de dinero y distintos obstáculos económicos.

En Latinoamérica estudios recientes han demostrado que la mayoría de las empresas no cuentan con controles internos para estas áreas o que dichos controles son utilizados de forma incorrecta, ya sea por el uso de políticas erradas o por la ausencia de procedimientos y estrategias adecuados a la situación o propósito de la empresa, evidenciándose a través de cierres temporales, pérdida de liquidez, altos montos en las cuentas de pérdidas por cuentas incobrables, el descontento de los integrantes de dichas entidades, entre otros.

En el caso de Venezuela debido a la crisis económica y social presente en la actualidad, los niveles de vulnerabilidad del control interno de Efectivo y Cuentas por Cobrar, ya sea por falta de control administrativo o por falta de presupuesto no pueden incorporar este sistema a sus entidades o lo incorporan de manera errónea por falta de herramientas, destacando ciertos aspectos coyunturales como procedimientos administrativos erróneos, ausencia de plazos, políticas y procedimientos flexibles.

El caso de esta investigación radica en la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” Rif J-313598550 ubicada en la Anaco, Estado Anzoátegui específicamente en la calle Baralt Casa S/N, sector pueblo nuevo, la cual tiene como objetivo principal de sus actividades económicas Ofrecer servicio médico, asistencial, curativos, de rehabilitación con calidad y rapidez garantizada. Dicha empresa en la actualidad presenta problemáticas de liquidez, debido a que en diversas oportunidades sus procedimientos administrativos y contables han arrojado un

desequilibrio en los saldos, razón por la cual se asume que la causa proviene del manejo incorrecto del control interno en las áreas de efectivo y cuentas por cobrar de la empresa. Es importante resaltar que esta entidad no posee manuales de control interno que los ayuden a solventar los inconvenientes presentes en la actualidad.

Debido a las causas anteriormente descritas, surgen las siguientes interrogantes:

¿Cómo se realiza el tratamiento del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”?

¿Cuáles son los obstáculos y limitaciones del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”?

¿Cuáles lineamientos podrían potenciar el control interno de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”.?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Diseñar un manual de procedimientos del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”. Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui.

1.2.2 Objetivo específico

- Describir el tratamiento del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar, llevada a la actualidad, de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui.

- Identificar las irregularidades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023.

- Proponer lineamientos para potenciar el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023, mediante un manual de procedimientos.

1.3 Justificación de la investigación

En el mundo de los negocios, los empresarios necesitan conocer su estructura organizacional, bienes y obligaciones, por esto se debe tener un registro de todos sus activos, sobre todo los activos corrientes, por ser la base monetaria de una empresa, como es el caso del Efectivo y Cuentas por Cobrar, para esto resulta oportuno conocer, estudiar y tener presente la relevancia y beneficios que se obtienen del control interno. Esta investigación posee una relevancia significativa, ya que proporciona información de cómo diagnosticar y eliminar los efectos presentes por la ausencia o manejo erróneo de este sistema, mediante el uso de un manual de procedimientos.

En Venezuela la aplicación de este tipo de manuales de procedimientos proporciona a las empresas las medidas necesarias de reducción y eliminación de los efectos y apatía con respecto a este tema. Razón por la cual resulta de gran relevancia conocer de forma profunda los beneficios que atribuye un manejo eficiente del control interno de Cuentas por Cobrar y de del mismo modo permite ofrecer como método de restauración de errores la implementación de manuales de procedimientos.

Es importante resaltar, que este proyecto adquiere relevancia académica y brinda aportes positivos a la Universidad de Oriente (UDO), debido a que ofrece la oportunidad de poner en práctica los diversos conocimientos relacionados en el área, obtenidos en el transcurso de la carrera de Contaduría Pública, más aun en el área de activos como son las Cuentas por Cobrar, Efectivo y en el área de control interno, contribuyendo a la optimización de las relaciones empresariales con respecto al ámbito universitario y a su vez se fomenta la retroalimentación de la información obtenida de los profesionales a las empresas.

A nivel de la empresa esta investigación ayuda al mejoramiento de su sistema de control interno, mediante la aplicación de un manual que sugiere métodos y estrategias para eliminar todos los errores presentes en ella. La información impartida en esta investigación, abre nuevos caminos para las empresas que presenten situaciones similares, ya sea por ausencia de sistemas de control interno o por debilidades en él.

1.4 Sistema de variables

Para la autora **Bavaresco, A. (2006)**, “Las variables representan las diferentes condiciones, cualidades, características o modalidades que asumen los objetos en estudio desde el inicio de la investigación.”.

1.4.1 Conceptualización de variables

Según el autor **Álvarez, W. (2008)**, señala que la definición conceptual: “consiste en la definición de la variable en estudio, la cual hace referencia a los objetivos de la investigación y se encuentra estrechamente relacionada con el cuerpo teórico en el cual está contenida la hipótesis en cuestión o la variable de estudio”. (p. 59).

Tabla 1 Conceptualización de variables

Objetivos Específicos	Variable	Concepto	Fuente
Describir el tratamiento del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar, en la actualidad de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”.	Tratamiento del control interno del Efectivo y las Cuentas por Cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”.	Según Brito. J. (2007) , la Cuentas por Cobrar “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”.	Bibliográfica
Identificar las irregularidades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”.	Irregularidades del control interno del Efectivo y las Cuentas por Cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”	Según Catacora (2009) el Efectivo “está representado por el dinero disponible en los bancos, el segregado para los fines específicos” (p. 195)	Bibliográfica
Proponer lineamientos para potenciar el control interno de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” .	Lineamientos para potenciar el control interno de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” .	Según Fonseca, O. (2011) el control interno “comprende el plan de orden y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adopta para salvaguardar sus activos”. (p.15).	Bibliográfica

Fuente: **Navarro y Paraguacuto (2023)**.

1.4.2 Operalización de variables

Para la autora **Bavaresco, A. (2006)**,

“El término operacionalizar implica el proceso de desagregación de las variables que contiene la hipótesis en dimensiones, indicadores e índices, es decir, se parte del análisis de las variables nominales o propiamente dichas hasta llegar al posible manejo de la variable como referente empírico (el indicador), siendo éste, la subvariable que permitirá verificar o comprobar la hipótesis. Se le llama también operacionalización de las variables.”

Tabla 2 Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicadores
Describir el tratamiento del control interno del Efectivo y las cuentas por cobrar, en la actualidad de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”.	Administrativa Contable Legal	Registros Contables Procesos Administrativos Sistema
Identificar las irregularidades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”.	Administrativa Contable Legal	Procesos Administrativos Procesos Contables Control Interno
Proponer lineamientos para potenciar el control interno de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” , mediante un manual de procedimientos.	Administrativa Contable Legal	Ejecución y Control Adaptabilidad y Flexibilidad. Cumplimiento de nuevas doctrinas.

Fuente: Navarro y Paraguacuto (2023)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Según la autora **Bavaresco, A. (2006)**, “aborda las características del fenómeno o problema en estudio permite visualizar las técnicas que operan metodológicamente en el estudio, por cuanto está compuesta por un conjunto de categorías teóricas” (p51).

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la autora **Bavaresco, A. (2006)**, los antecedentes de la investigación tienen el siguiente significado “conocimiento previamente elaborado de la variable o el sector donde se desarrolla la investigación, que pueda proporcionar algún soporte a la investigación.” (p55).

García y Martínez (2018), presentaron un trabajo de grado, titulado “**Diseño de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa M&O Grupo Contable, C.A ubicada en Anaco Estado Anzoátegui**” en la Universidad de Oriente para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública. Dicho trabajo de grado tuvo una metodología descriptiva y de campo y concluyó en que la entidad presenta debilidades a nivel de cobranza y cuentas a crédito.

De igual manera, **Sánchez, A. (2022)**, presentó un trabajo de grado titulado “**Control interno de los activos circulantes en la Empresa Municipal EMASA-EP, del cantón Santa Elena, año 2021**” en la universidad Estatal de la Península de Santa Elena. Este proyecto se realizó mediante la metodología descriptiva multienfoque, en el cual se concluyó que existe un nivel de confianza bajo y un nivel de riesgo alto en los componentes aplicados en el cuestionario, esto determina que la

empresa EMASA-EP no posee un manual de políticas y procedimientos direccionados a las áreas que mejoren rendimiento de las cuentas del activo circulante, afectando de manera relevante los procesos de constatación de saldos mediante los arquezos de caja y conciliaciones bancarias.

Así mismo, **Badillo,E.(2023)**, realizó un proyecto de grado titulado “**Auditoria interna del control de efectivo en la empresa mi tienda Venezuela C.A**” para optar por el título de licenciado en Administración en la Universidad Nacional Experimental de los llanos occidentales Ezequiel Zamora, dicho proyecto tuvo una metodología descriptiva y de campo y concluyó que en esta empresa no establece mecanismos de control interno para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados al manejo inadecuado de la Auditoria Interna.

2.2 Bases teóricas

Según **Bavaresco, A. (2006)** las bases teóricas pueden definirse de la siguiente manera “tiene que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio”. (p.51) La presente investigación se sustentará por medio de las siguientes fuentes teóricas:

2.2.1 Control Interno.

2.2.1.1 Definición.

Según **COSO III (2013)**, el control interno se define de la siguiente manera:

“Es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.”

En otras palabras, esta es una herramienta que integra a la empresa elementos que interaccionan de forma lógica, dinámica y dependiente, debido que la influencia ejercida sobre algún elemento del sistema le afecta directamente al funcionamiento correcto de dicho control, por lo tanto, es de suma importancia asegurar un cumplimiento eficiente y una supervisión permanente.

2.2.1.2 Objetivo.

Según **COSO III (2013)**, el Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

a) **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

b) **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

c) **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.2.1.3 Componentes.

El autor **Charry-Rodríguez (2013)** considera los siguientes componentes del Control Interno:

“Entorno (o ambiente) de control fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa. Proceso de valoración del riesgo de la entidad consiste en que el auditor evalúe lo adecuado del proceso interno de la entidad para identificar los riesgos de negocio. Sistemas de información integrado por la infraestructura, software, personas, procedimientos y datos con los que cuenta un negocio. Actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Seguimiento (o monitoreo) de los controles evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente.”

2.2.1.4 Principios.

Según **Holmes (1999)**, expresa que los procedimientos de control interno varían en cada compañía. Sin embargo, los principios cardinales del control interno se pueden exponer en la siguiente forma:

1. Debe fijarse la responsabilidad.
2. La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
3. Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud con objeto de tener la seguridad de que las operaciones y la contabilidad se lleven en forma exacta.
4. Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
5. Las instrucciones de operación para cada puesto deberán estar siempre por escrito.
6. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan errores.
7. Los empleados deben tener pólizas de fianzas. La fianza protege a las empresas y actúa como disuasivo psicológico en el caso de un empleado en tentación.

2.2.1.5 Beneficios.

Para **Estrada, (2010)** El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios:

- El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades en donde se implementa.
- El Control Interno es una herramienta que ayuda a combatir la corrupción. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

2.2.1.6 Limitaciones del Control Interno

El autor **Montaño,E. (2013)**. Menciona lo siguiente “las limitaciones se generan de las expectativas de lo que el control interno puede brindar...la seguridad que se obtiene es razonable más no siempre se logra objetivamente.” Por esto es importante mencionar que según el autor la seguridad de este sistema se puede afectar por:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la omisión de información.
- La incapacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.
- La incapacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

2.2.2 Efectivo.

2.2.2.1 Definición y características.

Según **Sánchez, G. (2006)**, el efectivo: “Comprende las disponibilidades en bancos, cajas, Fondos Variables, así como los valores equivalentes como metales preciosos y monedas conmemorativas. Incluye el sistema de Control Interno sobre dichos conceptos y las revelaciones necesarias en el estado de posición financiera”.

Dicho esto, es de suma importancia mencionar las características que poseen las cuentas de efectivo:

- Minimiza los saldos de efectivos ociosos y lograr la obtención del equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez.

- El efectivo representa un recurso de propiedad de una Institución, que puede administrarlo y darle uso de acuerdo a la actividad de la empresa.
- La administración adecuada del efectivo, es de vital importancia en la empresa ya que permite adquirir, mercaderías, bienes y servicio.

2.2.2.2 Componentes.

El efectivo comprende tanto la caja como los depósitos bancarios a la vista. Los equivalentes al efectivo son inversiones a corto plazo de gran liquidez, que son fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo, estando sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor. Los rubros que lo integran principalmente son: caja, fondo fijo, bancos, cuentas por cobrar, clientes, deudores diversos, inventarios entre otras.

