

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE EFECTIVO
REALIZADO EN LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I DE LA EMPRESA
SEMDA, C.A.

Asesor:
Lcdo. Henry Alfonso

Realizado por:
Calzadilla Maryuri

Trabajo de Grado modalidad Pasantía, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.

MATURIN JUNIODE 2005.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE EFECTIVO
REALIZADO EN LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I DE LA EMPRESA
SEMDA, C.A.

HOJA DE APROBACIÓN

Jurado

Guillermo Carreño

Mirla León

Lcdo. Henry Alfonzo
Asesor Académico

DEDICATORIA

Desde mi existencia he compartido gratos momentos con seres inolvidables. Por ésta razón, para rendirle honor al trabajo de grado realizado, quiero dedicarlo de todo corazón a todos ellos, que de una u otra forma me obsequiaron su amor y apoyo en particular.

A mi Dios Todopoderoso, por brindarnos luz, claridad y fortaleza e indicarme el camino a seguir en los momentos mas difíciles de mi vida, ya que gracias a el tengo el privilegio de alcanzar uno de mis deseos.

A mis adorados padres, quien con su amor, confianza, sacrificio y comprensión me brindaron su apoyo incondicional en el logro de mis metas, así como también me enseñaron que con responsabilidad y constancia se puede lograr lo que se quiere.

A mis amados hermanos, por obsequiarme su amor, humildad y apoyo; virtudes que me sirvieron de base para seguir adelante en la consecución de mis actos.

A mis admirables amigos por su colaboración, confianza, honestidad y apoyo incondicional y además por estar a mi lado cuando los necesito.

Gracias por estar siempre conmigo.

AGRADECIMIENTO

Constancia de agradecimiento a todas las personas, tanto naturales como jurídicas, que de alguna forma me brindaron su apoyo en la realización de una meta tan anhelada.” Mi Trabajo de Grado, en particular”

A mi familia por ayudarme tanto emocional como económicamente y guiarme por el buen camino, para lograr con éxito el propósito planteado.

A la Universidad de Oriente Núcleo Monagas por brindarme la oportunidad de ser miembro de ella y formar la población estudiantil y así obtener la meta lograda en dicha institución.

A la empresa SEMDA, por proporcionarme sus instalaciones para la realización de mi trabajo de grado para optar al título de Lic. En Contaduría Pública, llevando a cabo un análisis de los procedimientos administrativos y contables en el proceso de recaudación que prevalece en la empresa.

Al Lic. Henry Alfonso por obsequiarme su paciencia y parte de valioso tiempo y/o conocimiento en materia de recaudación y control de efectivo, y de igual manera ofrecerme su confianza y apoyo incondicional para la consecución del análisis realizado.

Al Lic. Edgar López por su valiosa colaboración en el suministro de algunos materiales bibliográficos.

A todo el personal que labora en la Oficina Comercial Maturín I de la Empresa SEMDA, por su cooperación y tiempo suministrado.

A todos ellos muchas gracias.

INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE	v
RESUMEN	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	7
1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	7
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	11
2.2.1 Definición de Procedimientos	11
2.2.2 Procedimientos Administrativos	12
2.2.2.1 Características de los Procedimientos Administrativos	13
2.2.3 Procedimientos Contables.....	13
2.2.3.1 Características de los Procedimientos Contables	14
2.2.4 Recaudación del Efectivo.....	14
2.2.4.1 Definición de Efectivo.....	15
2.2.5 Sistema de Control Interno del Efectivo	16
2.2.5.1 Objetivos del Control del Manejo del Efectivo.....	17
2.2.6 Técnica del Arqueo del Efectivo.....	18
2.3 RESEÑA HISTÓRICA.....	18
2.3.1 Objetivo de la Empresa	22
2.3.1.1 Objetivo General	22
2.3.1.2 Objetivos Específicos	22
2.3.1.3 Misión de la Empresa.....	23
2.3.1.4 Visión de la Empresa.....	23
2.3.1 Organización y Estructura.....	24
2.3.1.1 Estructura Organizativa de las Áreas en la Oficina Comercial Maturín I.....	26
CAPITULO III	30
MARCO METODOLOGICO	30
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31

3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN.....	31
3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	32
3.4.1 Observación Directa.....	32
3.4.2 Revisión Bibliográfica	33
3.4.3 Cuestionario	33
3.5 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR LOS DATOS.....	34
CAPÍTULO IV	35
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	35
4.1 CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONTROL APLICADA A EL PROCESO DE RECAUDACIÓN REALIZADO POR LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I DE LA EMPRESA SEMDA	36
4.1.1 Normas para la Recaudación en la Oficina Comercial Maturín I	37
4.2 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE INVOLUCRAN EL SISTEMA DE RECAUDACIÓN EN LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I	38
4.3 EJECUTAR LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS ABORDADOS EN LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	39
4.4 ANÁLISIS DE LA OPERATIVIDAD EN LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	46
4.5 DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO MEDIANTE CHEQUES	47
4.6 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE EFECTIVO	49
CAPITULO V.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1 CONCLUSIONES	51
5.2 RECOMENDACIONES	52
BIBLIOGRAFÍA.....	54

UNIVERSIDAD DE ORIENTE
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
NÚCLEO DE MONAGAS



ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y
CONTABLES DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE EFECTIVO REALIZADO
EN LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I DE LA EMPRESA SEMDA, C.A.

RESUMEN

La presente investigación se basó en informaciones recabadas sobre el proceso de recaudación y control de efectivo para lo cual se necesitó de la búsqueda de conceptos, utilización de la información y lo relacionado con el cobro de facturas a clientes. La metodología utilizada para el logro de los objetivos fue investigación de campo y documental, porque consistió en recopilar información en la empresa, y además se realizaron consultas bibliográficas para complementar lo consultado con la situación planteada, siendo el nivel de investigación de tipo descriptivo puesto que se especificaron las características más sobresalientes del análisis e interpretación de datos y se obtuvo las conclusiones y recomendaciones. El proceso de recaudación de efectivo presenta pequeñas fallas puesto que ya que muchas veces el personal encargado de analizar y revisar todo el dinero por concepto de cobro se ocupa también de realizar el cobro.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones para lograr sus metas de la manera más eficiente, eficaz y productiva deben realizar sus funciones y compromisos guiados por patrones administrativos, para esto se deben de llevar a cabo una serie de procedimientos que le permite aprovechar al máximo los recursos de que dispone, con el fin de guardar siempre una relación y secuencia cronológica en cada una de las etapas en las tareas a ejecutar. La complejidad de aplicar procesos administrativos va a depender de la magnitudes de la empresa, del ambiente donde se desenvuelva, y los recursos disponibles, es por esta razón, que las personas responsables de efectuar tales actividades deben conocer muy bien los procedimientos internos con el propósito de minimizar y corregir los posibles errores que se pueden suscitar en un determinado momento.

Toda organización que presta servicios, está interesada en satisfacer las necesidades de sus clientes, así como lograr la captación de sus ingresos por los servicios prestados, ya que su expansión va ha depender de las finanzas recaudadas.

Dentro de estas, se encuentra SEMDA, C.A. cuyo objetivo principal es la distribución, transmisión y venta de la energía eléctrica en los estados Monagas y Delta Amacuro, para lo cual cuenta con una estructura organizativa que le permite alcanzar tal objetivo, dentro de está, se encuentra las oficinas recaudadoras que tiene asignado la responsabilidad de cobrar el efectivo generados por la prestación del servicio, a través de la ejecución de una serie de actividades de orden operacional. Por lo que se hace necesario

estudiar los procedimientos para así evitar la desviación de los objetivos de la organización.

Debido a la importancia que revisten los procedimientos administrativos y contables para hacer mas eficiente las actividades de recaudación de los ingreso, se realizó un Análisis de los Procedimientos Administrativos y Contables de Recaudación y control del efectivo realizado por la Oficina Comercial Maturín I de la empresa SEMDA, C.A., el cual permitirá identificar las posibles fallas, que han dado origen a problemas en la sección Recaudadora. Esta investigación comprende los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Hace referencia al planteamiento del problema, delimitación, justificación, objetivo general, objetivos específicos, además de la definición de términos.

CAPÍTULO II: Comprende todos los planteamientos teóricos que se consideran importantes para complementar el desarrollo de la investigación, así como los aspectos mas relevantes de la organización involucrada en el estudio.

CAPÍTULO III: Se refiere al marco metodológico, en el cual se indica el tipo de investigación, población o universo, técnicas de recolección de datos, el alcance de la investigación y por último los recursos requeridos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El servicio eléctrico constituye uno de los factores claves del desarrollo de toda sociedad organizada. A partir de la década de los años noventa, el Ejecutivo Nacional creó la empresa Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro (SEMDA), la cual tiene su sede en la ciudad de Maturín, del Estado Monagas, entre los objetivos se encuentra el de transmitir y comercializar la energía eléctrica, contribuir a la satisfacción de los suscriptores y cumplir con las exigencias del proceso de desarrollo eléctrico de la zona.

En tal sentido, esta empresa es creada con el propósito de producir bienes y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes y a su vez recaudar todos los ingresos generados por la prestación de servicio eléctrico, puesto que, ésta busca mantener una rentabilidad de autosuficiencia económica, para lo cual se requiere de procedimientos administrativos y contables que ayuden a la dirección de la empresa a emplear un criterio adecuado y adquirir la eficiencia necesaria en la realización de sus labores.

