



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO
DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MUEBLERÍA
LOS GUAYOS, C.A.**

Autora: Vanessa Márquez
C.I: 24.904.354

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO
DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MUEBLERÍA
LOS GUAYOS, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autoras: Vanessa Márquez

Tutor: Edgar Basanta

San Diego, Julio de 2018

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, _____, portador de la cédula de identidad N° _____, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Vanessa Márquez. Portadora de la cédula de identidad 24.904.354 titulado ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA MUEBLERÍA LOS GUAYOS, C.A., presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año 2018

Nombre
C.I:

CONTENIDO

	pp.
ÍNDICE DE CUADROS.....	vi
RESUMEN INFORMATIVO.....	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1 Planteamiento del Problema.....	3
1.1.1. Formulación del Problema	6
1.2. Objetivos.....	6
1.3. Justificación	7
II MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes.....	9
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos	28
III MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.....	30
3.2. Fases Metodológicas.....	31
Fase I	31
Fase II	32
Fase III.	35
IV RESULTADOS	35
4.1. Análisis y presentación de los resultados.....	35
4.2. Análisis de la entrevista.....	36
4.3. Análisis de la lista de cotejo.....	41
V LA PROPUESTA.....	43
5.1. Presentación de la Propuesta.....	43
5.2. Justificación de la Propuesta.....	44
5.3. Objetivos de la Propuesta.....	44

5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	45
5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	46
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS	56
ANEXOS.....	58

LISTA DE CUADROS

CONTENIDO

CUADRO		p.p
1	Guión de entrevista	36
2	Lista de cotejo.....	41
3	Procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas.....	48
4	Control interno.....	51

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL
DEPARTAMENTO DE CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA MUEBLERÍA
LOS GUAYOS, C.A.**

Autora: Vanessa Márquez

Tutor:

Fecha: Julio de 2018

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo general de la investigación consiste en proponer estrategias de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., dado que se observan debilidades en el proceso de cuentas por cobrar, ocasionando que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo que puede afectar los resultados contables de un período determinado. Metodológicamente, se considera un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo con un nivel descriptivo. Como técnicas de recolección de información se empleará la entrevista, la cual será aplicada al Gerente General, el Asistente Administrativo y el Contador para conocer las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar. Seguidamente, se empleará la observación directa a través de la lista de cotejo con la finalidad de describir los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procederá a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación con el propósito de diseñar las estrategias de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. finalmente se recomienda, llevar a cabo la propuesta, porque conducirá a mejorar los procesos internos de las cuentas por cobrar, asegurando la disminución de la morosidad en los clientes así como también el retardo de la fluidez y liquidez en el flujo de caja de la compañía

Descriptor: Cuentas por Cobrar, Procedimientos de las Cuentas por Cobrar, Control Interno, Control Interno de las Cuentas por Cobrar, Estrategias, Estrategias de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

INTRODUCCIÓN

La globalización de los mercados, es un proceso que presenta varias facetas políticas, económicas y culturales, ofreciendo grandes oportunidades, lo que a su vez también representa múltiples riesgos, de ahí que la exigencia para sobrevivir de las organizaciones es también cada vez más alta. Las empresas saben que, para mantenerse en el mercado, optimizar sus procesos para que respondan continuamente a las exigencias de un entorno cada vez más dinámico e imprevisible por medio de la implementación de herramientas administrativas que buscan satisfacer plenamente las necesidades empresariales y cumplir sus expectativas.

Es de allí, la importancia que tiene el control interno dentro de una empresa en el área administrativa y contable, principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que éste le permite obtener información veraz y totalmente confiable mediante registros adecuados para el control y manejo del proceso de la gestión de crédito y cobranzas. Se puede señalar, que las cuentas por cobrar son de suma importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan son a crédito respaldadas con facturas, constituyendo hoy en día la clave en el desarrollo del éxito de los negocios, puesto que son los ingresos esperados a ser recibidos a corto, mediano y largo plazo, además es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo.