2.2.2.3 Control interno de efectivo.

Para el autor **Perdomo (1998)** “es un plan de la organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objeto obtener intervención segura, salvaguardar el efectivo en caja y bancos, así como fomentar la eficiencia de operaciones y adhesión a la política administrativa de cualquier empresa pública, privada o mixta” (p. 250).

2.2.2.4 Objetivos de control interno de efectivo.

Los controles internos del efectivo, a criterio de **Redondo (1998)** tienen objetivos más amplios que los de prevenir fraudes en consecuencia un eficiente control interno tratará de “a) Vigilar e inspeccionar el cumplimiento de la política preestablecida por la organización. b) Proteger el patrimonio de la organización

contra posibles actos dolosos. c) Asegurar la exactitud y confiabilidad de los registros e informes contables.”

Es decir, el control interno en este rubro procura la vigilancia y cumplimiento de las políticas establecidas para el desarrollo eficiente de sus actividades económicas cobradas por medio de este rubro, a su vez permite la protección del patrimonio ante fraudes, robos o malversaciones y brinda seguridad a la información y registros de la empresa.

2.2.2.5 Procedimientos de control interno del efectivo.

Según **Silva,D. (2012)** “Los procedimientos establecen la administración y proporciona una seguridad prudente de que se va a lograr en forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad, atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o demostrativo.” La misma autora reconoce los siguientes procedimientos como los más efectivos para el control interno del efectivo:

- Registro de efectivo: La característica de fácil aprobación y manipulación que tiene el efectivo hace indispensable que exista una adecuada separación de funciones que permita una supervisión constante y automática de los aspectos de automatización, custodia y registro de las operaciones. Pues de esta manera no estará solo a cargo de una persona y además permite el desahogo de las actividades con mayor rapidez, evitando obstaculizar su mismo desarrollo.
- Asignación de responsabilidad: Es elemental que en las diferentes etapas del manejo de efectivo se establezca inmediatamente la responsabilidad del personal, y crear pruebas documentarias de la acción que tome cada uno de ellos.

- **Arqueos sorpresivos:** Es la inspección de todos los valores en poder de los custodios seleccionados en una fecha determinada. Es una de las formas de verificar los fondos periódicos y sorpresivamente, esto nos da una medida de control importante y proporciona una seguridad más razonable en cuanto al adecuado manejo de efectivo.

2.2.2.6 Limitaciones del control interno efectivo.

1. **Transacciones no monetarias:** pueden afectar significativamente la posición financiera de una empresa y deben tenerse en cuenta al evaluar su desempeño general.
2. **Calendario de los flujos de efectivo:** Solo proporciona un resumen de las entradas y salidas de efectivo durante un período específico, sin indicar cuándo se recibieron o pagaron estos flujos de efectivo. Esto puede dificultar la evaluación de la gestión general del flujo de caja de una empresa.
3. **Falta de detalle en el desarrollo del control interno en el efectivo.**
4. **Subjetividad en la clasificación.**
5. **Manipulación potencial:** Los encargados o empleados en contacto con dicho rubro pueden utilizar diversas técnicas para manipular el efectivo, como retrasar los pagos a los proveedores o acelerar los cobros a los clientes.

2.2.3 Cuentas por cobrar.

2.2.3.1 Definición y características.

El autor **Sánchez, G. (2006)**, define las cuentas por cobrar de la siguiente manera:

“Comprende los derechos de cobro provenientes de las ventas de mercancías o servicios que forman parte del giro de la empresa, así como todos los mecanismos de control interno que se identifican

con dichas operaciones, incluyendo las estimaciones para absorber cartera de cobro dudoso e incobrable”.

Según, **Whittington y Kurt (2005)** las cuentas por cobrar se caracterizan por lo siguiente:

- Incluyen las reclamaciones contra los clientes, provenientes de la venta de bienes o servicios, préstamos a funcionarios o empleados, préstamos a subsidiarias, reclamaciones contra otras compañías, reclamación de reembolso de impuestos y anticipos a proveedores.
- Los documentos comerciales y cuentas por cobrar son por lo general, relativamente numerosas y deben aparecer como partidas separadas en la sección del activo circulante, a su valor neto realizable.
- Estos documentos son promesas escritas de pagar ciertas cantidades de dinero en fechas futuras, los cuales muchas veces se utilizan para manejar transacciones de montos sustanciales.

2.2.3.2 Clasificación.

Según **Brito (1999)** las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen se clasifican en:

- 1) Provenientes de venta de bienes o servicios formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de un documento denominado “Factura” por parte del cliente.

2) No provenientes de venta de bienes o servicios Son los derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provenientes de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos: 1) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en efectivo 2) Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

2.2.3.3 Importancia de las cuentas por cobrar.

La importancia de una buena gestión de las cuentas por cobrar radica en varios aspectos fundamentales. Primero, estas cuentas son un activo significativo para la empresa, impactando directamente en su flujo de efectivo y su capacidad para cumplir con obligaciones financieras y operativas. Además, una gestión eficiente reduce el riesgo de incumplimientos de pagos, fortaleciendo la posición financiera y fomentando relaciones comerciales a largo plazo con clientes satisfechos.

2.2.3.4 Control interno de las cuentas por cobrar.

El control interno de las cuentas por cobrar es un proceso donde se supervisan, se controlan y se ejerce las medidas y parámetros para el cobro de la misma. En otras palabras, este el control interno es ente rubro funciona como un mecanismo que respalda las ventas a crédito, las regula y las supervisa hasta el momento de su cancelación.

2.2.3.5 Procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar.

Según el autor **Morales, J. y Morales, A. (2014)** el control interno de cuentas por cobrar con lleva un proceso de cobranza que presenta cuatro fases prevención, cobranza, recuperación y extinción. Las cuales se describen a continuación:

1. **Prevención:** Constituyen el conjunto de medidas tomadas por la empresa para evitar que el cliente no pague sus deudas en la fecha pactada y de esta manera no incurra en mora.

2. **Cobranza:** Cuando el cliente se encuentra en mora, la cobranza constituye las primeras medidas de recuperación de las cuentas de cobro. En esta fase las organizaciones desean continuar trabajando con estos clientes ya que consideran que la relación sigue siendo rentable.

3. **Recuperación:** En esta fase la empresa ya no considera rentable seguir trabando con el cliente debido que ha pasado mucho tiempo en mora y considera que existe la posibilidad que no le cancelen sus deudas.

4. **Extinción:** Constituye el tratamiento contable que la empresa realiza cuando ya ha recuperado sus cuentas por cobrar.

2.2.3.6 Objetivos del control interno de las cuentas por cobrar.

- Establecer un conjunto de procesos y lineamientos que permitan optimizar y equilibrar las relaciones entre el cliente y la empresa al momento de originarse una venta a crédito.

- Ejecución, supervisión y control de los pedidos de los clientes así mismo como el registro y actualización periódica en la cartera.

- La aprobación del crédito o rechazo de un crédito, que depende directamente de las condiciones, parámetros y situación en la cartera del cliente que la solicita.

- Planificar, coordinar y ejecutar la función de facturación y todo lo referente a ella, como su cumplimiento y cobro efectivo.

2.2.3.7 Limitaciones del control interno de las cuentas por cobrar.

El autor **Morales, J. y Morales, A. (2014)**, señala que cuando los medios para recuperar las cuentas de cobro son ineficaces, existe el riesgo de que la organización tenga problemas de liquidez y no sea capaz de cumplir sus obligaciones. Esto es debido a que puede ocasionar el control interno es la dificultad de encontrar políticas, lineamientos y plazos que se adapten a la comodidad tanto del cliente como de la empresa, causando que algunas empresas adapten las condiciones mencionadas con anterioridad a la comodidad de los clientes, originando a su vez debilidades en dicho proceso por el incumplimiento de sus elementos.

En algunos casos, los problemas derivados de la incobrabilidad conducen a dificultades financieras y, en casos extremos, a la insolvencia de la organización. La gestión que realiza la dirección de la empresa es donde se encuentra la hipótesis empresarial centre en la recuperación de sus cuentas, por ello, es necesario que se cree un departamento de cobranza e implementar una política de cobros que le permitan a la empresa ser productiva y general utilidades.

2.2.4 Manual de Procedimientos.

2.2.4.1 Definición.

Para el autor **Gómez, G. (1994)**, un manual de procedimiento se define de la siguiente manera: “documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o más de ellas. Incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su responsabilidad y participación.”

2.2.4.2 Objetivos.

El autor **Gómez, G. (1994)** describe en su libro que los objetivos primordiales que tienen los manuales de procedimientos son:

- Compilar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones a cargo de la Institución, los puestos o unidades administrativas que intervienen, precisando su participación en dichas operaciones y los formatos a utilizar para la realización de las actividades institucionales agregadas en procedimientos.
- Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoria, la evaluación control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
- Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.2.4.3 Componentes.

1. Identificación de la empresa: Incluye los datos de la empresa, logotipo, nombre de la empresa, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos a la o las revisiones del manual.
2. Índice: Presenta la relación de capítulos y apartados del documento.
3. Objetivo: Muestra qué es lo que se quiere lograr con dicho documento.
4. Alcance: Son todos los requisitos a cumplir para lograr el objetivo.
5. Justificación: La justificación establece por qué de la existencia e importancia del procedimiento y lo que pasaría si no se lleva a cabo.
6. Políticas: Son criterios que orientan y facilitan las operaciones.
Responsable: Es el puesto o la unidad administrativa que tiene a su cargo la preparación y aplicación del procedimiento.
7. Procedimientos: Son la descripción detallada de las operaciones, se presentan por escrito y de una forma secuencial, describe en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
8. Diagramas: es el modelo o diagrama que muestran al proceso completo en forma gráfica. Se recomienda hacer uso de estándares para los diagramas
9. Glosario: Es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

2.2.4.4 Beneficios de uso.

- ✓ Reducción de gastos generales.
- ✓ Aumenta la seguridad y confiabilidad de las operaciones de la empresa.
- ✓ Control y sistematización de actividades.
- ✓ Mejoramiento de la eficiencia de operación, reducción de costos y adiestramiento de personal.
- ✓ Revisión constante y mejoramiento de las políticas y procedimientos

- ✓ Auditoria administrativa de políticas, procedimientos y controles.

2.3 Bases legales.

Para el autor **Villafranca D. (2002)** “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto, son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. Para el desarrollo de la investigación se usarán las siguientes guías legales:

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V.). Gaceta Oficial N° 5.908 (Extraordinario), febrero 19, 2009.

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país.

Análisis: Con este artículo se establece que todo habitante del país puede ejercer actividades económicas, siempre y cuando rija las condiciones establecidas por el marco legal nacional y contribuya al bienestar social de la población. En el caso de esta investigación al ser una clínica privada los dueños de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” son comerciantes puestos a que ofrecen servicios médicos como actividad económica.

Artículo 117: Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

Análisis: En este artículo se obliga a la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” a ofrecer servicios de calidad para toda la población bajo el seguimiento de los mecanismos, procedimientos y normas establecidas con el fin de evitar sanciones u ocasionar daños mayores a sus clientes y pacientes.

2.3.2 Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (L.O.C.G.R). Gaceta Oficial N° 6.013 (Extraordinario), diciembre 23, 2010.

Artículo 35: El control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo sujeto a esta Ley, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Análisis: En este artículo se realiza una breve describe al control interno como se define como un método o estrategia administrativa que comprende los parámetros métodos y procedimientos que deben seguirlas entidades económicas para el logro de sus misiones y metas propuestas.

Artículo 39: Los gerentes, jefes, jefas o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo específico deberán ejercer vigilancia sobre el cumplimiento de las normas constitucionales y legales, de los planes y políticas, así como de los instrumentos de control interno a que se refiere el artículo 35 de esta Ley, sobre las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores de las mismas, bajo su directa supervisión.

Análisis: En este artículo se establece que el papel de encargado del control interno reside en el personal de gerencia o a las máximas autoridades, los cuales están a cargo de las responsables de la ejecución, manejo y supervisión eficiente del control interno de la entidad, así como también del cumplimiento del marco legal respectivo.

2.3.3 Código de Comercio. Gaceta Oficial, N° 475 (Extraordinario), diciembre 21, 1955.

Artículo 1: El Código de Comercio rige las obligaciones de los Comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Análisis: Este código es el encargado a nivel nacional de regir los parámetros que se deben cumplir en actividades mercantiles ejercidas en el territorio, sin importar que sean comerciantes o no.