Las personas responsables de efectuar tales actividades deben conocer muy bien los procedimientos internos, con la finalidad de ejecutar su trabajo de la manera más adecuada, ya que, al adoptar procedimientos administrativos y contables se busca unificar criterios en la realización de tareas asignadas, así como también un trato equitativo para todos los miembros de la organización y establecer un estándar en todas las

situaciones que se presentan en un determinado momento, en la medida en que esos procedimientos se aplican una y otra vez, la experiencia permitirá fortalecerlos.

Las oficinas comerciales recaudadoras de la empresa SEMDA, son una dependencia imprescindible para la organización, dentro de las atribuciones y responsabilidades están la de recaudar el efectivo generados por la prestación de servicio, remitiendo el flujo obtenido a la cuenta de ingreso de la empresa y posteriormente el envío de los soportes de estas operaciones a la unidad de contabilidad a fin de cotejar el ingreso recaudado, a demás de atender a los clientes, hacer cumplir las normas y procedimientos comerciales previstos por la empresa.

Con la finalidad de optimizar los procesos contables y administrativos, la Gerencia de SEMDA, tiene como política practicar auditorias internas en las Oficinas Comerciales. De acuerdo con los resultados de una auditoria practicada en la Oficina Comercial Maturín I se evidenció que existen faltantes en los cheques devueltos que se encuentran en la Oficina. De igual manera, se observó que se mantuvo una proporción similar en la recaudación para organismos oficiales y particulares, esto se considera poco común en auditorias anteriores.

Es por ello que se hará necesario plantear las siguientes interrogantes:

- ¿En los reportes de cobro realizados por la Oficina Comercial se indican los montos correctos del efectivo recaudados?.

- ¿Cuál es la estimación de la frecuencia y el monto de recaudación en las diferentes modalidades de pago (organismos oficiales, suscriptores, convenios de pagos)?.
- ¿Para incrementar los ingresos y beneficios de la empresa se están llevando a cabo correctamente los procedimientos?.
- ¿Son operativos los sistemas utilizados en el proceso de recaudación?

En virtud de dar respuestas a tales preguntas se hará necesario hacer un análisis de los procedimientos administrativos y contables del proceso de recaudación y control del efectivo realizados en la Oficina Comercial Maturín I de la empresa SEMDA, C. A.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Las empresas de servicio, que dependen fundamentalmente de los aportes que hacen los usuarios del servicio, tienen necesariamente que fortalecer procedimientos de control en los puntos de recaudación que le permiten hacer más eficiente el referido proceso, por cuanto su desarrollo, mantenimiento y expansión depende de las finanzas recaudadas. En este sentido se puede considerar como una exigencia vital para el mantenimiento de los niveles mínimos operativos en la recaudación de los ingresos. En el caso de la Oficina Comercial, Maturín I de C.A SEMDA, se puede evidenciar las fallas que presenta el control de los ingresos por concepto de recaudaciones que comprometen la buena gestión de la empresa. El llevar a cabo un análisis de los procedimientos que permitirá detectar en donde se presentan las fallas.

A través de los resultados de esta investigación, la Gerencia de la empresa podrá tomar las medidas que considere adecuadas, a fin de solventar las dificultades. De igual forma el personal que labore en esa Oficina, podrá beneficiarse de los resultados de esta investigación, ya que los mismos tendrán la información que requieren para mejorar su desempeño en los aspectos abordados.. Además constituye un material de gran valor que puede ser utilizado como apoyo y consulta por los estudiantes de la universidad de oriente y servirá como antecedente para futuras investigaciones.

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación consiste en un estudio de los procedimientos aplicado al proceso de recaudación y control de los ingresos en el Departamento de Cobranzas de la Oficina Comercial Maturín I de la empresa C.A SEMDA, ubicada en la calle Monagas, Edif. Eliana locales 1 y 2, en la ciudad de Maturín Estado Monagas, realizada durante el período comprendido de julio a octubre del año 2004.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo General

Analizar los procedimientos administrativos y contables del proceso de recaudación y control del efectivo realizado por la Oficina Comercial Maturín I de la empresa SEMDA, C.A.

1.4.2 Objetivos Específicos

- 1.-Describir los procedimientos administrativos que involucran el sistema de recaudación en la Oficina Comercial Maturín I.
- 2.- Ejecutar la evaluación del control interno de los procedimientos abordados en la recaudación de efectivo.
- 3.-Analizar la operatividad en la recaudación de efectivo.
- 4.-Determinar la eficiencia de los procedimientos de cobro mediante cheques.
- 5.-Analizar los procedimientos de recaudación y control del efectivo.

1.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Cheque: Orden de pago a la vista y por una suma determinada de dinero, expedida a cargo de una institución financiera. (Esteves, 1996, p.221).

Control Interno: Es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa. (Perdomo, 1997, p.3).

Comprobante: Documento escrito que justifica o da fe de algo. Comprobante de la ejecución de servicio o de la compra de bienes (Rosember, 1998, p. 84).

Diario de Ingresos de Efectivo: Diario especial usado para registrar el efectivo recibido. (Horngren y Harrison, 1997, p. G-4).

Factura: Documento que detalla los artículos vendidos, así como los precios, el nombre del cliente y los términos de venta. (Manual de Instrucciones de SEMDA, P. 7).

Oficinas Comerciales: Son entidades administrativas a través de las cuales se establecen relaciones comerciales directas entre la compañía y los suscriptores. Tiene como objetivo fundamental atender adecuadamente al suscriptor y hacer cumplir las normas y procedimientos comerciales previstos por la empresa. (Manual de Instrucciones de SEMDA, P. 8).

Procedimiento: Es una especie de plan que se ocupa de escoger y poner en práctica un curso específico de acción de acuerdo a las políticas establecidas, los procedimientos dan una sucesión cronológica a las operaciones y marcan el orden de una cadena de tales operaciones (Terry, 1999, p.201).

Recaudación: Es el proceso mediante el cual las entidades bancarias o establecimientos comerciales efectúan el cobro a los suscriptores por las facturas emitidas por las empresas filiales. (Manual de Instrucciones de SEMDA, P. 8).

Recaudación Bancaria: Es el sistema automatizado nacional en el cual las entidades bancarias adscritas al mismo prestan el servicio de taquilla para la cancelación de facturas. (Manual de Instrucciones de SEMDA, P.8).

Suscriptores: Es la persona natural o jurídica a cuya cuenta se entrega el servicio de electricidad, del cual es responsable de acuerdo al contrato firmado por la empresa. (Manual de Instrucciones de SEMDA, P. 7).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En la empresa SEMDA, C.A., no se encontró ningún tipo de investigación relacionada con la temática abordada. Por su parte, en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, se encontraron algunos trabajos relacionados con esta investigación, entre éstos, se destacan los siguientes:

Koubelian Anahid (1998), realizó su trabajo de investigación que tiene como título: **“Análisis del proceso de otorgamiento de Crédito y Recaudación de Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín”**. En la misma llegó, entre otras, a las siguientes conclusiones:

- En el departamento de crédito y cobranza existe una ausencia diaria de facturas originadas en un día, esto obedece a causas internas provenientes del departamento de recepción.
- Aunque el sistema computarizado del hotel emita un reporte del análisis de vencimiento de facturas a clientes, no hay una información precisa al momento, del vencimiento exacto de las cuentas por cobrar.
- El Hotel Stauffer Maturín no tiene establecido un límite máximo de crédito a la hora de otorgar una línea de crédito o tarifa corporativa.

Castañeda y Villarroel (1997) presentaron un trabajo de grado titulado **“Análisis del Proceso de Otorgamiento y Recaudación de Crédito en el instituto de vivienda del Estado Monagas (IVIM), en Maturín”**.

En el mismo concluyeron que el proceso de aprobación de los créditos se desarrolla en un período demasiado largo, originado por la manera como fluye la información internamente, hasta que finalmente llega al comité de crédito, para su aprobación, negocio o diferimiento.

Así mismo, Corina González en su trabajo de grado, titulado, “**Análisis de los Procedimientos Administrativos para la Elaboración y Cobranza de las Facturas en Construcciones LARPA, C.A.**”, (Junio, 2002), llega a la conclusión:

Para alcanzar los objetivos de una organización es necesario trabajar en equipo puesto que la empresa, es un sistema, donde cada uno de los departamentos que la conforman actúa como pieza fundamental para el desarrollo y crecimiento de su productividad. Por lo tanto todos los trabajadores deben funcionar de manera sistemática, ya que si alguna actúa de forma negativa, afecta directamente sobre el funcionamiento general de la empresa, disminuyendo así la probabilidad de éxito.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Definición de Procedimientos

En opinión de Terry (1999), los procedimientos “Son una especie de plan que se ocupa de escoger y poner en práctica un curso específico de acción de acuerdo a las políticas establecidas, los procedimientos dan una sucesión cronológica a las operaciones y marcan el orden de una cadena de tales operaciones” (p.201).