Por lo tanto, mantener un flujo de efectivo de forma constante es prioridad en una empresa en marcha, es por ello que se requieren establecer estrategias que contemplen instrumentos y políticas de crédito que por medio de mecanismos de

negociación con los clientes que prevengan cualquier circunstancia de riesgo lo que incluye la planificación, control y seguimiento de las cuentas por cobrar

En este contexto, se desarrolla la investigación en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., la cual presenta como problemática debilidades en la gestión de las cuentas por cobrar, reflejándose en atraso en las cobranzas, por lo que plantea como objetivo general proponer estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. el estudio se desarrolla de acuerdo a los siguientes capítulos:

Capítulo I. Este capítulo está conformado por el problema, los objetivos (Generales y Específicos), la justificación del estudio, los alcances y la formulación del problema

Capítulo II. Este capítulo está conformado por el Marco Teórico, en el se describen los antecedentes del estudio y se adaptan las teorías relacionadas con la investigación, y se nombran sus bases teóricas y definiciones de términos básicos

Capítulo III: Comprende el marco metodológico de la investigación, compuesto por el tipo y diseño de la investigación, y las fases metodológicas, donde se muestra la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, y las técnicas de análisis de datos.

Capítulo IV. En este capítulo se plantea las fases metodológica en función de los objetivos específicos plantados para el desarrollo de la propuesta.

Capítulo V. Contiene la presentación de la propuesta, los objetivos, la justificación, la factibilidad, el desarrollo de la propuesta, las conclusiones y las recomendaciones.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones deben gestionar sus recursos si quieren desarrollar sus actividades, establecer bases de operación sólidas y contar con los elementos de apoyo que permitan medir el grado de esfuerzo que cada unidad tiene para el logro de las metas fijadas por la alta dirección; Por lo tanto, la aplicación efectiva de procedimientos administrativos promueve la eficacia del trabajo para alcanzar las metas y objetivos programados por sus directivos.

De esta manera, cuando se fijan normas se espera su fiel cumplimiento, pero cuando no están especificadas en forma clara, se corre el riesgo de que no se cumplan porque no son comprendidas o generan dudas, lo que inevitablemente puede llevar a incumplimiento de la norma por falta de precisión en su predicamento. Es por eso, que en los últimos años las organizaciones han tenido que integrar sus funciones administrativas y operativas para responder con mayor efectividad a las exigencias y retos que plantean las nuevas visiones en el ámbito empresarial a fin de alcanzar metas comunes.

En este contexto, de acuerdo Santillana (2012: 3) el control interno “comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimiento que en forma

coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razón habilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional”. Por lo tanto, la aplicación efectiva de procedimientos de control interno promueve la eficacia del trabajo para alcanzar las metas y objetivos programados por sus directivos.

Es por ello importante, para cualquier compañía contar con unos eficientes controles internos que se constituyan en una guía para el proceso, mediante el cual las operaciones se optimicen, pues hoy día en las empresas, independientemente de su dimensión es necesario que cuenten con un sistema de control de los procesos contables, ya que siempre va a existir la necesidad de manejar un sistema de control, con el propósito de lograr sus objetivos con la mayor eficiencia posible y de esta forma crecer dentro de su actividad.

De allí, que el control interno cobra importancia el área administrativa de las empresas, principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que este le permite obtener información veraz, oportuna y totalmente confiable, dado que las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través del volumen de ventas a créditos. Según Brito (2014), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. Indudablemente, las cuentas por cobrar representan un importante rubro en los estados financieros, debido a que las transacciones comerciales, de modo creciente se realizan al crédito, con el afán de impulsar el crecimiento sostenido de las ventas.

En este sentido, la fase administrativa del proceso de cuentas por cobrar empieza en la generación de la cuenta, pasa por su manejo y control apropiado y concluye en el momento que es pagado de manera general. De igual forma, las principales consideraciones que se deben tener para el control de las cuentas por cobrar comprende: el control independiente de los registros de dichas cuentas, generación continua de reportes que señalen los saldos deudores corrientes con su

correspondientes análisis de detalles, y por último, el envío de los estados de cuenta de los clientes en forma directa e independiente.

De esta manera, las medidas de procedimientos control interno enfocados al manejo del ciclo de las cuentas por cobrar promueven a la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, pues el control facilita la delegación de funciones y el trabajo en equipo, además agrega valor al trabajo porque los hace participativo y evalúa áreas claves del departamento de cuentas por cobrar. En este sentido, los sistemas de control contienen registros que permiten controlar y evaluar las acciones de los empleados en función al buen funcionamiento del sistema de control de procesos contables, y de esta manera, garantizarle la eficiencia y efectividad en el área contable.