Artículo 10: Son comerciantes los que teniendo capacidad para contratar hacen del comercio su profesión habitual, y las sociedades Mercantiles.

Análisis: En este artículo se establece todas las personas que se involucran al comercio como su profesión habitual son comerciantes al igual que las sociedades mercantiles ya que persiguen el fin de lucro.

Artículo 11: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su Contabilidad, la cual comprenderá Obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventarios.

Análisis: Con este artículo se obliga a toda persona que ejerza el comercio en la nación a realizar una contabilidad eficiente, en castellano y bajo la comprensión de los tres libros contables principales.

Artículo 34: En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se observen los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.

Análisis: Mediante este artículo se establecen las competencias del libro diario que debe comprender la contabilidad de forma obligatoria de cada comerciante, donde se demuestre los movimientos diarios y sus comprobantes, dejando en claro quien acredita y quien debita en las actividades comerciales

Artículo 35: Todo comerciante al comenzar, su giro y al fin de cada año, hará en el libro de inventario una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos los créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio.

Análisis: En este artículo se obliga a la realización periódica del inventario donde se demuestre todas las pertenencias y obligaciones de la entidad.

Artículo 36: Se prohíbe a los comerciantes: Alterar en los asientos el orden y la fecha de las operaciones. Dejar blancos en el cuerpo de los asientos o a continuación de ellos. Poner asientos al margen y poner interlineaciones, raspaduras o enmendaduras. Borrar los asientos o parte de ellos. Arrancar hojas, alterar la encuadernación o foliatura y mutilar alguna parte de los libros.

Análisis: En este artículo se prohíbe cualquier alteración en el desarrollo contable de la entidad del comerciante.

Artículo 202: La compañía Anónima y la compañía de responsabilidad limitada deben girar bajo la denominación social, la cual puede referirse a su objeto o bien formarse con cualquier nombre de fantasía o de persona, pero deberá necesariamente agregarse la mención de “Compañía Anónima” o de “Responsabilidad Limitada” Escritas con todas sus letras o en forma que usualmente se abrevian legibles sin dificultad.

Análisis: Una empresa que este fundada bajo compañía anónima tiene la responsabilidad de desarrollarse bajo la denominación social perteneciente, es decir que su nombre debe coincidir con las actividades que desempeñan y llevar de forma obligatoria al final el sufijo “Compañía Anónima “o sus siglas “C.A “, tal es el caso de la empresa objeto de investigación “Especialidades Médicas Vida y Salud Nazareno C.A” , la cual debe llevar permanente mente en todos los documentos , publicidad , récipe , entre otros , la denominación C.A al final de su razón social.

2.3.4 Norma de Información Financiera Serie NIF C-1 y C-3.

La NIF C-1 establece normas de valuación del efectivo, sugiriendo de tal manera una valuación a su valor nominal. A su vez establece que deben reconocerse por su valor de adquisidor todos los equivalentes de efectivo y los efectos por cambios en su valor deben reconocerse en el estado de resultados conforme se devenguen.

Los equivalentes de efectivo denominados en monedas extranjeras deben convertirse o re expresarse a la moneda de informe utilizado el tipo de cambio con el que pudieron haberse realizado a la fecha de cierre de los estados financieros. El objetivo es establecer las normas que sirvan para valorar, presentar y revelar las partidas que integran el concepto de efectivo y equivalentes de efectivo en el estado de posición financiera y es aplicable a todas las entidades que emitan estados financieros en los términos de la NIF A-3 Necesidades de los Usuarios y Objetivos de los estados Financieros

Según lo establecido por las Normas de Información Financiera (NIF), una cuenta por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina por la venta de bienes o prestación de servicios.

Según la NIF C-3 Las cuentas por cobrar se clasifican en cuentas comerciales relacionadas con el principal ingreso de la entidad, es decir cuentas con clientes, y en otras cuentas por cobrar aquellas que no provienen del ingreso principal de la entidad, es decir cualquier otra cuenta por cobrar que no genere interés.

2.3.5 Norma Generales del control interno.

Artículo 5: Control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y

disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

Análisis: En este artículo se explican los elementos que componen el control interno en una entidad, así como también las normativas y condiciones administrativas que se deben cumplir para un desarrollo eficiente.

Artículo 6: El control interno contable comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registros de las operaciones presupuestarias y financieras, así como a la producción de información atinente a las mismas.

Análisis: Mediante este artículo se describen los elementos que componen el control interno en una entidad a nivel contable, es decir las normas y metodología con el objetivo de salvaguardar el patrimonio de la empresa y garantizar seguridad en sus operaciones.

Artículo 8: Los sistemas de control interno deben ser estructurados de acuerdo con las premisas siguientes:

a) Corresponde a la máxima autoridad jerárquica de cada organismo o entidad establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, y en general vigilar su efectivo funcionamiento. Asimismo, a los niveles directivos y gerenciales les corresponde garantizar el eficaz funcionamiento del sistema en cada área operativa, unidad organizativa, programa, proyecto, actividad u operación, de la cual seas responsables.

b) El sistema de control interno es parte de los sistemas financieros, presupuestarios, contables, administrativos y operativos del organismo o entidad y no un área independiente, individual o especializada.

c) Es responsabilidad del órgano de control interno del organismo o entidad, sin menoscabo de la que corresponde a la función administrativa, la revisión y evaluación del sistema de control interno, para proponer a la máxima autoridad jerárquica las recomendaciones tendentes a su optimización y al incremento de la eficacia y efectividad de la gestión administrativa.

d) Sin menoscabo de que puedan aplicarse criterios técnicos de general aceptación relativos a la unidad e integridad de los procesos y a la forma unificada de su conducción gerencial, los deberes y responsabilidades atinentes a la autorización, ejecución, registro, control de transacciones y custodia del patrimonio público, deben mantener una adecuada y perceptible delimitación.

Análisis: En este artículo se establecen los parámetros que deben ser tomados en cuenta antes de ejecutar un sistema de control interno. Dichos lineamientos son de suma relevancia puesto a que su ausencia interrumpiría el proceso en el control interno y por lo tanto impediría el logro de los objetivos.

Artículo 15: Las políticas que dicten los organismos o entidades deben definirse por escrito. Asimismo, deben adoptarse decisiones dirigidas a procurar la debida concordancia y adecuación de la organización con sus planes y programas, a establecer mecanismos para ejercer el control de las actividades de acuerdo con lo programado y a motivar al personal en la consecución de los objetivos y metas establecidos.

Análisis: En una entidad que ejecute el control interno, los documentos escritos de las doctrinas y políticas referentes a dicho control juegan un papel fundamental, así como también la proposición de alternativas que permitan optimizar los mecanismos de la entidad de la mano con el logro de sus objetivos.

Artículo 36: Dentro de los ciento veinte días siguientes a la entrada en vigencia de las presentes Normas, las máximas autoridades de los organismos o entidades deberán adoptar las acciones necesarias para lograr su incorporación en los respectivos sistemas y mecanismos de control interno. En caso de que el organismo o entidad considere que alguna de las disposiciones contenidas en estas normas sea inaplicables en la respectiva organización, la máxima autoridad jerárquica deberá efectuar los planteamientos debidamente motivados al Organismo Contralor, a fin de que éste evalúe y emita su pronunciamiento.

Análisis: Este artículo es de suma importancia debido a que en este proyecto de investigación se propone un manual de procedimientos con nuevas normas, lineamientos y actividades para la empresa la cual si acepta la ejecución de dicho manual tendrá alrededor de cuatro meses para adoptarlas a su sistema de control interno.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Según la autora **Bavaresco, A. (2006)** la investigación descriptiva se puede definir de la siguiente manera “Búsqueda de aquellos aspectos que se desean conocer y de los que se pretende obtener respuesta. Consiste en describir y analizar sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad”. (p26). En razón a lo citado, esta investigación es descriptiva porque está enfocada en la obtención de resultados positivos, a través de la descripción de la situación problemática actual.

3.2 Diseño de la investigación

Esta investigación posee doble diseño, puesto a que está realizada por medio de la obtención de datos bibliográficos y datos obtenidos directamente de la entidad. Cumpliendo con lo mencionado anteriormente la investigación es de campo y documental. Dicho esto, el autor **Arias, F. (2006)** define a la investigación de campo como “la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, o datos primarios, sin manipular o controlar variable alguna”. (p.31).

Del mismo modo al ser documental el autor **Arias, F. (2006)** la define de la siguiente manera “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por los

otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p.27)

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Según **Arias, F. (2006)** la población “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). Dicho esto, la población es de 3 personas, las cuales desarrollan cargos administrativos, por lo tanto, están directamente relacionadas al efectivo y las cuentas por cobrar.

Tabla 3 Características y Distribución de la Población

Nombre	Área de responsabilidad
Nilio Salazar	Gerente
Migladis Rosa	Administradora
Génesis Pérez	Recepcionista/Cajera
Total:	03

Fuente: Navarro y Paraguacuto (2023)

3.3.2 Muestra

Para el autor **Arias, F. (2016)**, “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), pero al tratarse de una población finita muy pequeña de 25 individuos, no se requiere extracción o selección de la misma.

Por otro lado, **Castro, F. (2003)** también lo manifiesta de manera contundente: "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p. 69). Por lo tanto, en esta investigación al ser una muestra muy finita se considera los elementos de la población como la muestra, es decir 3 personas.

3.4 Técnicas de recolección de datos

Según **Bavaresco, A. (2006)** "Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados" (p.95).

3.4.1 Observación directa

Para la autora **Bavaresco, A. (2006)** "Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice medios diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso del proceso investigativo dependerá de cuáles empleó" (p96).

3.4.2 Revisión documental

El autor **Hurtado, J. (2008)** afirma lo siguiente de una revisión documental "es una técnica en donde se recolecta información escrita sobre un determinado tema, teniendo como fin proporcionar variables que se relacionan indirectamente o directamente con el tema establecido".

3.4.3 Encuesta

Para **Arias, F. (2006)** la encuesta como técnica de recolección de datos consiste en: “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular (p.72)”. El objeto de uso de esta técnica consiste en la obtención de información rica en datos para la realización de las conclusiones y recomendación de dicha investigación.

3.5 Instrumentos de recolección de datos.

3.5.1 Material bibliográfico.

La autora **Bavaresco, A. (2006)** opina lo siguiente del material bibliográfico:

La mayoría de las investigaciones deben recurrir o apoyarse en la técnica de la observación documental o bibliográfica. Tanto los libros, folletos, documentos, revistas, periódicos, entrevistas personales, foros, conferencias, simposia, mesas redondas, seminarios y muchas otras más, vienen a brindarle al lector-investigador, todo el soporte del marco teórico (bases teóricas y antecedentes de la investigación) lo que significa que se percata de todo lo escrito o que esté relacionado con el tema que escogió como investigación.

Para el desarrollo de esta investigación, el uso de material bibliográfico fue de vital importancia, debido a que, a través del uso de páginas web, tesis, libros y otras fuentes de información, se obtuvieron los datos necesarios el desarrollo de los objetivos propuestos.

3.5.2 Lista de cotejo.

El autor **Tobón, S. (2013)** define a la lista de cotejo como "Una serie de indicadores de desempeño que pueden ser afirmativos o interrogativos que permiten

identificar la presencia o ausencia de determinadas características en una evidencia"., (p.221). Con la aplicación de este instrumento se logra señalar y entender de forma rápida y concisa los elementos presenciados mediante la observación directa en la entidad estudiada.

3.5.3 Cuestionario

Para la autora **Bavaresco, A. (2006)** el cuestionario se puede describir de la siguiente manera: “el instrumento que más contiene los detalles del problema que se investiga, subvariables, dimensiones, indicadores, ítems. Es el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que se piensa y dice del objeto en estudio, permitiendo determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de las hipótesis' que se han considerado” (p.100). Este instrumento contiene en su estructura siete (7) preguntas referentes al sistema de control interno del Efectivo y las Cuentas por cobrar, con la finalidad de obtener información de fuentes directas de la entidad.

3.6 Técnica de análisis y procesamiento de datos

Bavaresco, A. (2006) “Constituye una fase completamente mecánica, la cual puede llevarse a cabo en forma manual o computarizada.” mediante esta fase se utilizan herramientas que arrojan información cualitativa y cualitativa, mediante la transformación de los datos suministrados.