Todas las empresas para poder operar de manera eficiente necesitan seguir una serie de procedimientos sean administrativos o contables, con el objeto de lograr las metas establecidas por la misma. Estos representan una herramienta básica de trabajo, ya que facilitan en gran parte la ejecución de las actividades diarias de la empresa.

2.2.2 Procedimientos Administrativos

F. Catacora (1995) en cuanto a los procedimientos administrativos señalan lo siguiente:

Los procedimientos administrativos son aquellos que se identifican con la función administrativo en el sentido mas amplio, quedando comprendidos en este grupo aquellos generalmente identificados como operaciones de oficinas, tales como manejo de documentación, teneduría de libros contabilidad, informes, proyectos, programas de trabajo, presupuesto, control de presupuesto y asuntos similares. Los procedimientos administrativos se pueden ejecutar manualmente o por máquinas y empleados.

El propósito primordial de los procedimientos administrativos es presidir en forma razonada todas las actividades que conforman un proceso específico necesario para ejecutar el trabajo a realizar, a su vez determinar las tareas. Su importancia radica en que son medios utilizados para facilitar la realización de las labores específicas y reiterativas que conforman funciones administrativas y productivas.

2.2.2.1 Características de los Procedimientos Administrativos

- Reducen el tiempo y volumen de información requerida mediante una información de cada nivel de dirección, de solo los grados de detalles necesarios.
- Emplea datos y métodos ordinarios en la preparación de planes de largo y corto plazo.
- Enfocan el efecto completo de una decisión por anticipado suministrando datos completos exactos y oportunos para los procesos de planeación y toma de decisiones.
- Satisfacen las necesidades de cada unidad de la organización, con un mínimo de duplicación sirviendo al mismo tiempo a la empresa como un todo.
- Presentan los datos a quienes son responsables de la toma de decisiones y planeación, en forma tal que disminuye al mínimo el tiempo o esfuerzo necesario para su análisis e interpretación.

2.2.3 Procedimientos Contables

F. Catacora (1995), define los procedimientos contables como: “Todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”. (p.71).

Cuando se está realizando el análisis de todos los procesos llevados a cabo por la empresa, es sumamente importante determinar e identificar todos aquellos clasificados como procedimientos contables. Este primer paso del

análisis ayudará a determinar e identificar en cuales de ellos un error pudiera tener mayor impacto sobre los estados financieros que otro.

2.2.3.1 Características de los Procedimientos Contables

- Proveer información que permite el control de las operaciones de la empresa.
- Registra y clasifica en los registros permanente toda la información necesaria que se encuentra en las operaciones diarias para que puedan entenderse con facilidad.
- Ordena la información registrada y clasificada en los estados financieros que muestran las utilidades del período y la situación financiera de una empresa a una fecha determinada.
- Proveer información que permite la toma de decisiones en la empresa.
- Evalúa la gestión de la organización.
- Provee información que le permite a la gerencia la planeación de las operaciones de la organización.

2.2.4 Recaudación del Efectivo

El término recaudar significa “recibir” y cuando se hace referencia a recaudación de efectivo quiere decir la percepción o el cobro de dinero o efecto, así como su depósito en las cuentas de la empresa. El efectivo representa un ingreso que se recibe de los clientes con motivo de la venta de mercancía o de la prestación de servicios. (Horngren y Harrison, 1997.p.289).

En las empresas de servicios los ingresos se derivan de tales servicios y una forma de percibirlos es a través de la recaudación del efectivo, puesto que estas empresas se llevan a cabo sobre la base de pago de contado de la contabilidad.

2.2.4.1 Definición de Efectivo

Constituye uno de los activos circulantes de mayor importancia para toda empresa. De allí que gran parte del esfuerzo de toda gerencia se concentre en la debida administración y resguardo de éste. Al comentar sobre el efectivo, los autores Meigs, Meigs, Bettner y Whittington (1999) expresan lo siguiente:

Los contadores definen el efectivo como el dinero depositado en bancos y cualquier renglón que los bancos acepten en depósito. Estos renglones incluyen no solamente monedas y billetes, sino también cheques órdenes de pago y cheques viajeros. La mayoría de las compañías mantiene diversas cuentas bancarias así como una pequeña suma de dinero en caja. Por consiguiente, la cuenta de efectivo en el mayor general es una cuenta control. Un mayor auxiliar de cuentas de efectivo incluye cuentas separadas correspondientes a cada cuenta bancaria y a cada fuente de efectivo en caja dentro de la organización. (p. 428).

Como se muestra en la anterior cita, en el control del efectivo las cuentas bancarias desempeñan un papel muy importante, así como los registros auxiliares de cada una de éstas. La importancia del control interno del efectivo se evidencia en el siguiente comentario que presenta Horngren y Harrison (1997) quienes afirman que “el efectivo es el activo más tentador

para robos. Por consiguiente, los controles internos para el efectivo son más complejos que para la mayor parte de los activos”. (p. 285).

2.2.5 Sistema de Control Interno del Efectivo

Según Gómez, F. (1996), El sistema de control interno del efectivo puede resumirse en las siguientes pautas:

- 1-** Total separación de las funciones de manejo del efectivo, de las funciones de registro, es decir que el cajero no tenga acceso a la contabilidad.
- 2-** Que las transacciones, tanto referentes al cobro de efectivo, o al pago del mismo, sean realizadas por tres clases de personas, a saber: quienes le autorizan, o sea los ejecutivos o personal administrativo, quienes las realizan o llevan a la práctica, o el personal de tesorería y finalmente quienes las controlan.
- 3-** Todo ingreso debe registrarse de inmediato y depositarse íntegramente en la cuenta corriente de la empresa.
- 4-** El cobro de dinero debe estar completamente centralizado y a todo deudor que pague, debe suministrarse el recibo correspondiente.
- 5-** Las condiciones bancarias deben realizarlas personas ajenas al manejo del efectivo, su custodia o la emisión de cheques.
- 6-** Efectuar conciliaciones bancarias y arqueos de caja cada mes.
- 7-** Todos los pagos deben efectuarse mediante cheques, emitidos contra la cuenta corriente de la empresa, excepto, claro está los pagos irrisorios, que se efectuarán por “caja chica”. (P. 8-6).

2.2.5.1 Objetivos del Control del Manejo del Efectivo

En lo que respecta específicamente al manejo del efectivo, los autores Meigs, Meigs, Bettner y Whittington (1999) indican que ello comprende la “planeación, control y contabilización de las transacciones y de los saldos de efectivo” (p. 430). De igual forma señalan estos autores que entre los objetivos básicos del manejo del efectivo se encuentran las siguientes:

- Proporcionar una contabilidad precisa de los cobros, desembolsos y saldos de efectivo.
- Evitar o minimizar pérdidas por robo o fraude. Debe recordarse que el efectivo es más susceptible de robo que cualquier otro activo y, por consiguiente, requiere protección física.
- Evitar que queden inactivas innecesariamente grandes sumas de efectivo en cuentas bancarias sin producir ingreso. Con frecuencia, las compañías bien manejadas revisan sus saldos bancarios con el fin de transferir cualquier exceso de efectivo a equivalentes de efectivo u otras inversiones que generen ingresos. (p. 430).

Una compañía puede complementar su sistema de control interno obteniendo una póliza de fidelidad de una compañía de seguros. Mediante una póliza de fidelidad, la compañía de seguros se compromete a rembolsar al empleador las pérdidas demostradas resultantes de fraude o desfalco por parte de los empleados asegurados.

2.2.6 Técnica del Arqueo del Efectivo

El arqueo del efectivo consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un lapso determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por lo tanto el saldo que arroja esta cuenta corresponde con lo que se encuentra físicamente en caja en dinero efectivo, cheques o vales. Sirve también para saber si los controles internos se están llevando adecuadamente. Esta operación es realizada diariamente por el cajero. Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arqueos de caja en fechas no previstas por el cajero.

Es frecuente que los arqueos de caja aparezcan faltantes o sobrantes, con respecto a la cuenta de control del libro mayor. Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada “Diferencias de Caja”. Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta “Diferencias de Caja” se deberá cancelar contra la “Pérdidas Ganancias”. (F. Catacora, 1995, P.87).

2.3 RESEÑA HISTÓRICA

El Servicio Eléctrico de Venezuela para el año 1.946, era tan deficiente, por lo reducido de las pequeñas empresas eléctricas, no cumplían con los procedimientos adecuados, en base a los avances tecnológicos, el nivel progresivo de la población y el incremento industrial. Este servicio por no estar en capacidad de producir la suficiente energía para satisfacer la demanda cada vez más creciente de la población venezolana, el Estado crea

la Corporación Venezolana de Fomento, (C.V.F) como instituto autónomo adscrito al Ministerio de Fomento, el cual le proporciona sus inversiones en las instalaciones eléctricas del país. A través de estas inversiones la C.V.F. adquirió varias plantas privadas, municipales y estatales, las cuales sustituyeron sus equipos y redes por instalaciones modernas.