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

A los efectos, es esa la situación que presenta la empresa Mueblería Los Guayos C.A., esta organización ha presentado un crecimiento sostenible. Sin embargo, producto tanto de la falta de experiencia, así como la ausencia de capacidades técnicas ha llevado al empresario a no fijar correctamente los objetivos y desconocer las realidades del entorno y las posibilidades reales de la organización dentro de su ámbito de acción. En este sentido, los procesos operativos y contables relacionados con el ciclo ventas, cuentas por cobrar y cobros que se lleven a cabo en

la empresa deben proporcionar información precisa, manejable y de fácil interpretación y que además refleje la realidad de la empresa coherente y fiable que sirva de soporte a la toma de decisiones.

Se puede señalar, que la empresa aplica la política de otorgar créditos a sus clientes, pero dichos créditos no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ha ocasionado problemas en el sistema de cobranza. Se observa, que existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar y facturas que son rebajadas sin orden cronológico, debido a que el sistema actual de trabajo es manejado manualmente, lo cual ocasiona una serie de errores administrativos y contables.

Asimismo, la falta de controles ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo que puede afectar los resultados contables de un período determinado, además influye en una inadecuada toma de decisiones. Es por esto que la empresa requiere de procedimientos que tengan por objeto controlar y comprobar sus cuentas por cobrar.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles serían las estrategias de control interno que se requieren para el funcionamiento del departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Estrategias de Control Interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar
- Describir los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

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

En ese sentido, el riesgo que asumiría la empresa por no tomar correctivos a la situación planteada sería continuar confrontando fallas en su proceso comercial, con la consecuencia de acarrear pérdidas en sus operaciones y enfrentar decisiones mal ejecutadas por quienes manejan los procesos de ventas, cuentas por cobrar y el cobro propiamente dicho, lo que además de significar pérdidas en las actividades diarias configuraría una condición poco conveniente a los intereses de la empresa, que se vería reflejado en sus estados financieros y en su competitividad en el mercado.

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

También constituye un aporte para la Universidad José Antonio Páez y la línea de investigación donde se inserta el estudio, puesto que puede servir de antecedentes a futuras investigaciones que estén relacionadas con la temática planteada. Asimismo, aporta un gran beneficio para la autora, ya que contribuye a ampliar el conocimiento contable, permitiendo combinar la formación académica con la práctica.

En el aspecto metodológico, la investigación tiene relevancia importante porque permitirá conocer la situación actual de los procesos administrativos de la empresa, examinar la estructura administrativa en cuanto a eficiencia y eficacia de las funciones, determinar debilidades para corregirlas, al mismo tiempo que coadyuvará en el mejoramiento continuo, la productividad, calidad, control permanente y mejor distribución de los recursos disponibles.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se registran los antecedentes de la investigación, las teorías de entrada y los términos conceptuales básicos que sustentan el presente estudio. Desde esta perspectiva, Tamayo y Tamayo (2014: 56), plantea que este capítulo “tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permiten abordar el problema”.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de investigación son aquellos estudios que de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2014:8) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, se

corresponden con las variables implícitas en el estudio”. Para este estudio, se tomaron los siguientes:

Morales y Arapé (2017), realizó un trabajo de grado titulado: **“Lineamientos para optimizar la Administración y el Control Contable de las Cuentas por Cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El propósito fundamental de la investigación consistió en proponer lineamientos para optimizar la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A., para determinar si los procedimientos, normas y políticas establecidas por la gerencia se estaban llevando de manera adecuada, para así poder controlar cada una de las gestiones de cobranzas, dado que presenta debilidades en la gestión de los cobros, lo que repercute en la cancelación de los compromisos adquiridos por la empresa.

Metodológicamente, se consideró un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo descriptivo, ya que los datos se recogieron directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Entre las técnicas de recolección de información se empleó la observación directa a través de la lista de cotejo, por medio de la cual se diagnosticó la situación actual en cuanto al control contable de las cuentas por cobrar en la empresa JT Publicidad C.A. Otra técnica a emplear fue Matriz DOFA, a través de la cual se determinaron las debilidades y fortalezas que se llevaba a cabo en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar en la empresa.