3.6.1 Diagrama de flujo

Un diagrama de flujo es un tipo de diagrama que explica visualmente un proceso o flujo de trabajo, por lo que también se llama flujograma. Utilizando símbolos y definiciones estandarizadas, los diagramas de flujo describen visualmente los diferentes pasos y decisiones de un proceso. En esta investigación se utilizan los

diagramas de flujo para describir los procedimientos de control de la entidad con respecto al tratamiento de efectivo y cuentas por cobrar.

3.6.2 Estadística descriptiva

Es la técnica matemática que obtiene, organiza, presenta y describe un conjunto de datos con el propósito de facilitar el uso, generalmente con el apoyo de tablas, medidas numéricas o gráficas. Estas técnicas son utilizadas en el proceso de investigación, en la etapa donde el investigador necesita procesar y analizar los datos recolectados en dicho estudio. Su utilidad va de la mano con los resultados de la encuesta, puesto a que mediante la estadística descriptiva se organizaran los datos con la finalidad de exponer resultados que faciliten la toma de decisiones positivas para la entidad.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La presentación y análisis de los resultados de la presente investigación se realizó mediante la identificación, resumen y tratamiento de los datos obtenidos bajo la implementación metodológica, con la finalidad de mostrar la información real y directa de la empresa, haciendo énfasis en las limitaciones presentes en las áreas estudiadas, ofreciendo a su vez los lineamientos para disminuir o eliminar dicha problemática actual de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”.

4.1 Identificación de la institución

4.1.1 Reseña Histórica

“Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” es una clínica privada fundada en el 14 abril del 2010 atendida por su propio dueño Dr Nilio Salazar en el municipio Anaco del Estado Anzoátegui. Esta clínica privada comenzó con un pequeño consultorio donde se desarrollaban consultas de medicina general, integral y reumatología, y con el pasar de los años se fueron incorporando diferentes tipos de servicios médicos como el laboratorio de bioanálisis en el año 2015, pediatría en el año 2017, psicología en el año 2018. Es de suma importancia resaltar que desde el año 2020 se incorporó el tratamiento estético y medicinal a partir de plasma, células madres, entre otros.

4.1.2 Ubicación de la institución

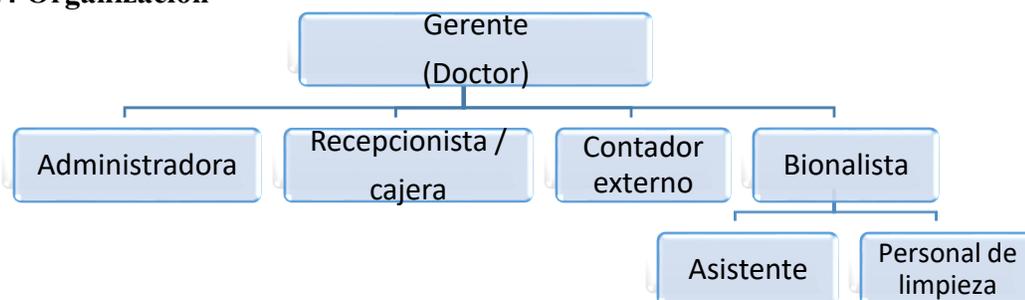
La clínica privada “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” está ubicada en la Calle Baralt Casa Nro. S/N, Sector Pueblo Nuevo, Municipio Anaco, Estado Anzoátegui.

4.1.3 Descripción de la Institución

La actividad comercial de esta empresa son los servicios médicos y estéticos, los cuales varían de consultas de medicina general, reumatología, bioanálisis, tratamientos estéticos antimanchas y/o antiarrugas. Dicha empresa tiene como finalidad brindar sus servicios de la manera más óptima y eficiente posible, ofreciéndole a sus pacientes comodidad, calidad y un personal capacitado para su atención.

Actualmente la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” es uno de los principales centros de tratamiento con células madres, plasma y ácido hialuronico con fines medicinales o estéticos, siendo esta una de sus fuentes principales de ingresos debido a los resultados curativos y rejuvenecedores de dichos tratamientos.

4.1.4 Organización



Fuente: “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”

4.1.5 Misión

La misión de la clínica “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” radica en ofrecer a los pacientes servicios médicos, servicios estéticos, medicinales y de laboratorio con precios y métodos de pago accesibles que permita un amplio alcance a los pacientes, contribuyendo de manera positiva, eficiente garantizando el desarrollo y protección de los pacientes.

4.1.6 Visión

Su visión es brindar sus servicios de la manera más óptima que logre garantizar la satisfacción de sus pacientes, por medio del cumplimiento de las políticas sanitarias establecidas por la ley, de un personal capacitado para ofrecer atención de calidad bajo el cumplimiento eficiente de los procesos, procedimientos y actividades realizados en la entidad, bajo la finalidad de ser conocida como un prestigioso centro de atención médica.

4.1.7 Valores y principios de la entidad.

- ✓ Sostenibilidad
- ✓ Universalidad.
- ✓ Bioética.
- ✓ Equidad.
- ✓ Inclusión.
- ✓ Vocación del Servicio.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Justicia.
- ✓ Lealtad.

4.2 Describir el tratamiento del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar, llevada a la actualidad, de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, estado Anzoátegui.

Durante un periodo de 15 días, bajo la práctica de las herramientas metodológicas descritas en el capítulo anterior, se supervisaron las actividades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”. Dicha supervisión arrojó los siguientes datos:

4.2.1 Tratamiento de control interno del efectivo:

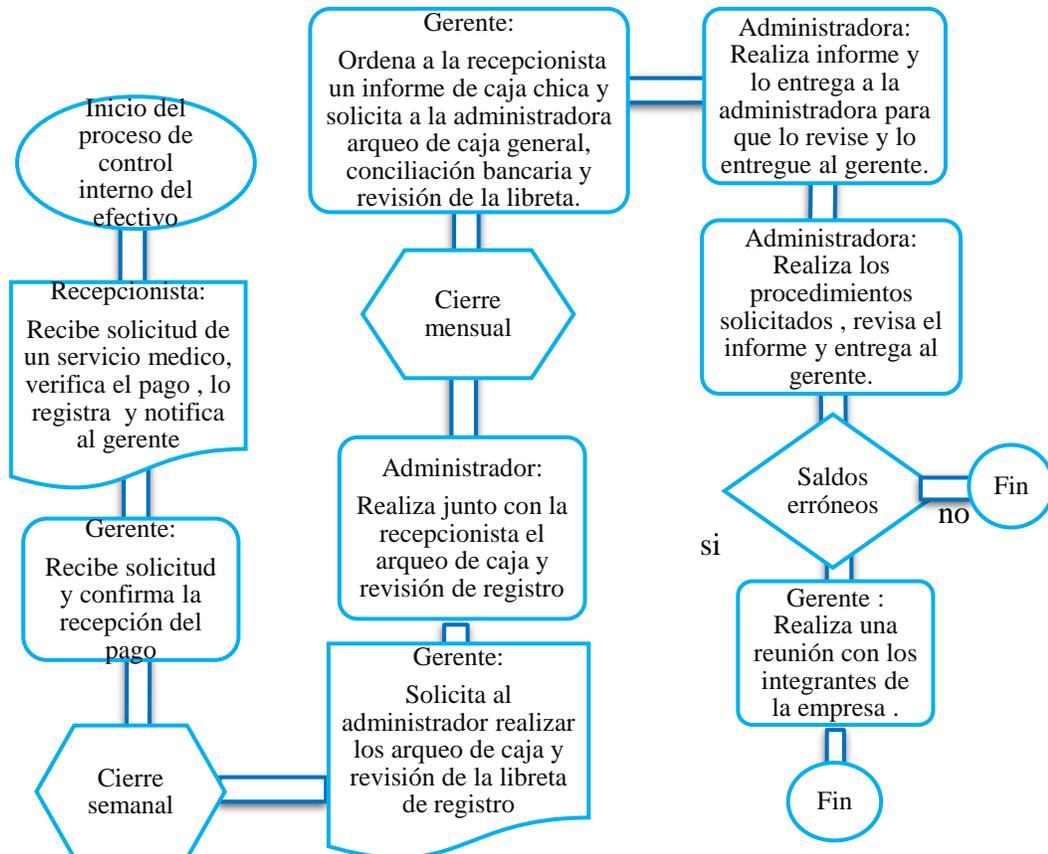
Este proceso comienza cuando la recepcionista/cajera recibe la solicitud de un servicio médico en la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” con pago al contado por medio de moneda nacional, extranjera, pago móvil, transferencia o punto de venta.

La recepcionista procede a verificar el pago y notifica al gerente cual es el tipo de servicio médico solicitado y registra los respectivos montos en una libreta, donde maneja de forma manual las entradas y salidas de dinero de la empresa.

Al final de cada semana en la empresa el gerente solicita a la administradora realizar un arqueo de caja, comparación de saldos con el estado de cuenta y revisión de la libreta.

Al final de cada mes el gerente le pide a la recepcionista un informe de los gastos de la caja chica, con la finalidad de reponerlos y del mismo modo solicita a la administradora que realice un arqueo de caja general, una conciliación bancaria y la revisión de la libreta. En caso de encontrar errores en alguno de los tres procedimientos, se realiza una reunión para encontrar la raíz del problema.

En ocasiones el efectivo registrado no coincide con las cifras depositadas o disponibles, lo cual ha ocasionado pérdidas de ingresos de forma injustificada y con incapacidad de verificación debido a que no se maneja factura. ya que la libreta manejada por la recepcionista es el único método de registro.



Flujograma del proceso de control interno de efectivo de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”

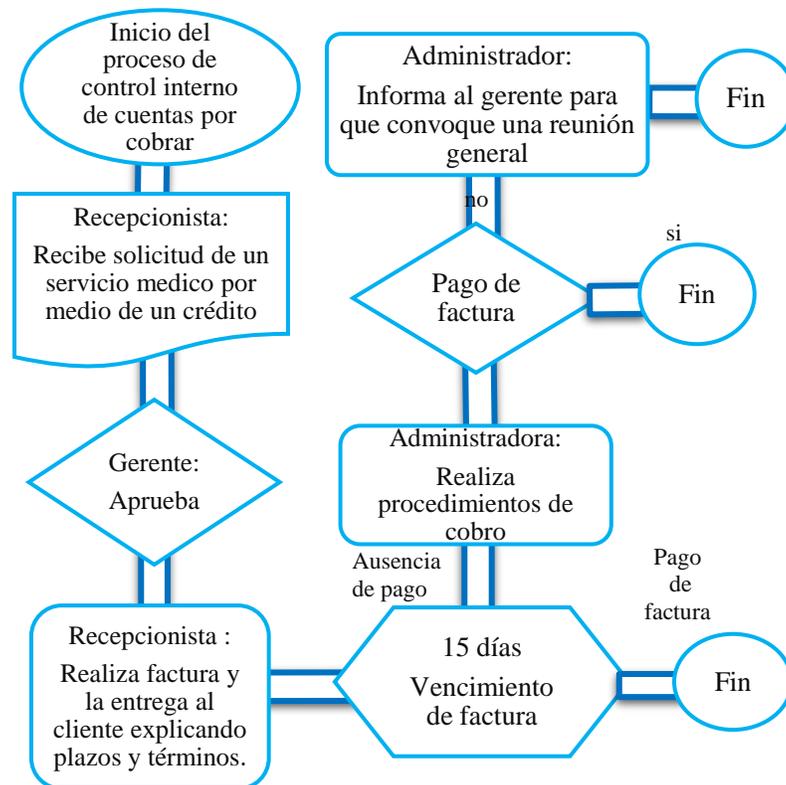
4.2.2 Tratamiento de control interno de las cuentas por cobrar:

Este proceso comienza cuando la recepcionista/cajera recibe la solicitud de un servicio médico en la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” por medio de un crédito, siendo el cliente más frecuente PDVSA y otras

microempresas de la zona como consultorios médicos que no poseen los servicios que en esta clínica se ofrecen.

La recepcionista informa al gerente de la solicitud de crédito y este decide su aprobación, seguido toma los datos del paciente, procede a realizar la factura, explica las condiciones del crédito, el monto en dólares, su cambio a moneda nacional del servicio, dejando en claro que el crédito tiene un plazo de cobranza de quince días y que debe cancelarse el monto de la factura.

Pasado los quince días el administrador realiza los procedimientos de cobranzas respectivos de la empresa, es decir, un correo electrónico y una llamada telefónica. En tal caso de no obtener respuesta o la cancelación de la factura se le informa al gerente para que convoque una reunión general.