Más tarde para el año 1.951, la C.V.F., elabora el primer plan nacional de electrificación cuyo propósito era continuar con la explotación de la empresa desde los puntos de vista operacionales así como costosos en lo que concierne a producción. Esta sustitución originó que la Corporación Venezolana de Fomento como organismo encargado de promover el desarrollo del país, requiere aumentar la capacidad instalada de generación de energía a fin de proporcionar un servicio eléctrico confiable a escala nacional, ya que el Sector público comienza a tener una participación cada vez mayor en el establecimiento de la necesidad de crear un organismo centralizado en cuanto a dirección y operación de las diferentes empresas eléctricas del Estado, con Procedimientos que conlleven al progreso de la industria eléctrica venezolana. Con este objetivo la C.A. de Administración y Fomento Eléctrico "C.A.D.A.F.E", fue fundada el 27 de octubre de 1.958 cuando el Ing. Luis Eduardo Galavis anticipó el Registro Mercantil de la primera circunscripción, la constitución de la empresa con un capital de Bs. 1.000.000.00 de los cuales la Corporación Venezolana de Fomento suscribió 999.000, 00. En julio de 1.959 el director de la C.V.F. aprobó la convocatoria de una asamblea extraordinaria de accionistas con el propósito de fusionar las empresas C.V.F. electricidad con C.A.D.A.F.E. como resultado, se extinguieron las empresas en cuestión, quedando como administradores regionales supervisados por un gerente.

En el lapso 1.958 C.A.D.A.F.E., actuando como empresa única tuvo la intensa actividad, iniciándola como una revisión del plan de electricidad lo cual fue encomendado a una misión de la electricidad en Francia.

Durante el lapso C.A.D.A.F.E. concluyó y colocó en servicio las centrales de “San Lorenzo”, “La Fría y Puerto Cabello, interconectando esta última con “La Cabrera” y la “Mariposa”, formando así el primer sistema integrado, iniciando los estudios de detalle para la construcción de una termoeléctrica de 60.000 kv., proyecto que fue posteriormente abandonado.

Como paso importante, se inició y concluyó el cambio de frecuencia a 60 ciclos de la Región Central (Maracay, Cagua, Villa de Cura, La Victoria y parcialmente en Valencia. Se inició y concluyó el sistema a 230 kv., Macagua, Gurí, Ciudad Bolívar, El Tigre, Barcelona, Santa Teresa operando a 230 kv. En el campo administrativo se estableció un código contable único, y como paso importante, se creó un sistema mecanizado para controlar la facturación, cuyo centros fueron Valera, Maracay y Cumaná. Cabe destacar que este período se concluyó y entró en operación la central Hidroeléctrica Gurí, ambos sobre el río Caroní.

En 1.963 se creó la C.V.F. Electricidad de Caroní, C.A. (EDELCA), la cual desde ese momento y junto con “C.A.D.A.F.E”. Adelantan para el Estado la electrificación del país.

Para “C.A.D.A.F.E”, el período 1.958 - 1.968 significó un receso en la construcción de las centrales eléctricas de importancia pero para el país significó la incorporación masiva de las generaciones hidroeléctricas por la puesta en servicio de Macagua, la construcción de Gurí y los estudios.

A partir de 1.974, se da un impulso vigoroso a la instalación de turbinas a vapor en el sistema central iniciando la construcción del proyecto “Planta Centro”, que en su etapa final alcanzará a 4.000.000 Kw.

A partir de 1.975 debido al incremento de la demanda en la Zona de Guayana se implementó un programa de instalación de tuberías a gas ubicadas estratégicamente en la Fría, San Lorenzo, Las Morochas, Punto Fijo, Yaritagua, Valencia, Jusepín, San Fernando de Apure y Coro, que en conjunto, totalizaron 740.000kw. Estas tuberías son los denominados paquetes, fáciles de desmontar y trasladar a otras localidades. EDELCA, contrata la aplicación del sistema “Raúl Leoni” (Gurí) para incrementar su capacidad a 9.000.000 kw. En el campo de la transmisión se extendió el sistema a 230 kv.

En el campo de control de la transmisión, entró a operar en forma definitiva al despacho de carga centralizado “Opsis” propiedad conjunta de la electricidad de Caracas EDELCA y CADAPE.

En 1.990 se hace un estímulo para la descentralización y privatización de la empresa CADAPE en el área de distribución y el 08-03-91 se lleva a cabo este objetivo cuando así “C.A. Electricidad de Oriente”, Eleoriente, Filial de CADAPE, empresa de distribución y comercialización de energía de la Zona Oriente y Guayana, teniendo su sede principal en Cumaná y su Presidente el Ing. Alejandro Stern.

El 1ero. de Octubre de 1.998 comienza sus actividades la Empresa SEMDA como un proceso de privatización de los bienes de la empresa CADAPE y Eleoriente, cuya finalidad es la generación, transmisión, Distribución y venta de energía a los fines de cumplir con las

exigencias del desarrollo eléctrico de la región del Estado Monagas – Delta Amacuro con un capital inicial de 10.000.000,00 de Bolívares.

2.3.1 Objetivo de la Empresa

2.3.1.1 Objetivo General

Satisfacer la demanda de energía eléctrica de todos los suscriptores de la Zona Monagas y Delta Amacuro, a través de la Distribución y Venta de la misma.

2.3.1.2 Objetivos Específicos

- La empresa C.A. SEMDA, tiene como objetivo transmitir y comercializar la energía eléctrica en la zona de Monagas y Delta Amacuro.
- Además están atentos en la prestación del servicio eléctrico proporcionado, y atender todas las necesidades que requieran los suscriptores de la zona donde este operando.
- Satisfacer la demanda de energía eléctrica que requiere el desarrollo socio-económico económico de la zona oriental del país, a través de la prestación de un eficiente y confiable servicio que permita suministrar a cada tipo de suscriptor la energía eléctrica que requiere y necesita a costo razonable.
- Suministrar electricidad a las zonas Urbanas y Rurales en general.
- Mantener una rentabilidad de autosuficiencia económica.

Para lograr los objetivos planteados de SEMDA, ha definido un conjunto de Políticas y Estrategias que permite adaptar el funcionamiento, desarrollo y organización de la Empresa al momento actual, a fin de incrementar su productividad, agilizar los procesos administrativos para mejorar la atención al suscriptor, los sistemas de facturación e información a través de programas continuos de adiestramiento y desarrollo del Recurso Humano, para mejorar su desempeño y mantener niveles óptimos de productividad.

2.3.1.3 Misión de la Empresa

Proveer a la comunidad un servicio de suministro de energía eléctrica confiable, orientado hacia la excelencia, que impulse el desarrollo integral de la región ofreciendo óptima atención, con personal altamente capacitado y motivado para alcanzar una rentabilidad apropiada, mejorando continuamente los procesos administrativos y técnicos.

Generar el mayor rendimiento económico a sus accionistas en la distribución y comercialización de la energía eléctrica para su área de influencia, bajo criterios de mejoramiento continuo de los procesos y de la calidad del servicio, productividad y excelencia, con un compromiso ético hacia las personas e instituciones con las cuales se relaciona.

2.3.1.4 Visión de la Empresa

Hacer de SEMDA una empresa modelo de eficiencia en la distribución y comercialización de energía eléctrica, reconocida por su capacidad técnica y la excelencia de su gente.

2.3.1 Organización y Estructura

La Empresa cuenta con la siguiente estructura organizativa muy completa y compuesta por cinco (05) niveles jerárquicos en una distribución vertical de la organización, el aspecto técnico administrativo compuesto por Coordinación y Gerencia integradas y la parte operativa de la empresa de las cuales se detallan las más importantes:

- ❖ **Presidencia de SEMDA:** Esta se encarga de planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades Administrativas y Técnicas de las áreas adscrita a la misma, manteniendo contacto con Caracas C.A.D.A.F.E.
- ❖ **Gerencia Administrativa:** Tiene como función:
 - Determina y consolida los Balances de Ingreso y egreso provenientes de la recaudación y de los gastos generados en la organización.
 - Tramita todas las compras y ordenes de servicios (Mantto de Muebles y Equipos).
 - Tiene relación con todos los Servicios Panamericano y chóferes de los diferentes Departamentos y Distritos
- ❖ **Gerencia de Comercialización:** Esta es la encargada de realizar funciones como: Coordinación y supervisión de todas las actividades realizadas con la recaudación Regional para jerarquizar la adquisición de ingresos, es considerada como elemento primordial para la operatividad de la Empresa).

- ❖ Auditoria Interna: La función de ésta es, programar, dirigir, coordinar y controlar la Ejecución de Auditorias Administrativas, Técnicas y Comerciales en la Zona, así como el seguimiento a la aplicación de las recomendaciones derivadas de las mismas y el control posterior a la ejecución presupuestaria de las Unidades de la Zona, a fin de garantizar la sujeción de los actos de gestión de la Unidades de la Zona a las políticas, normas y procedimientos de control vigentes, de acuerdo a el Plan Operativo anual de la Contraloría Interna, las políticas y lineamientos emanadas de la misma, el Reglamento de servicios y las normas y procedimientos que rigen la gestión administrativa y técnica de la Zona.
- ❖ Coordinación de Recursos Humanos: Es la encargada de dirigir, coordinar y controlar los procesos de Reclutamiento, Selección y Administración de Personal, Adiestramiento, Servicios Médicos de los trabajadores de la Zona. Relaciona los ingresos, egresos, devoluciones, normas de disciplina, así como también interpretar y aplicar las leyes vigentes correspondientes con sus respectivos reglamentos. Dirige y controla las actividades y funciones de sus supervisores y coordina las relaciones con recursos humanos de la empresa regional.
- ❖ **Coordinación de Distribución:** Corresponde a ésta Coordinación realizar la función de Operación y Mantenimiento del Sistema Eléctrico de Distribución en el área geográfica atribuida a la Zona, aportando el criterio técnico especializado y las capacidades organizacionales de sistemas y recursos para el logro de los objetivos de corto y mediano plazo establecidos de común acuerdo con la Empresa Regional.

- **Unidad de Seguridad Industrial:** Diseña conjuntamente con la Gerencia de Seguridad Integral, los programas y planes preventivos destinados a proteger el factor humano, infraestructura física y medio ambiente circundante, de los daños que puedan provocar las operaciones de la empresa así como evitar accidentes que puedan ir en detrimento de todos los elementos y de la confiabilidad y eficiencia del servicio.
- **Coordinación de Asuntos Públicos:** Mantiene las relaciones personales dentro de la Empresa así como con otras Empresas e Instituciones, por ejemplo: Actividades Culturales, Recreativas, Deportivas entre otras.

2.3.1.1 Estructura Organizativa de las Áreas en la Oficina Comercial Maturín I

1.- Jefe de Oficina.

- Supervisar cada uno de los departamentos.
- Llevar el control de cheques devueltos emitidos por los clientes.
- Bajar los cortes vencidos.
- Realiza abonos al convenio de pago hecho por el departamento de T.R.C.
- Entrega de evidencia de los notas de créditos y débitos a la unidad de contabilidad de la empresa.
- Atención al cliente.

2.- Supervisora de Trámites Registros y Contratos (T.R.C).

- Se encarga de supervisar y resolver los reclamos más complejos.
- Realiza recuperación de las deudas incobrables.

3.- Corte y Reconexión.

- Encargado de cortar y reconectar la luz.
- Sacar el listado de corte y reconexión.
- Entregar el listado de los cortes y reconexión a los contratistas.
- Supervisar a los contratistas.

4.- Atención y Reclamo.

- Realizar contratos a los suscritores.
- Emitir solvencias.
- Atención al cliente por reclamos.
- Estados de cuenta.
- Convencimientos de pagos.

Jefe de Cobranza.

- Recibir el dinero de las cajas, entregar a las Panamericanas, Hacer los depósitos.
- Supervisar al cajero y velar por el cuadro de la recaudación diaria.
- Chequear el dinero que ingresa a la oficina y cuadrar evidencias del día.

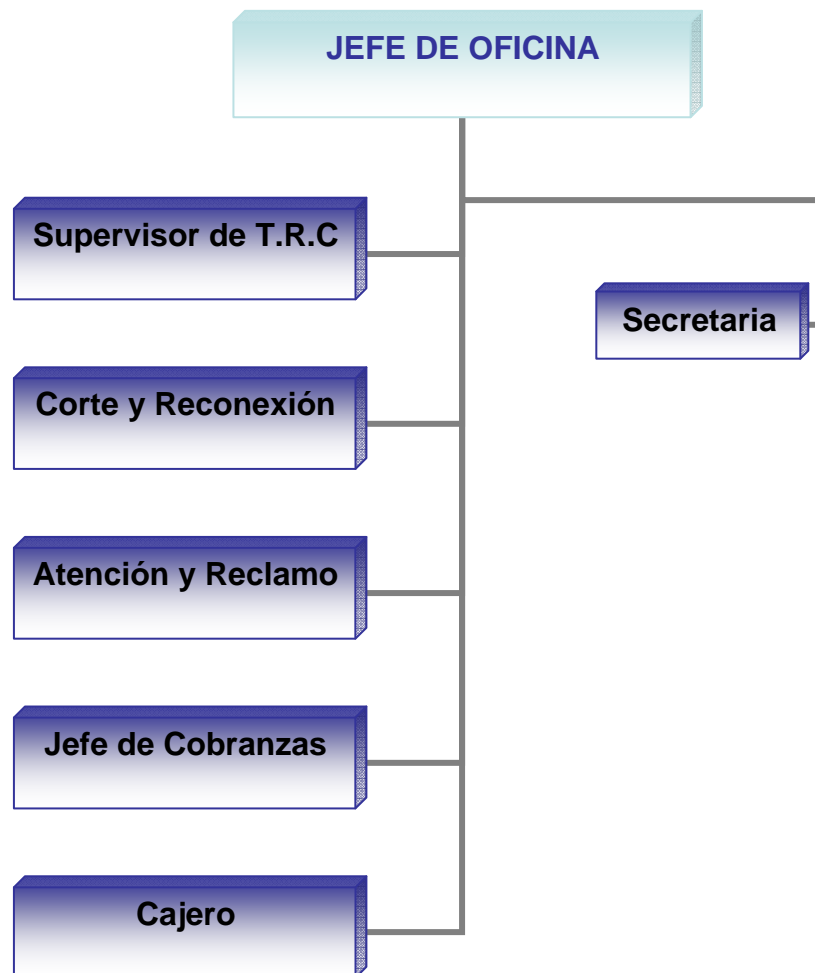
- Verificar que los depósitos estén al día y bien realizados.

Cajeros.

- Apertura de caja.
- Recaudar.
- Hacer depósitos de los recaudos.
- Cierre de caja.

Secretaria.

- Se encarga de enviar documentos a otras oficinas, atención al cliente, informar a los clientes sobre su estado de cuenta por vía telefónica, archivar Memorando y recibirlos.

ORGANIGRAMA DE LA OFICINA COMERCIAL MATURIN I

FUENTE: Unidad de Oficinas Comerciales SEMDA C.A. 2004.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se realizó en la empresa Sistema Eléctrico de Monagas y Delta Amacuro, de allí que se trabajó en la propia realidad. Este tipo de investigación se denominó mixta, es decir de campo y documental. La característica principal es de colocar al investigador en contacto directo con el objeto a estudiar, con el propósito de obtener los datos del mismo sitio donde se observó el problema, además se realizó consultas bibliográficas para complementar lo consultado con la situación planteada.

Los diseños de campo según Tamayo y Tamayo (1999):

“Cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominados primarios, su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo que facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas”. (p.71).

Los diseños Documental según Tamayo y Tamayo (1999):

Expone que : “ La Investigación Documental es aquella que permite obtener la información mediante la recolección bibliográfica (textos académicos, manuales, folletos y revistas organizacionales, etc.” (p.73)

3.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a los objetivos que se desearon alcanzar, el nivel de investigación se consideró descriptivo debido a que la misma estuvo definida con la mayor exactitud posible, se tomó en consideración la situación que ocurre en la Oficina Comercial Maturín I (SEMDA), y con ello definir con mayor precisión los elementos que determinaron el problema.

Hernández Sampieri (2003); lo señala como sigue:

“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”. (p.119).

La investigación descriptiva según Tamayo (1999):

“Es aquella que comprende descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o proceso de los fenómenos.” (p.54).

3.3 UNIVERSO O POBLACIÓN

Hernández Sampieri (2003); define la población como:

“Conjunto de todos los elementos que estamos estudiando y acerca de los cuales intentamos extraer conclusiones”. (p.304).

La población de este trabajo de investigación estuvo formada por los documentos que fueron necesarios para realizarla y todos los trabajadores

de la Oficina Comercial Maturín I de SEMDA que quedó constituida de la siguiente manera:

- ❖ Un (1) Jefe de Oficina de la Sección de Recaudación.
- ❖ Tres (3) Analistas en T.R.C.
- ❖ Una (1) Secretaria.
- ❖ Un (1) Jefe de Cobranza.

Por ser un número reducido de elementos que formaron la población, no se extrajo ninguna muestra, sino que se tomó todo el universo para el estudio.

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de investigación que se utilizaron en este proyecto son las siguientes:

3.4.1 Observación Directa

Esta es una técnica de investigación a través de cual se pudo obtener directamente los datos de la realidad en la cual estuvo inserto el problema, es decir, se realizó sin intermediarios que la puedan distorsionar en su totalidad. Además, se caracterizó por interactuar con los sujetos a observar.

Evidentemente para desarrollar este trabajo de investigación se realizó observaciones directas en la sección de recaudación de la Oficina Comercial Maturín I, y se recopiló información clara y precisa, obteniéndose la experiencia previa para luego emitir conclusiones sobre el tema en cuestión.

Según Hernández Sampieri, (2003):

“No es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); nada de eso. Implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un rol activo, así como una reflexión permanente, y estar pendiente de los detalles, de los sucesos, de los eventos y las interacciones”. (p.458).

3.4.2 Revisión Bibliográfica

Esta técnica se basó en consultas bibliográficas para obtener una base sustentable de la investigación a largo de su desarrollo.

Hernández Sampieri, (2003) refiere:

“La revisión bibliográfica consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que puedan ser útiles para los propósitos del estudio; así como en extraer y recopilar la información relevante y necesaria que atañe a nuestro problema de investigación”. (p.66).

La revisión bibliográfica se llevó a cabo con la finalidad de detallar las bases teóricas del problema objeto de estudio, se realizó el análisis de la información obtenida de fuentes documentales.