Flujograma del proceso de control interno de cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”

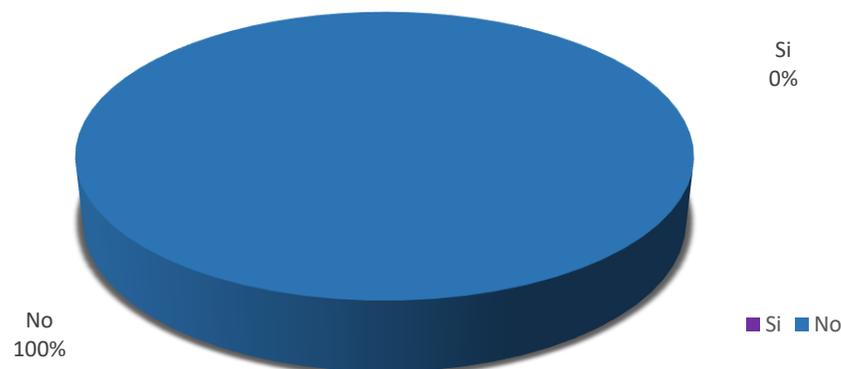
4.3 Identificar las irregularidades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023.

Para la realización de este objetivo fue necesario la realización de una encuesta al personal administrativo directo de la empresa, con el fin de descubrir las irregularidades existentes en el área de efectivo y cuentas por cobrar. A continuación, se demostrará la información obtenida de la realización de la encuesta:

Tabla 4 ¿El control interno de la empresa en el área de efectivo y cuentas por cobrar se maneja de manera sistematizada y cumpliendo con los parámetros respectivos?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	3	100%
Total.	3	100%

Gráfica 1 El control interno de la empresa en el área de efectivo y cuentas por cobrar se maneja de manera sistematizada y cumpliendo con los parámetros respectivos



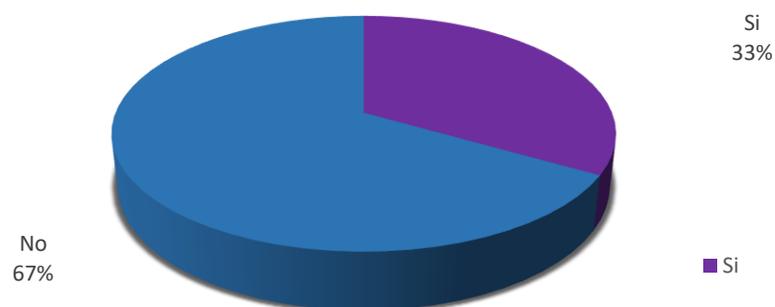
Análisis: Toda la población encuestada contestó que la empresa no cuenta con un control interno de la empresa en el área de efectivo y cuentas por cobrar

sistematizado, puesto que los movimientos de estas cuentas se realizan de manera manual y a su vez indicaron que dicha en la empresa no se están cumpliendo con parámetros respectivos para lograr un control interno eficiente, lo cual es el principal causante de las irregularidades presentes en la empresa.

Tabla 5 ¿Se conservan y archivan los documentos pertenecientes al control interno del efectivo y cuentas por cobrar?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	1	33%
No	2	67%
Total.	3	100%

Grafica 2 Se conservan y archivan los documentos pertenecientes al control interno del efectivo y cuentas por cobrar

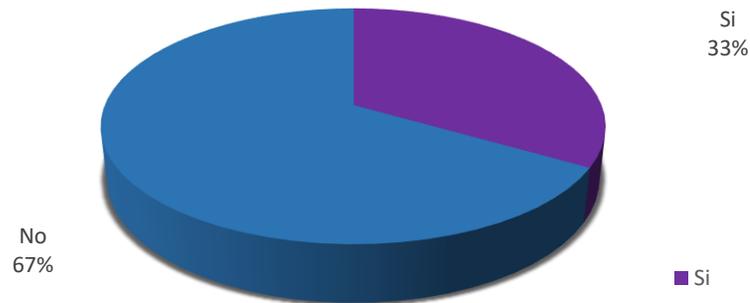


Análisis: El 67% de las personas encuestadas respondieron que en esta empresa no se conservan y archivan los documentos pertenecientes al control interno del efectivo y cuentas por cobrar.

Tabla 6 ¿Los montos establecidos en los registros coinciden con los movimientos reales del efectivo y cuentas por cobrar?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	1	33%
No	2	67%
Total.	3	100%

Grafica 3 Los montos establecidos en los registros coinciden con los movimientos reales del efectivo y cuentas por cobrar

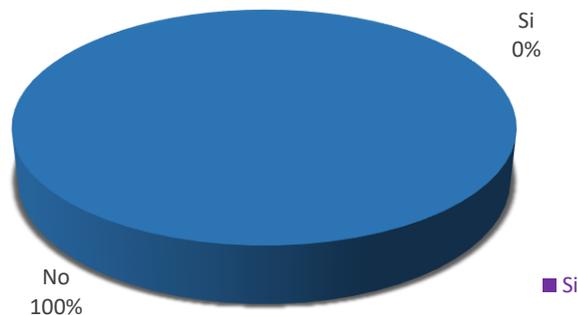


Análisis: El 67% de las personas encuestadas respondieron que los montos establecidos en los registros no coinciden con los movimientos reales del efectivo y cuentas por cobrar.

Tabla 7 ¿las facturas vencidas por cuentas por cobrar tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	3	100%
Total.	3	100%

Grafica 4 Las facturas vencidas por cuentas por cobrar tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa.

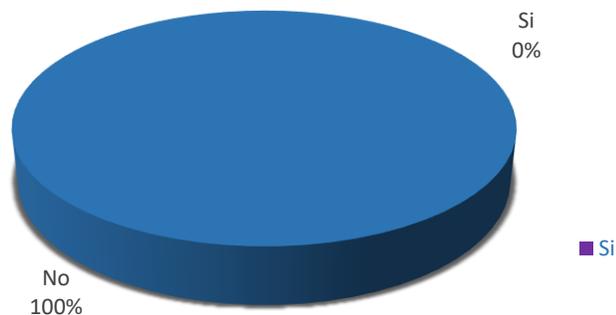


Análisis: El 100% de las personas encuestadas respondieron que las facturas vencidas por cuentas por cobrar no tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa.

Tabla 8 ¿Los saldos erróneos encontrados periódicamente del tratamiento del efectivo tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	3	100%
Total.	3	100%

Grafica 5 Los saldos erróneos encontrados periódicamente del tratamiento del efectivo tienen alguna repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa.

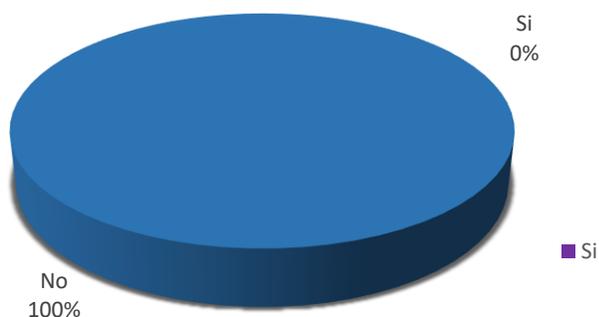


Análisis: El 100% de las personas encuestadas respondieron que no existe repercusión en el área administrativa y el resto de las actividades de la empresa con respecto a los saldos erróneos encontrados periódicamente del tratamiento del efectivo.

Tabla 9 ¿Piensa que lineamientos de registro, reguardo revisión del efectivo, políticas, plazos y procedimientos de las cuentas por cobrar actuales del control interno benefician al desarrollo eficiente en la empresa?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	0	0%
No	3	100%
Total.	3	100%

Grafica 6 Piensa que lineamientos de registro, reguardo revisión del efectivo, políticas, plazos y procedimientos de las cuentas por cobrar actuales del control interno benefician al desarrollo eficiente en la empresa.

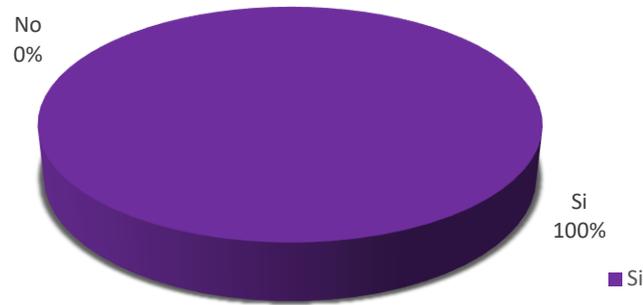


Análisis: El 100% de las personas encuestadas respondieron los plazos de cobranza de revisión del efectivo y de cobranza en el caso de las cuentas por cobrar, las políticas y procedimientos actuales del control interno no benefician al desarrollo eficiente en la empresa.

Tabla 10 ¿Se requiere que los empleados reciban nuevos lineamientos para potenciar las políticas, parámetros y plazos establecidos por el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades médicas Vida y Salud El Nazareno C?A”?

Alternativas.	Frecuencias.	Porcentajes.
Si	3	100%
No	0	0%
Total.	3	100%

Grafica 7 Se requiere que los empleados reciban nuevos lineamientos para potenciar las políticas, parámetros y plazos establecidos por el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”.



Análisis: El 100% de las personas encuestadas respondieron que si se requiere que los empleados reciban nuevos lineamientos para potenciar las políticas, parámetros y plazos establecidos por el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de empresa.

Irregularidades del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023.

- El registro y tratamiento del efectivo y las cuentas por cobrar pertenecientes a la empresa no se maneja de manera sistematizada, es decir, no cuenta con un sistema electrónico que registre y actualice de manera fácil, rápida y eficiente los movimientos de entrada y salida de estos rubros, así como sus procedimientos, actividades y a su vez al no contar con un registro eficiente ni un sistema de control interno para tales cuentas no se cuenta con cartera de clientes o algún registro específico que demuestre la comportamiento económico y crediticio de sus clientes.

- Por otro lado, los parámetros establecidos por la empresa en ocasiones son omitidos por el personal ya sea por error o de manera intencional. Tal es el caso de la omisión de las facturas al momento de cobro de efectivo al contado, entre otras.

- No se archivan y registran los documentos pertenecientes al efectivo y cuentas por cobrar, ya que en ocasiones existen omisiones de facturas, lo cual interrumpe que las dos actividades antes mencionadas se cumplan con efectividad, interrumpiendo de tal manera la información económica de la empresa.

- En ocasiones los montos registrados no coinciden con los movimientos reales del efectivo y cuentas por cobrar, debido al mal funcionamiento del control interno establecido por la entidad que limita el logro de los objetivos planteados.

- No existe repercusiones, acciones legales o políticas que resguarden a la empresa en caso de facturas vencidas provenientes de ventas a crédito, es decir, de cuentas por cobrar.

- No existe repercusiones, sanciones, tratamiento contable y administrativos ante la aparición de saldos erróneos en el rubro del efectivo de la empresa.

- Los plazos, las políticas y los procedimientos actuales del control interno de efectivo y de las cuentas por cobrar, no benefician al desarrollo eficiente en la empresa.

- El plazo de cobranza de las cuentas por cobrar es un plazo muy amplio, dificultando la solvencia y desarrollo eficiente de las actividades y obligaciones de la empresa. Por otro lado, al cobrarse el monto pautado de las cuentas por cobrar a la tasa del día de la factura, dicho monto se ve afectado por la hiperinflación venezolana causando una devaluación que puede afectar

- Por otro lado, en la parte de seguridad y revisión del efectivo existe una carencia considerable de atención por ausencia de políticas y lineamientos que lo reguarden.

4.4 Proyectar lineamientos para potenciar el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”, Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui en el segundo Trimestre del 2023, mediante un manual de procedimientos.

El proyecto de lineamientos que potencien el control interno de “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A”, estudiada se realizó mediante un Manual de procedimientos que expone los parámetros necesarios para la eliminación de las irregularidades presentes en los rubros de efectivo y cuentas por cobrar de la empresa.