3.4.3 Cuestionario

Esta técnica de investigación se aplicó a la población objeto de estudio. Zorrilla y Torres (1998), al respecto sostienen que:

“En términos generales, el cuestionario es el instrumento escrito que debe resolverse sin intermediación del investigador. El cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunadas a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada, servirán con dichas consecuencias lógicas”. (p.72).

3.5 PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR LOS DATOS

Una vez que se recopilaron todos los datos a través de los instrumentos diseñados para este fin, se hizo necesario precisarlos con el propósito de analizarlos para su mejor comprensión.

El procedimiento para recabar información se realizó en la división de la Oficina Comercial Maturín I, concretamente en la sección de recaudación; este se inició con una revisión documental de textos y revistas relacionadas con los tópicos de la investigación y con el instituto. Luego, por medio de las observaciones directas y entrevistas estructuradas se interactuó con el personal, con el fin de obtener información de relevante importancia.

De igual modo, se elaboró y aplicó un cuestionario a los empleados, con que se evaluó las características de la situación. Por otra parte, para su presentación, se hizo necesario recurrir a las técnicas gráficas, debido a su carácter ilustrativo, los cuales sirvieron de apoyo al texto, lo que permitió respaldar el informe y agilizó su comprensión.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis del Procedimiento de Recaudación y Control de Efectivo realizado por la Oficina Comercial Maturín I de la Empresa SEMDA, C.A.

Este capítulo se centra en el análisis de los procedimientos administrativos y contables de recaudación y control de efectivo, el cual se llevó a cabo partiendo de la observación directa de las operaciones efectuadas por los empleados de la Oficina Comercial Maturín I de la empresa SEMDA, C.A.

Luego se realizó una investigación acerca de las normas y procedimientos en la Oficina Comercial relacionado con la recaudación de efectivo, generada por las actividades de la empresa SEMDA, C.A. Estos lineamientos se encuentran plasmados en los Manuales de Normas y Procedimientos que tienen como finalidad proveer a los trabajadores y ejecutivos de la organización de guías o parámetros para la efectiva conducción y desarrollo de los procesos y procedimientos de trabajo. Por otra parte, dichos manuales ilustran las diferentes rutinas propias de cada área o sección, con miras a contribuir a la toma de decisiones asertivas que garanticen la efectividad de los servicios ofrecidos por la empresa SEMDA. Además, los manuales constituyen uno de los mecanismos de control con que cuenta esta organización para la ejecución de cada una de sus actividades. De manera general, la empresa para obtener sus beneficios tiene la necesidad de

conocer diariamente los ingresos, igualmente se hace indispensable la recepción o recaudación diaria en efectivo o en cheques.

4.1 CONOCIMIENTO DE LAS NORMAS DE CONTROL APLICADA A EL PROCESO DE RECAUDACIÓN REALIZADO POR LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I DE LA EMPRESA SEMDA

La C.A SEMDA es una empresa de servicio eléctrico, que genera un gran volumen de operaciones debido a la naturaleza de la actividad económica a la que se dedica, y además por estar relacionada con diferentes tipos de clientes, tales como Institutos Autónomos, Empresas del Estado, Gobiernos Estadales, Municipales. Es por ello, que dichas actividades necesitan ser controladas por una serie de normativas, que aseguren que las mismas sean llevadas a cabo de la manera más correcta, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos previamente por la Junta Directiva de la entidad.

Por medio del cuestionario realizado con los integrantes de esta empresa se verificó que a pesar, que la misma cuenta con manuales de normas y procedimientos a fin de orientar de manera satisfactoria el buen desempeño de los trabajadores y contribuir a la salvaguarda de los activos de la organización. Muchas de las normas y procedimientos establecidos en dichos manuales no se cumplen a la cabalidad, interfiriendo con el correcto funcionamiento de las actividades ejecutadas por la oficina.

Las actividades de todo departamento están identificadas por los diversos pasos que integran las labores que se realizan en la

organización y es por tal motivo que a continuación se indican cada una de las normas que se derivan del estudio y análisis de los procedimientos que se llevan a cabo en la Oficina Comercial Maturín I.

4.1.1 Normas para la Recaudación en la Oficina Comercial Maturín I

- La actividad de la taquillas estará a cargo de varios cajeros que deberán recibir facturas y los montos correspondientes a su cancelación.
- Las taquillas deben disponer de una máquina validadora y un sello seco de cancelación y validar las facturas canceladas.
- El Supervisor de Cobranza es el encargado de elaborar la relación por ciclos de las facturas canceladas y del dinero recaudado y esto lo realiza a través de SIGA (Sistema Integral de Gestión Automatizado), que arroja información con respecto a el dinero recaudado, el cual debe coincidir con el cuadro de caja y con la cinta de la máquina validadora.
- Pueden recibirse pagos con cheques, los cuales deben ser emitidos a favor de SEMDA.
- En las oficinas comerciales se efectúan las gestiones de cobro para la recuperación de los cheques devueltas en los siguientes casos:
 - Disparidad de Cantidades
 - Dirigirse al girador
 - Firma no registrada o defectuosa
 - Cuenta bancaria cancelada.

4.2 DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE INVOLUCRAN EL SISTEMA DE RECAUDACIÓN EN LA OFICINA COMERCIAL MATURÍN I

La transacción que implica la venta de energía eléctrica en la empresa SEMDA, da como resultado la recaudación de ingresos en efectivo por medio de las facturaciones realizadas esto lleva inmerso un manejo de documentos, los cuales deben seguir un curso desde su ingreso hasta su archivo.

Cuando la empresa emite las facturas de cobro por concepto de consumo de energía eléctrica y éstas son recibidas por los suscriptores, los mismos se dirigen a las oficinas comerciales para cancelarlas bien sea antes de la fecha de vencimiento o después de vencida, dichas oficinas disponen de taquillas para realizar el cobro de facturas por suministro de energía eléctrica, a todos los suscriptores del servicio.

La recepción del dinero se realiza a través del cajero encargado y puede ser en efectivo o en cheques y el procedimiento es de la siguiente manera:

- Cuando la cancelación es en efectivo, el cliente se presenta con la factura y la cantidad correspondiente, se efectúa el cobro registrándose en la máquina validadora la cantidad recibida y validando al mismo tiempo el “comprobante de caja” y el “recibo del suscriptor”. Este último debe ser entregado al cliente o a la persona que hace el pago, debidamente cancelado y el aviso de cobro, es decir, el cuerpo dos (2) de la factura (anexo N° 1) se entrega al suscriptor y el taco o cuerpo uno (1) (anexo N° 2) lo conserva la oficina comercial.

- Cuando el cajero recibe cheques por parte de los suscriptores para cancelar el servicio eléctrico, éstos deben emitirse a favor de SEMDA y por la misma cantidad a que asciende dicho importe. En estos casos, se debe anotar al dorso de cada cheque, el número de la cuenta del punto de entrega.

Todas las tardes, el cajero antes de hacer entrega de la recaudación y a la hora fijada debe agrupar por ciclos los comprobantes de caja de las facturas canceladas, en orden de ruta y secuencia. Además de totalizar el efectivo recaudado y los respectivos comprobantes, inclusive los de otros ingresos, cuyas cantidades deben coincidir con el total que indica la cinta de la máquina validadora.

Luego se le hace entrega al jefe de cobranzas, los valores de los respectivos comprobantes y la cinta de la máquina, quien verifica que todo este correcto y prepara la relación diaria de efectivo, de la cual da una copia al cajero, posteriormente prepara el ingreso. Finalmente el Servicio Panamericano recibe la valija con efectivo, cheques, relación diaria de recaudación y planillas de depósito para ser trasladadas al centro de acopio.

4.3 EJECUTAR LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LOS PROCEDIMIENTOS ABORDADOS EN LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO

A través del siguiente cuestionario se pretende evaluar las características más importantes del proceso de recaudación de efectivo, aplicada por la empresa SEMDA a todos los clientes, tanto para organismos particulares como oficiales. Este cuestionario fue aplicado al Jefe del

Departamento de Contabilidad y al supervisor de cobranza. Seguidamente se muestran las respuestas obtenidas:

Cuestionario de Control Interno de Efectivo			
Preparado por:			
Fecha:			
Revisado por:			
	Si	No	Observaciones
¿Son las Oficinas Comerciales las únicas autorizadas para recaudar el dinero en nombre de la empresa?	X		Sí, porque las oficinas comerciales fueron creadas para tal fin.
¿Se depositan diariamente en la cuenta de la empresa todos los ingresos intactos, que hubieran recibido en efectivo o en cheques?	X		Sí, Todos los depósitos en efectivo y cheques son depositados en el banco salvo de que un cheque tenga datos incompletos o falta de disponibilidad.
¿Están las Cuentas Bancarias autorizadas por el consejo de directores?	X		Sí, Están autorizadas por las autoridades principales de la casa matriz CADAFE-CARACAS

El empleado que abre el correo, ¿hace también la lista de detalles de lo que recibe?	X		Sí, El empleado que abre los sobres da un diagnóstico de lo que se contó está correcto, es decir, no hay faltante ni sobrante.
¿Se contabilizan en el diario los ingresos y se pasan a otros libros al recibirlos?	X		Sí, todos los ingresos recibidos por la unidad de contabilidad son registrados e ingresados a nuestro sistema.
¿Están los Ingresos de las ventas justificados con facturas, cintas de máquinas registradoras, boletas de ventas, boletas de salida de inventario, etc. A fin de comprobar los ingresos?.	X		Los ingresos por servicios de energía están soportados por factura y por sus respectivos reportes de cargo que lo clasifican en el ciclo que corresponde dicho cliente.
¿Deposita el dinero en el banco la misma persona que llena el volante de depósito?		X	No, la persona que realiza el depósito del día le hace entrega al Panamericano para ser depositado en la entidad bancaria, ya que ese dinero debe ser llevado a blindados para su respectivo conteo.
¿Sella el banco y devuelve el			El banco una vez recibido los

talón duplicado de depósito a la persona que prepara el depósito?	X		depósitos y los cheques por parte de Blindados lo revisa y le son devueltos al mismo para ser entregados al personal de Contabilidad para su respectivo registro.
¿Las transacciones que implican el cobro de efectivo es realizada por tres clases de personas a saber: quienes realizan el cobro, quienes controlan y quienes revisan?	X		Sí, la transacción que implica el cobro de efectivo es efectuado exclusivamente en las diferentes oficinas comerciales recaudadoras en la siguiente forma: los taquilleros realizan el cobro, los jefes de cobranzas quienes controlan y el jefe de la oficina comercial es el encargado de analizar y revisar lo relacionado con el dinero recaudado.
¿Se realiza periódicamente algún arqueo de caja?	X		Sí, este es realizada por el supervisor de cobranza.
¿Se contabilizan los cheques postfechados al recibirlos?		X	No, la empresa recibe solamente cheques con fechas actuales.
¿Se conservan en depósito los cheques postfechados?		X	No se conservan depósitos de cheques postfechados por no ser aceptados por la empresa

<p>¿Se entregan los cheques devueltos a los clientes a la persona que prepara el depósito bancario?</p>	<p>X</p>	<p>Cuando los cheques son devueltos por el banco autorizado, la Empresa autoriza a un personal de la unidad administrativa a una visita diariamente para retirar los cheques devueltos y otras notas para que luego sea enviado a la Unidad de Contabilidad el cual hace su registro y envía el cheque original a la Oficina afectada con copia a la Gerencia General para su respectivo seguimiento.</p>
<p>¿Alguna vez se ha dado el caso de que un empleado rescate cheques devueltos por falta de pago de los clientes?</p>	<p>X</p>	<p>Sí, se han dado casos en el cual los empleados han rescatado cheques devueltos, a pesar de que el único personal encargado de recuperar los cheques es el jefe de oficina para su gestión de cobro.</p>
<p>Las cobranza de las Sucursales, ¿Se depositan en un banco local, donde está situada la sucursal,</p>	<p>X</p>	<p>La empresa SEMDA como filial de CADAPE si deposita en un banco local y esos depósitos son transferidos a al oficina</p>

pudiéndolas retirar únicamente la Oficina Central?			central de Caracas.
¿Envía directamente el banco los estados bancarios a la oficina central?	X		Los bancos de las sucursales envían los estados de cuenta a las filiales y el banco principal los envía a la casa matriz CADAFE - CARACAS

Para realizar el análisis del cuestionario se hace necesario la presentación gráfica de las respuestas obtenidas de la siguiente manera:

De un total de dieciséis (16), preguntas se obtienen que trece (13) respuestas son positivas, y solo tres (3) respuestas negativas, resultando la siguiente relación:

Sí 16_____ 100%

13_____ x=?

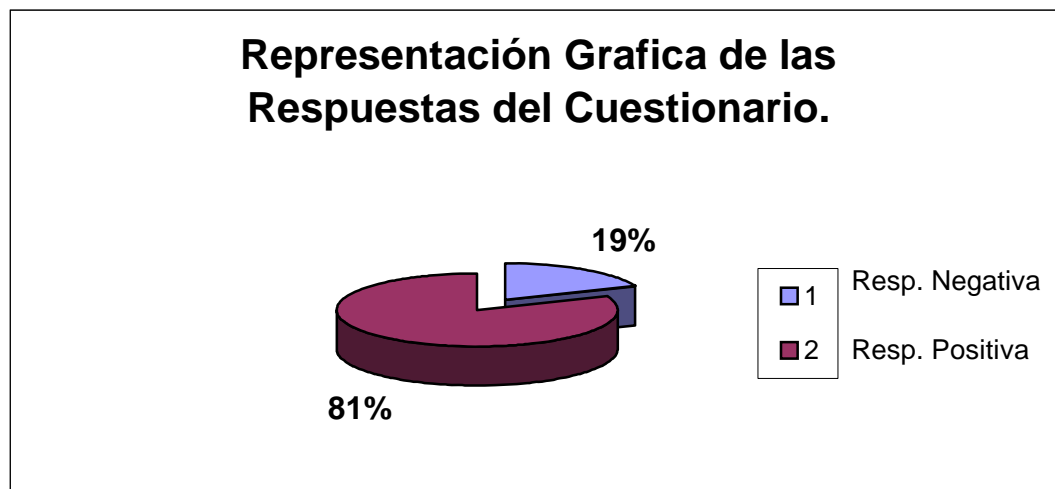
X= 81,25%

Sí 16_____ 100%

13_____ X=?

X= 18,75%

Las respuestas negativas en porcentaje representan un 18,75%, mientras que las respuestas positivas presenta un porcentaje de 81,25% lo que indica que el control interno en el proceso de recaudación es eficiente, aún cuando el cuestionario arrojó respuestas negativas.



Al llevar a cabo la revisión de la información obtenida se puede concluir que la empresa implementa los procedimientos contemplados dentro del control interno para el efectivo recaudado, y no existen fallas dentro del proceso, pero si se pudo detectar errores en cuanto al funcionamiento de las actividades de la oficina como son:

- La recuperación de cheques devueltos es realizada por empleados diferentes al jefe de oficina, siendo este el encargado de realizar dicha función.
- Muchas veces el personal encargado de revisar y analizar el efectivo recaudado, se ocupa también de realizar el cobro. Esto indica que no existe líneas definidas de responsabilidades lo que obstaculiza el desarrollo normal en el procedimiento administrativo aplicado a esa actividad.

El hecho de que existan pequeñas fallas en el control de las actividades realizadas por los empleados implica que se puedan dar errores en determinadas ocasiones, por lo tanto en estas situaciones es necesario supervisar estas direcciones para detectar las fallas existentes con el fin de corregirlas a tiempo, y lograr que el proceso de recaudación de efectivo se lleve de manera mas adecuada. En tales situaciones, la auditoria interna o las verificaciones de la dirección deben hacerse frecuentemente.

4.4 ANÁLISIS DE LA OPERATIVIDAD EN LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO

El proceso de cobro diario utilizado por la Oficina Comercial se considera normal, exceptuando cuando se aplica estrictamente las medidas de corte del servicio con el propósito de alcanzar mejores niveles en la recaudación de efectivo. Este proceso está formado por un conjunto de procedimientos que le permiten supervisar y vigilar las entradas de efectivo, estos son llevados a cabo a través de una relación diaria de caja que es un formato utilizado por la oficina para reflejar el efectivo recibido en el día, bien sea en cheques o dinero en monedas y billetes. Este formato es llenado por el cajero por medio de una hoja electrónica de cálculo (Microsoft Excel), en el cual vacía la información extraída de los recibos, ticket que fueron utilizados durante la jornada diaria, para el ingreso del efectivo en caja. Este contiene información como es el número o código de la factura, también se hace referencia a la fecha de cancelación, el monto del servicio eléctrico dependiendo de la tarifa asignada al cliente y por último se destaca el total recaudado. En el caso de los organismos oficiales o gubernamentales en la relación de recaudación se refleja el 16% del IVA, es decir estos clientes están sujetos a retención de este impuesto.

Al final del día, exactamente a las 7:00 PM, el cajero realiza el cuadro general de la siguiente manera: cuenta el efectivo en dinero, cheques y facturas correspondientes al día y lo compara con la suma de todos los soportes y recibos que han tenido movimiento ese día. En caso de existir diferencias, bien sea un sobrante o faltante, se registra la observación en el formato "Relación Diaria de Caja" y se notifica al supervisor. El cajero elabora un vale donde se refleja la diferencia encontrada, la cual entrega junto con el efectivo. El supervisor procede a contar el dinero más las facturas por salida de dinero y de estar conforme procede a firmar, colocando la hora y monto recibido, en caso contrario realiza las averiguaciones pertinentes. Posteriormente este envía la relación hasta el jefe de oficina para luego pasarla al Departamento de Contabilidad.

4.5 DETERMINAR LA EFICIENCIA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO MEDIANTE CHEQUES

SEMDA, como la mayoría de las empresas maneja su efectivo por medio de las instituciones bancarias para mayor seguridad y control. Específicamente en el Banco Industrial de Venezuela tiene registrada una cuenta corriente y una de ahorro.

Diariamente realiza depósitos en su cuenta corriente, así como también emite cheques para cancelar compromisos contraídos con terceros, todas estas operaciones son registradas en el libro de movimientos diarios de Ingresos y Egresos denominado Libro de Banco.