	<p>Manual de procedimientos del sistema del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui</p>	
<p>Fecha: Abril 2024</p>	<p>Autoras: Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito</p>	<p>Firma de Aprobación</p>
<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD DE ORIENTE NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI EXTENSIÓN CANTAURA ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;">DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA EL EFECTIVO Y LAS CUENTAS POR COBRAR CASO: EMPRESA “ESPECIALIDADES MÉDICAS VIDA Y SALUD EL NAZARENO C.A”, UBICAD EN ANACO, ESTADO ANZOÁTEGUI. EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.</p> <p style="text-align: center;">Realizado por: Marihermis A. Navarro Díaz C.I: 28.065.623 Paola E. Paraguacuto Bucarito C.I: 27.330.855</p>		

	<p align="center">Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui</p>	
<p>Fecha: Abril 2024</p>	<p>Autoras: Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito</p>	<p>Firma de Aprobación</p>
<p align="center">Índice:</p>		
<p>Objetivos del manual de procedimientos para “Especialidades Médicas Vida y Salud EL Nazareno C.A”3</p> <p>Alcance del manual de procedimientos.....4</p> <p>Responsables del manual de procedimientos4</p> <p>Justificación del manual de procedimientos5</p> <p>Políticas y lineamientos para el control interno para el efectivo.....6</p> <p>Políticas y lineamientos para el control interno para las cuentas por cobrar.....9</p> <p>Procedimientos para el control interno para el efectivo.....11</p> <p>Diagrama del procedimiento para el control interno para el efectivo.....13</p> <p>Procedimientos para el control interno para las cuentas por cobrar.....15</p> <p>Diagrama procedimiento para el control interno para las cuentas por cobrar.....17</p> <p>Glosario.....19</p>		

		<p align="center">Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno”</p> <p align="center">Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui</p>	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	3	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Objetivos			
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer nuevas políticas, parámetros y sanciones normativa para potencializar el control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno”. • Indicar los lineamientos para la capacitación de los integrantes administrativos de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno”. • Proyectar nuevos procedimientos de control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno”. 			

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	4	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Alcance			
<ul style="list-style-type: none"> Indicar las nuevas limitaciones pertenecientes los procedimientos control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui. Establecer medidas que permitan la reducción de riesgos, aumento de seguridad y eliminación de las irregularidades del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui. 			
Responsables			
Nombre		Área de responsabilidad	
Nilio Salazar		Gerente	
Migladis Rosa		Administradora	
Génesis Pérez		Recepcionista/Cajera	

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	5	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Justificación			
<p>La seguridad de los rubros investigados en relación con los ingresos, la eliminación de irregularidad y disminución de vulnerabilidad, forma parte de las principales prioridades de toda empresa, y el camino más viable para el logro de estas es la implementación de manuales de procedimientos. Por lo tanto, es importante seguir de manera exacta todos los parámetros, lineamientos y normas establecidas en este tipo de herramientas.</p> <p>A nivel empresarial la propuesta de implementación de manuales es fundamental para potenciar rubros tan importantes como lo son el efectivo y las cuentas por cobrar lo cual permite la localización y eliminación de irregularidades, pérdidas de ingresos y aumenta la confiabilidad de la empresa.</p>			

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	6	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Políticas y lineamientos del control interno de efectivo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal encargado de caja, en este caso la recepcionista, debe mantenerse en constante capacitación y actualización de los tratamientos, procedimientos y lineamientos que deben de seguir en el control interno del efectivo para lograr la eficiencia del rubro. 2. Todo el efectivo debe ser recibido, comprobado, registrado y, en caso de ser en moneda nacional, depositado en la cuenta bancaria de la empresa. 3. Ejecutar bajo sistema electrónico el registro y tratamiento del efectivo. 4. Si el efectivo se recibe físicamente en moneda nacional la recepcionista debe hacer un depósito general al final del día y registrar los datos del depósito en el sistema. Si es moneda internacional debe ser comprobada su autenticidad por el gerente y luego registrarlo en el sistema. En caso de ser pago electrónico deberá ser comprobado por el gerente y luego registrar su referencia en el sistema. 			

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	7	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Políticas y lineamientos del control interno de efectivo			
<ol style="list-style-type: none"> 5. No permitir que ningún empleado ajeno a caja realice actividades respectivas a esta área. 6. Pronosticar las entradas y salidas de efectivo e investigar las variaciones respecto a las cantidades pronosticadas. 7. Estudiar y tomar medidas antes los riesgos relacionados con el efectivo, entre ellos los de fraude. 8. Las conciliaciones bancarias deben ser preparadas por empleados que no se encarguen de emitir cheques, ni de la caja, la administradora en este caso. Y debe ser revisadas y aprobadas por un funcionario con nivel jerárquico superior, en este caso el gerente. 9. Resguardar el efectivo en un área donde solo la máxima jerarquía tenga alcance. 			

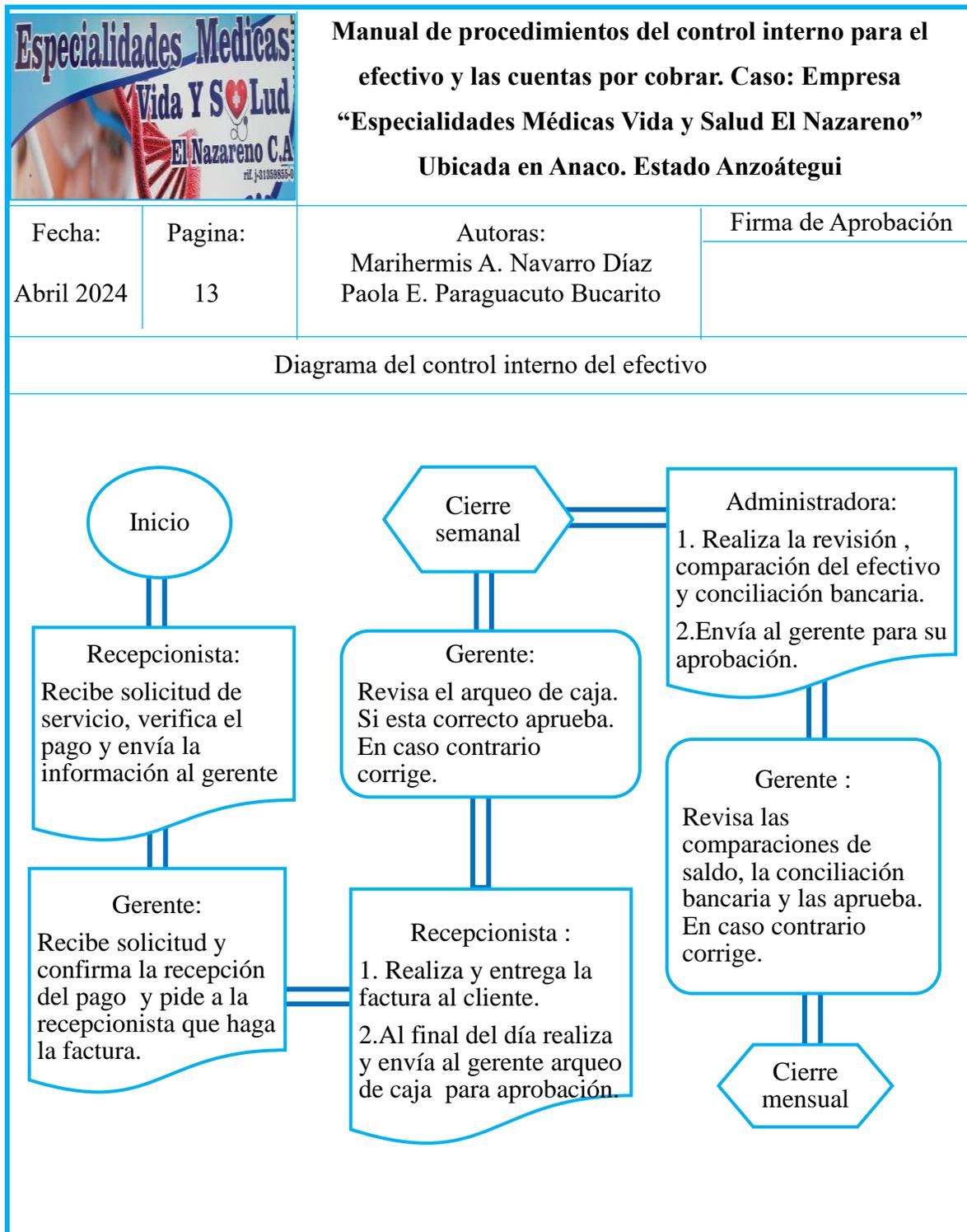
		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	8	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Políticas y lineamientos del control interno de efectivo			
<p>10. El personal encargado de caja debe realizar diariamente un arqueo de caja, el cual debe ser revisado y aprobado por gerente.</p> <p>11. La administradora debe realizar semanalmente una revisión y comparación de los saldos de efectivo registrados con los movimientos de la empresa, conciliaciones bancarias y llevarlas a revisión y aprobación con el gerente.</p> <p>12. Realizar de manera quincenal una reunión para confirmar las entradas y salidas de efectivo e investigar las variaciones respecto a las cantidades pronosticadas.</p> <p>13. Advertir y sancionar a los responsables ante pérdidas de documentos pertenecientes al efectivo o ante la detección de diferencia entre saldos.</p> <p>14. Como medidas extremas se puede elegir, descontar el saldo extraviado del sueldo del responsable, expulsión temporal o despido de la persona responsable.</p>			

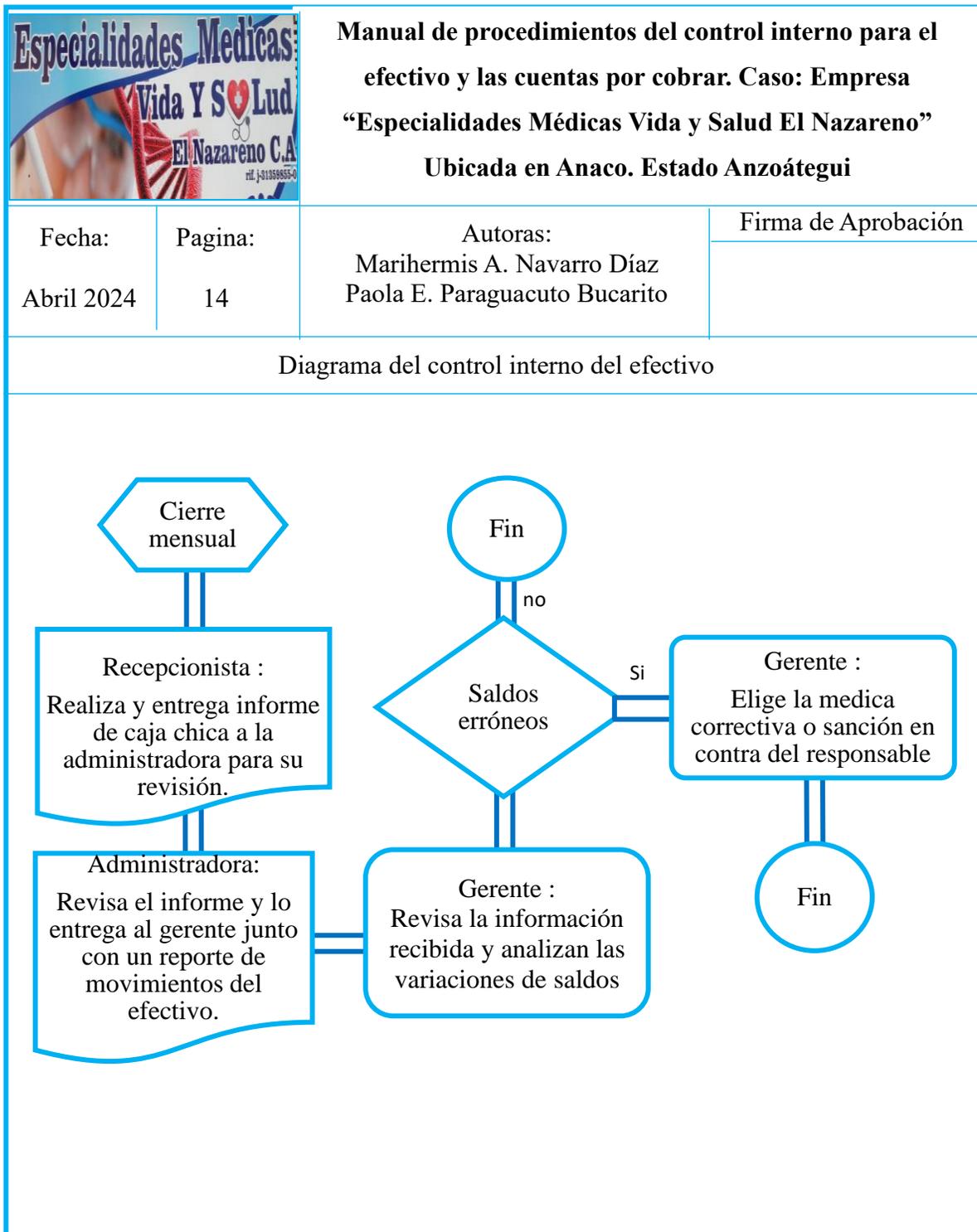
		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	9	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Políticas y lineamientos del control interno de las cuentas por cobrar			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar de manera electrónica el registro y tratamiento de las cuentas por cobrar de la empresa. 2. Crear una cartera de clientes donde se registren y actualicen constantemente los datos de los clientes, su situación crediticia, sus abonos y sus facturas pendientes. 3. El gerente debe revisar de manera constante la cartera de clientes y los registros realizados por la recepcionista. 4. Capacitar constantemente a los responsables de la empresa mediante charlas educativas con personal profesional externo expertos en el área. 5. Establecer un plazo de cobranza de siete días hábiles y que el monto a cancelar debe ser el calculado a la tasa de cambio del BCV del día del pago. 			

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	10	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Políticas y lineamientos del control interno de las cuentas por cobrar			
<p>6. La recepcionista debe establecer comunicación con el cliente dos días y notificar la respuesta al resto de los responsables.</p> <p>7. Ante vencimiento de factura la administradora debe realizar los siguientes procedimientos de cobranza: Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos y en el caso de no obtener respuesta puede optar a realizar una carta de obligación de pago o enviar una citación legal.</p> <p>8. La administradora debe realizar la desincorporación de la factura vencida en el sistema de cuentas por cobrar y ordenar a la recepcionista a actualizar la cartera con una prohibición de crédito para el cliente deudor.</p> <p>9. Delegar al contador externo el tratamiento y registro contable respectivo ante la incobrabilidad de cuentas.</p>			

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	11	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Procedimientos de control interno para el efectivo			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El proceso de control interno comienza cuando el personal de caja recibe la solicitud y recepción de pago de contado de un servicio médico, seguidamente la recepcionista envía al gerente la solicitud y el pago para que lo confirme y apruebe. 2. Luego de ser verificado y aprobado por el gerente, posterior a su registro la recepcionista debe realizar una factura o nota de entrega que compruebe la prestación del servicio y sirva como respaldo ante cualquier irregularidad. 3. La recepcionista debe realizar un arqueo de caja diariamente donde se demuestre los movimientos de cada componente del efectivo junto con sus respectivos comprobantes, el cual debe aprobado por el gerente. 4. Semanalmente la administradora debe realizar una revisión, comparación de los saldos de efectivo y conciliación de bancaria las cuales deben ser aprobadas por el gerente. 			

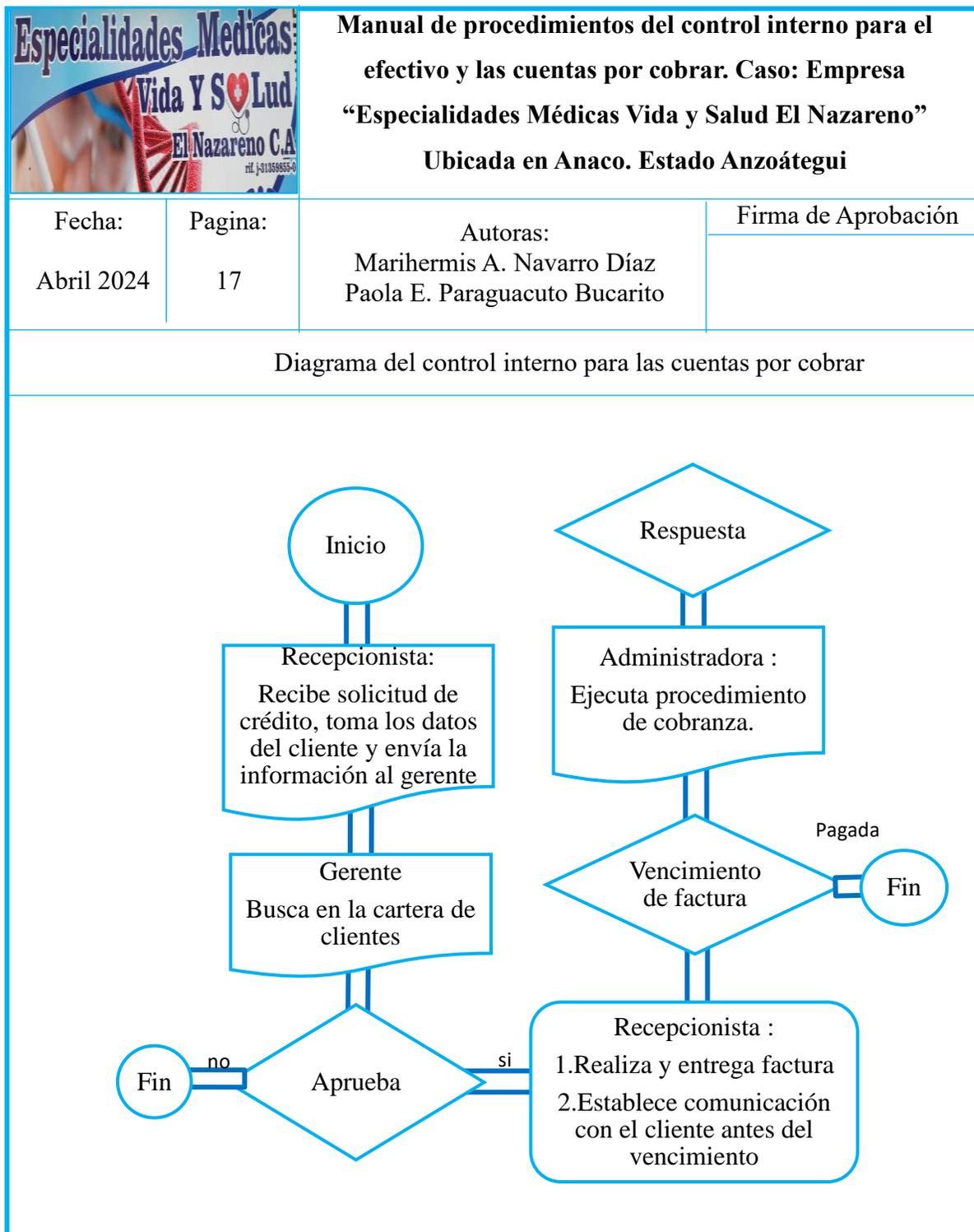
		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	12	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Procedimientos de control interno para el efectivo			
<p>5. Al cierre mensual la recepcionista debe hacer un informe de gastos de caja chica el cual debe entregar la administradora para su revisión.</p> <p>6. La administradora revisa el informe y lo entrega al gerente junto con un reporte de movimientos del efectivo, donde indique si existe la presencia de saldos erróneos.</p> <p>7. El gerente revisa y confirmar las entradas y salidas de caja, caja chica, comparación de saldos, informe de caja chica y se analizan las variaciones respecto a las cantidades pronosticadas.</p> <p>8. En caso de presentarse saldos erróneos o perdidas frecuentes del efectivo, el gerente elige la medida como medida correctiva o sanción en contra del responsable.</p>			





		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	15	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar			
<ol style="list-style-type: none"> 1. El procedimiento de control interno de las cuentas por cobrar comienza al momento de que la recepcionista recibe la solicitud de un crédito en la entidad, toma los datos del cliente y recurre al gerente. 2. El gerente recibe la solicitud con los datos del cliente y busca en la cartera de clientes donde revisara el estado crediticio y el comportamiento del cliente en la empresa. 3. Si el cliente tiene deuda pendiente el gerente rechaza la solicitud del crédito. 4. En caso de no tener deudas pendientes la recepcionista procederá a realizar una factura donde establecerá un vencimiento de siete días hábiles, y el monto debe ser cancelado a la tasa cambiaria del BCV del día del pago. 5. La recepcionista establece comunicación con el cliente dos días antes del vencimiento por los procedimientos de cobranza. 			

		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	16	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Procedimientos de control interno para las cuentas por cobrar			
<p>6. El día del vencimiento de la factura, en caso de no haberse cancelado, la administradora ejecuta todos los procedimientos de cobranza fijados por la empresa hasta obtener respuestas. En caso de no obtener respuesta informa al gerente, el cual realiza una carta de obligación del pago pendiente.</p> <p>7. Una vez realizada la citación el gerente recurre a la recepcionista para que la envíe por medio de correo electrónico y correspondencia. En caso de no obtener respuestas, el gerente debe informar la administradora para que junto al contador externo desarrolle el tratamiento correspondiente.</p> <p>8. La administradora recurre a desincorporar la factura del sistema y solicita al contador realizar la actualización y ajuste de los saldos.</p> <p>9. Cuando el gerente recibe los documentos, revisa y aprueba los tratamientos realizados por el contador y el administrador ordena a la recepcionista a dejar una prohibición de crédito en la cartera de clientes.</p>			

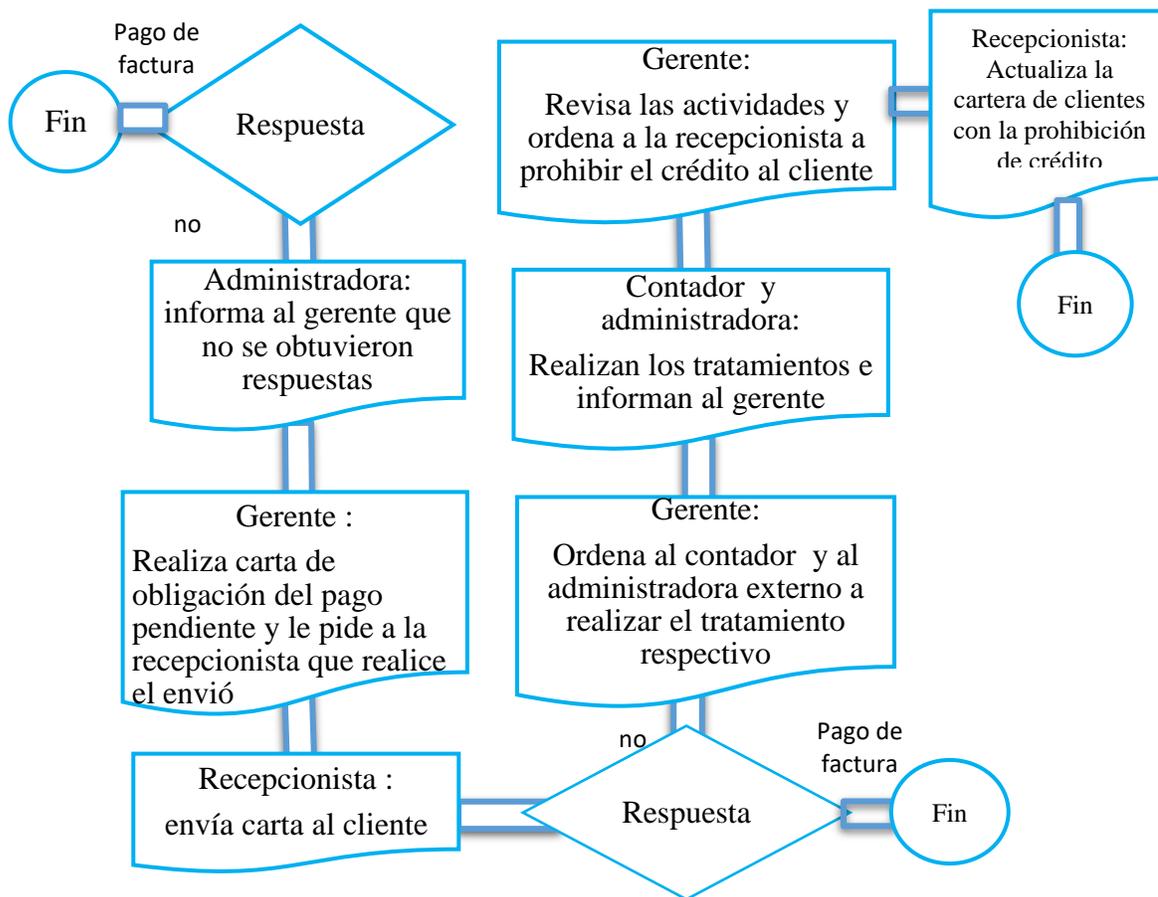




Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui

Fecha: Abril 2024	Página: 18	Autoras: Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	Firma de Aprobación
----------------------	---------------	---	---------------------

Diagrama del control interno para las cuentas por cobrar



		Manual de procedimientos del control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: Empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno” Ubicada en Anaco. Estado Anzoátegui	
Fecha:	Página:	Autoras:	Firma de Aprobación
Abril 2024	19	Marihermis A. Navarro Díaz Paola E. Paraguacuto Bucarito	
Glosario de términos			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Arqueo de caja: Proceso que comprueba que si monto disponible en caja es correcto. ✓ Reposición de Caja chica: solicitud de efectivo para reponer los fondos utilizados, durante un período determinado. ✓ Cartera de clientes: registro de los clientes actuales y potenciales que permite ordenar, clasificar y ejercer acciones con estos contactos. ✓ Conciliación bancaria: Proceso que comparara los movimientos registrados en los libros de la empresa frente a los asentados en el estado de cuenta del banco. ✓ Provisión de cuentas incobrables: Representan valores monetarios que se generan por créditos que otorga una entidad a sus clientes y éstos no llegan a cancelar a tiempo. ✓ Rubros: tipo de actividad comercial o sector donde se clasifica un producto o servicio. 			