En el momento de recaudar el taquillero recibe cheques para cancelar el servicio eléctrico, siempre que estos se emitan a favor de SEMDA y por la

misma cantidad a que asciende el respectivo importe. En estos casos, se debe anotar al dorso de cada cheque, el número de cuenta del punto de entrega. Cuando el Banco Industrial de Venezuela recibe los cheques, se realiza el depósito a la cuenta de la empresa y se pueden dar dos casos el primero es que al realizar el depósito a la cuenta de la empresa no existan irregularidades en este caso se validan las planillas de depósito y se envían a la oficina comercial y en segundo lugar es que se den irregularidades, en este caso el banco emite notas de débito por cheques devueltos, hoja de devolución de cheques y anexándole copias de planillas de depósito a la Oficina Comercial Maturín I. Posteriormente esta oficina recibe los documentos y gestiona la recuperación en efectivo de los cheques que han sido devueltos. Después de cierto tiempo en la Oficina se elabora un memorando en donde se especifican los cheques que han sido recuperados y los que no quedan en la oficina esperando por su recuperación.

La recaudación de efectivo mediante cheques se considera eficiente, debido a que la mayoría de los organismos Oficiales realizan su pago por medio de cheques, así como también algunos clientes particulares; a pesar de que se corre el riesgo de que el cheque puede ser devuelto por error en la firma o por falta de disponibilidad de fondos entre otras razones. En el caso de los organismos oficiales (gubernamentales), la recaudación de efectivo por medio de cheques es mucho mayor que la recaudación realizada a los organismos particulares, esto debido a que la gran mayoría de los suscriptores particulares se dirigen directamente a la oficina a cancelar su deuda.

4.6 ANÁLISIS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN Y CONTROL DE EFECTIVO

Para el desarrollo del presente análisis se tomo como referencia los procedimientos de investigación, tales como: la observación directa y el cuestionario aplicado al personal que trabaja en oficina comercial. Además se hizo un estudio detallado de cada uno de los controles internos existentes, los cuales fueron identificados con anterioridad. Tales procedimientos permiten obtener los siguientes diagnósticos:

- Como procedimientos contables tenemos los arquezos de caja se constato que el cajero, de manera individual realiza diariamente la operación de cuadro del efectivo al finalizar su trabajo. Posteriormente el supervisor de cobranza en presencia del cajero procede a contar las existencias físicas de dinero en efectivo, cheques, facturas, vales, etc., es decir, hace un conteo de todo lo que se encuentra en poder del cajero y comprueba que el monto obtenido cuadra con el saldo según la cuenta de caja. El supervisor firma el formato “Relación Diaria de Caja” para dejar constancia de los resultados. Cabe destacar que hasta los momentos el arqueo de caja como tal se aplica en forma efectiva, puesto que cuando la empresa autoriza a una persona para realizar un arqueo esta lo efectúa en forma sorpresiva y esta medida arroja resultados positivos.
- En los procedimientos administrativos se presenta el Sistema integral de Gestión Administrativa (SIGA), el cual es otro control aplicado en el proceso de recaudación, el cual es un sistema computarizado que permite conocer en forma automática los ingresos se van percibiendo, reflejando dichos ingresos por cada uno de los rubros que comprende el ingreso de caja. Este sistema es bastante amplio, ya que permite hacer

cualquier modificación que se requiera, es decir, se puede eliminar o agregar cualquier concepto; como es el caso de los gastos de cobranza por conectar el servicio una vez que este ha sido cobrado, así como también de alargarle el plazo de pago a cualquier cliente.

- En cuanto a los cheques devueltos que constituyen un procedimiento administrativo, una vez que ingresan en la oficina el jefe tiene que resguardarlos y tiene que tener control absoluto por estos cheques en espera para ser recuperados, puesto que han sido recuperados por personas no indicadas para esta actividad.

Para tener un control efectivo hay que corregir las fallas existentes en el proceso de recaudación y tratar de que el personal de la oficina realice las operaciones lo más eficiente posible y si se cometen errores corregirlos en el momento oportuno.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

En el estudio de la investigación, que consistió en analizar los procedimientos administrativos y contables relacionados con la recaudación y control del efectivo realizado por la oficina comercial Maturín I, y considerando la importancia del control interno dentro de las organizaciones, se concluye lo siguiente:

- 1.-Los arqueo de caja como medida de control son aplicados de forma adecuada, ya que se realizan de forma inesperada por parte del personal autorizado por la empresa de manera que se tengan resultados positivos.
- 2.-El Sistema Integral de Gestión Automatizada (SIGA) necesita de supervisión para que no pueda ser alterado por las personas que lo operan.
- 3.-Se cumplen los procedimientos que involucran la aplicación del control interno para el efectivo recaudado como es la separación de funciones, arqueo de caja, depósitos diarios intactos y otros asuntos de control.
- 4.-En algunas ocasiones en las que se ausentaba el personal de caja (cajeros), éstos eran sustituidos provisionalmente por el jefe de cobranza o por el jefe del departamento.
- 5.- Así como también el personal encargado de realizar la recuperación de cheques devueltos es el jefe del departamento u oficina y no el personal restante que labora en la oficina.

- 6.-Se observó retrasos por parte de la oficina comercial en el envío de las planillas de relación de cheques recuperados, lo que retrasa la continuidad normal en el procedimiento administrativo aplicado en esa actividad, cuya finalidad es recuperar los cheques devueltos para garantizar la veracidad del efectivo recaudado.
- 7.-Todo el personal de la oficina realizan sus funciones específicas como se indican en los manuales de normas y procedimientos.

5.2 RECOMENDACIONES

Los ingresos percibidos por la empresa SEMDA como resultado de la venta de energía eléctrica, es la fuente generadora, que permite mantenerse como empresa y desarrollarse a través de la inversiones que realice en sus instalaciones eléctricas para poder prestar un mejor servicio a los suscriptores que cada día requieren del suministro eléctrico.

En este sentido el dinero recaudado por las oficinas comerciales recaudadoras debe ser considerado la herramienta vital, al cual debe suministrársele el manejo acorde con las exigencias y necesidades de la empresa, a través de los procedimientos, métodos y técnicas proporcionadas por la administración y la contabilidad, A continuación se señalan las siguientes recomendaciones que pueden ser consideradas como posibles soluciones de las fallas encontradas:

- 1.-Seguir aplicando los arqueos de caja de forma adecuada con el propósito de obtener mejores resultados en los procedimientos.

- 2.-Debe existir vigilancia y supervisión para el Sistema de Gestión Administrativa para evitar irregularidades que pongan en riesgo la buena gestión de la empresa.
- 3.-Los procedimientos de control deben de seguirse cumpliendo para así garantizar la eficiencia en todas las operaciones realizadas recaudación de efectivo.
- 4.-Cada empleado debe de cumplir con las funciones y responsabilidades correspondientes a su cargo, con el propósito de que las actividades se realicen de forma eficiente y adecuada.
- 5.- Es conveniente establecer mecanismos que permitan revisar todo lo relacionado con cheques devueltos, para así detectar posibles errores con suficiente antelación.
- 6.- Por ser los cobros de efectivo una parte integral del ciclo generador de ingresos de la empresa y porque representan un área con riesgo de desfalco, se debe lograr que todos los procedimientos plasmados en los manuales de normas y procedimientos de la empresa se cumplan a cabalidad.
- 7.-La Gerencia de la empresa debe velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos existentes en la organización.

BIBLIOGRAFÍA

CADAFE. Manual de Atención al Cliente, (1991) Caracas.

CASTAÑEDA Y VILLARROEL (1997). Análisis del Proceso de Otorgamiento y Recaudación de Crédito en el Instituto Nacional Vivienda del Estado. (Tesis de Grado). Monagas Universidad de Oriente.

CATACORA, F. (1995). Sistemas y Procedimientos Contables. México: Editorial MCGraw Hill.

ESTEVEZ A, José T (1996), Diccionario Razonado en Economía, Caracas Editorial Panapo.

GÓMEZ, Rondón. (1996). Sistemas y Procedimientos Administrativos. Ediciones Frigor. Venezuela.

GONZALES, Corina (2002). Análisis de los Procedimientos Administrativos para la Elaboración y Cobranza de las Facturas en Construcciones LARPA, C.A. (Tesis de Grado). Monagas Universidad de Oriente.

HERNÁNDEZ, Roberto y Otros, (2003) Metodología de la Investigación, México: Editorial MCGraw Hill.

HORNGREN Charles y HARRISON Walter (1997). Contabilidad. México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

KOUBELIAN Anahid (1998). Análisis del Proceso de Otorgamiento de Créditos y Recaudación de Cuentas Por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín. (Tesis de Grado). Monagas Universidad de Oriente.

MEIGS Robert, MEIGS Mary, MARK Bettner y WHITTINGTON Ray (1999). Contabilidad la Base para las Decisiones Gerenciales. Colombia: Editorial McGraw Hill.

PERDOMO, Abraham. (1997), Fundamentos del Control Interno. México: Noriega Editores

ROSENBERG J. M. (1996). Diccionario de Administración y Finanzas. España: Océano Centrum.

TAMAYO y TAMAYO, Mario (1999). El Proceso de Investigación Científica. México: Noriega Editores.

ZORRILLA, Santiago y TORRES, Miguel. (1994) Guía para Elaborar la Tesis. México: Editorial McGraw Hill.