En base a la información descrita en el manual surgen las siguientes alternativas:

- Optar por el desarrollo mensual de campañas de capacitación, actualización y advertencia del personal encargado del cobro de los ingresos de la empresa con el fin de optimizar el tratamiento de dichas cuentas.
- Erradicar el tratamiento manual del efectivo y las cuentas por cobrar optando por la sistematización completa de sus procesos y registros.
- Crear un documento donde se prohíba al personal encargado de las cuentas por cobrar y el efectivo la alteración, modificación o extravió de la información derivada de dichas cuentas.
- Impulsar la imposición de sanciones al personal que no cumpla con los parámetros establecidos en el manual de procedimientos suministrado.
- Incorporar a la empresa un departamento contable que permita optimizar el tratamiento de dichas cuentas.
- Implementar una cartera de clientes electrónica y sistemática que permita de manera fácil y rápida el suministro de la información necesaria acerca del comportamiento de los clientes de la empresa.
- Buscar ayuda y respaldo de un abogado que permita agilizar el cobro de las facturas vencidas por medios legales.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” no cuenta con un sistema que supervise y regule el efectivo y las cuentas por cobrar.

- Las entradas y salidas del efectivo son registradas de manera manual en una libreta y se realizan arqueos de caja, conciliaciones y reposiciones de caja chica de manera periódica.

- No existe algún registro eficiente que demuestre el comportamiento de los clientes y su estado crediticio.

- Actualmente la empresa está presenciando la omisión de alguno de sus parámetros establecidos por parte del personal, ocasionando una considerable distorsión de la información de los ingresos de la empresa.

- Los documentos pertenecientes al efectivo y cuentas por cobrar no son realizados ni administrados de manera correcta lo que ocasiona un desequilibrio de los montos registrados con los montos reales.

- Los procedimientos de tratamiento de efectivo y cuenta por cobrar se encuentran limitados de acciones, lo cual ocasiona un desarrollo ineficiente, aumenta la presencia de errores por parte de los empleados y eleva la posibilidad de cuentas incobrables, fraudes y robos.

- No existen parámetros, plazos, políticas o lineamientos que equilibren el bienestar de la empresa con el bienestar del cliente, en el caso de las cuentas por cobrar.

- No existe seguridad y eficiencia en el proceso tratamiento y revisión del efectivo, debido que el personal no está capacitado correctamente.

- La empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” no cuenta con sanciones o normativas que los respalden ante irregularidades originadas en los saldos de efectivo y cuentas por cobrar.

5.2 Recomendaciones

- Implementar de forma sistemática, bajo herramientas electrónicas, un nuevo sistema que registre, regule y supervise el efectivo y las cuentas por cobrar.

- Aumentar la frecuencia y la seguridad en el proceso de revisión y tratamiento de efectivo.

- Potencializar el tratamiento de las cuentas por cobrar creando una cartera de clientes que permita visualizar de manera clara y directa el comportamiento crediticio de los clientes.

- Actualizar y capacitar a los empleados de la empresa “Especialidades Médicas Vida y Salud El Nazareno C.A” en torno al tratamiento correcto y eficiente del efectivo y las cuentas por cobrar.

- Mejorar el desarrollo y almacenamiento de los documentos pertenecientes al efectivo y cuentas por cobrar.
- Potencializar los procedimientos de tratamiento de efectivo y cuenta por cobrar, con las actividades que permitan satisfacer las necesidades de la empresa.
- Crear parámetros, plazos, políticas o lineamientos que equilibren el bienestar de la empresa con el bienestar del cliente, en el caso de las cuentas por cobrar.
- Aumentar la seguridad y eficiencia en el proceso tratamiento y revisión del efectivo.
- Crear sanciones o normativas que los respalden ante irregularidades originadas en los saldos de efectivo y cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. (5ta ed.). Caracas: Espítome.
- Álvarez, W. (2008). *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas: Biosfera.
- Badillo,E.(2023 *Auditoria interna del control de efectivo en la empresa mi tienda Venezuela C.A* Universidad Nacional Experimental de los llanos occidentales Ezequiel Zamora.
- Bavaresco, A. (2006). *Proceso metodológico en la investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación*. Maracaibo, Venezuela. [Documento en línea] Disponible en: http://biblioteca.bcv.org.ve/cgiwin/be_alex.exe?Autor=Bavaresco+de+Prieto,+Aura&Nombrebd=bcv_internet.
- Brito,J. (1999). *Contabilidad básica e intermedia*. Caracas: Centro de contadores.
- Brito,J. (2007). *Contabilidad Financiera*. Caracas: Centro de contadores.
- Catácora,F.(1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*.Caracas.McGraw/Hill.
- Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2da ed). Caracas: Uyapal.
- Charry-Rodríguez, J. (2013). *El control interno y los principios de evaluación de gestión en las entidades del Estado*. Bogotá, Colombia.: Editorial Asociación colombiana de administradores.
- Cepeda, G. (1997). *Auditoria y Control Interno*.Bogota Colombia:McGraw-Hill.
- Código de Comercio. *Gaceta Oficial*, N° 475 (Extraordinario), 21.12.1955.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V). *Gaceta Oficial* N° 5.908 (Extraordinario), 19 de febrero de 2009.
- COSO (2013) *Marco Integrado de Control Interno*. Medillin. Colombia. Price Water House Coopers.
- Estrada, M. (2010). *Sistemas de control interno*. Lima, Perú: Editorial Publicidad & Matiz

- Fonseca, O (2011) . *Sistemas de control interno para organizadores*. Lima: IICO.
- García y Martínez (2018) *Diseño de un manual de procedimientos para las cuentas por cobrar en la empresa M&O Grupo Contable, C.A.* Universidad de Oriente. Anzoátegui Venezuela.
- Gitman y Zuter. (2012). *Principios de la administración Financiera*. (10ma ed) Pearson Educacion Mexico.
- Gomez, G. (1994). *Planeación y Organización de Empresas*. (8va ed) Editorial. McGraw-Hill, México.
- Holmes,A (1999) *Auditoría. Principios y Procedimientos*. Editorial Limusa. México 1999.
- Hurtado, J (2008). "*Cómo Formular Objetivos de Investigación*" (2da ed) Caracas: Quirón.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República (L.O.C.G.R). *Gaceta Oficial N° 6.013* (Extraordinario), diciembre 23, 2010.
- Montaño E. (2013). "*Control Interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal*". Programa Editorial Universidad del Valle 2013, Cali – Colombia.
- Morales, J. y Morales, A. (2014), *Economía Digital: Crédito y Cobranza*. Primera Edición. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V., México.
- Normas de Información Financieras convalidadas por la Comisión Europea – *Diario oficial Unión Europea* – octubre de 2003.
- Normas Generales de Control Interno (1997), dictadas por la Contraloría General de la República. *Gaceta Oficial N° 36.229*, de fecha 17 de junio de 1997.
- Ortiz , G. (2005). *Gerencia Financiera y diagnostico estratégico*. Caracas.
- Perdomo, M (1998). *Planeación financiera*. (4ta ed), ecafsa, mexico.
- Redondo, A. (1995) *Curso de Contabilidad General y Superior*. 3era Edición. Centro Contable Venezolano. Caracas.

- Sánchez,A. (2022),“*Control interno de los activos circulantes en la Empresa Municipal EMASA-EP, del cantón Santa Elena, año 2021*” Universidad Estatal de la Península de Santa Elena. Ecuador.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoria de estados financieros*. 2ª ed. Pearson educación. México
- Silva, D (2012). *Medidas de Control Interno Aplicables a la cuenta de Efectivo*. Universidad Veracruzana México. [Documento en línea] Disponible en: https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Tobón, S. (2013). *Evaluación de las competencias en la educación básica*. México: Santillana.
- Velarde, J. (2011). *Aprendiendo el manejo de caja*. [Documento en línea] Disponible en: <https://es.slideshare.net/juliatvelardes/manejo-de-caja-10160045>
- Villafranca, D. (2002). *Metodología de la Investigación*. Editorial Fundaca. San Antonio de los Altos, Estado Miranda
- Whittington y Kurt (2005) *Principios de Auditoria*. McGraw-Hill Interamericana. Mexico. [Documento en línea] Disponible en: <https://es.slideshare.net/ClaudiaRios240569/contabilidad-basica-mxpdf>

HOJAS DE METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

Título	Diseño de un manual de control interno para el efectivo y las cuentas por cobrar caso: empresa “especialidades médicas vida y salud el nazareno C.A”, ubicada en Anaco, estado Anzoátegui en el segundo trimestre del año 2023.
Subtítulo	

Autor(es)

Apellidos y Nombres	Código ORCID / e-mail	
Navarro Marihermis A.	ORCID	
	e-mail	Marihermisand08@gmail.com
	e-mail	
Paraguacuto Paola E.	ORCID	
	e-mail	bcrtpaola@gmail.com
	e-mail	

Palabras o frases claves:

control
interno
efectivo
cuentas
cobrar

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

Área o Línea de investigación:

Área	Subáreas
Ciencias sociales y administrativas	Licenciatura en Contaduría Pública
Línea de Investigación:	

Resumen (abstract):

Resumen

El siguiente trabajo titulado: Diseño de un manual de procedimientos del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A”. Ubicada en Anaco, Estado Anzoátegui. El cual tuvo como objetivo general: Diseñar un manual de procedimientos del control interno del efectivo y las cuentas por cobrar. Caso: “Especialidades Médicas Vida y Salud el Nazareno C.A” para eliminar las debilidades comprendidas en su sistema. La recopilación de la información necesaria utilizada para la realización de este trabajo de grado se obtuvo por medio de una metodología de tipo investigación descriptiva con un diseño de campo debido a que la información fue recogida directamente de la empresa, del mismo modo presenta una estructura documental al utilizar información de fuentes bibliográfica desarrollados, las cuales están comprendidas en el marco teórico. Por otra parte, se utilizaron técnicas e instrumentos metodológicos como la encuesta y el cuestionario, los cuales fueron aplicados a toda la población en su totalidad comprendida por tres (3) personas, logrando recopilar información para el estudio, permitiendo concluir que la entidad no presenta el control interno en las áreas de efectivo y cuentas por cobrar, ocasionando el desequilibrio financiero de la entidad.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	ROL / Código ORCID / e-mail								
Lcdo. Amilkar Tenías	ROL	CA		AS		TU	X	JU	
	ORCID								
	e-mail	amilkartenias@gmail.com							
	e-mail								
Lcda. Carmen Martinez	ROL	CA		AS		TU		JU	X
	ORCID								
	e-mail	cymartinezbastardo@gmail.com							
	e-mail								
Lcda. Daviela Cabrera	ROL	CA		AS		TU		JU	X
	ORCID								
	e-mail	Davielac21@gmail.com							
	e-mail								

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2024	10	24

Lenguaje: SPA

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
AECTTG_ MANDPEPB2024

Alcance:

Espacial: UNIVERSAL

Temporal: INTEMPORAL

Título o Grado asociado con el trabajo:

Licenciado En Contaduría Publica

Nivel Asociado con el Trabajo:

Pregrado

Área de Estudio:

Ciencias sociales y administrativas

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad De Oriente – Núcleo De Anzoátegui / Extensión Centro - Sur Cantaura

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

RECIBIDO POR *[Signature]*
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Cordialmente,
[Signature]
JUAN A. BOLANOS CUNPEL
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6

Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009): “Los trabajos de grados son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y solo podrá ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Concejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Concejo Universitario, para su autorización”.

AUTOR(ES)



Marihermis A. Navarro Díaz



Paola E. Paraguacuto Bucarito



Prof. Amilkar Tenías
TUTOR