La población objeto de estudio la conforman dos trabajadores que laboran en el área de cobranzas. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos, concluyendo que no se efectuaba una gestión de cobranzas eficiente, dado que no se evalúan las condiciones de los clientes para el otorgamiento de los créditos, por lo que proponen lineamientos para optimizar la administración de las cobranzas.

Esta investigación constituye un significativo aporte teórico para el presente estudio, porque contiene una valiosa información en materia de control contable y control interno de las cuentas por cobrar, lo cual es un referente para construir el marco referencial del presente estudio.

Seguidamente, Ram

para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

También se tienen el trabajo de Guerrero y Silva (2015), quienes realizaron un trabajo titulado: **“Procedimientos Contables y Administrativos como herramienta para la optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Corporación Best Tech C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciadas en Contaduría Pública. La organización presentaba debilidades en el proceso de facturación, lo cual afectaba la liquidez de la empresa, así como el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Es por ello, que el objetivo general de la investigación se orientó a proponer procedimientos contables y administrativos como herramienta para la optimización del proceso de facturación en la empresa.

Metodológicamente, se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo – documental. Como técnicas de recolección de información se empleó la observación directa y la encuesta. Una vez analizado los resultados, se concluyó que no se planifican las actividades relacionadas con el proceso de facturación, dado que no se tienen políticas definidas y no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas.

Asimismo, no existen procedimientos formalmente establecidos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de facturación. Por lo que recomendaron adoptar el contenido de la propuesta, con el fin de contar con una alternativa de solución capaz de mejorar los procedimientos administrativos/contables que permitan la optimización del proceso de facturación de la empresa.

La relación que guarda este antecedente con el presente trabajo de investigación se basa en la relevancia que tienen los procedimientos contables y administrativos como herramienta para la optimización del control interno como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

Del mismo modo, Goyo y Oliveros (2014), presentaron un trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar de la**

empresa DIMO C.A.”, para optar a título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como finalidad de tener control sobre la gestión de cobranza, debido a que se genera retraso en el mismo, por falta de direccionamiento y estatutos para realizar el procedimiento de asignación de créditos de manera formal. Metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de un proyecto factible, apoyado en un estudio con diseño de campo, fundamentado en un nivel descriptivo. La técnica de recolección de datos aplicada fue la encuesta a través de un cuestionario.

Las autoras concluyen en su estudio, que aunque existen políticas para el otorgamiento de crédito definidas, no son conocidas por todo el personal, por lo tanto no se cumplen a cabalidad, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que lleva el departamento de cuentas por cobrar. Este estudio se tomó como referencia, porque señala la importancia de llevar un control interno en las cuentas por cobrar, lo cual conduce tener un control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de crédito, realizar el análisis de vencimiento, y no seguir otorgando créditos a los clientes morosos, hasta que salden sus cuentas vencidas.

Por otro lado, Pacheco (2014), present

pol

Son aquellas teor

El control interno tiene como misión principal en la Mueblería Los Guayos C.A. ayudar en la consecución de los objetivos y metas generales trazados por la empresa, y esto a su vez a las metas específicas planteadas que sin duda alguna mejorará la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa; por tal razón el control interno debe abarcar aspectos presupuestarios, financieros, operativos y patrimoniales, y lo lleva a cabo el personal adscrito al mismo ente u organismo administrativo.

2.2.2 Componentes del Control Interno

Mantilla (2012: 4) señala que “El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”. De acuerdo al autor, se comprende una serie de planteamientos basados en el informe del Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) los cuales incluye los siguientes componentes:

Ambiente de Control: El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y cómo organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Valoración de Riesgos: La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los

cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente.

Actividades de Control: Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Información y Comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio.

Monitoreo: Según Mantilla, los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. El monitoreo asegura que el control interno continúe operando efectivamente.

El control interno está enfocado al cumplimiento de los objetivos de la organización, dirigido a las operaciones de la entidad, a la información financiera y al cumplimiento de las leyes y regulaciones

2.2.3 Cuentas Por Cobrar

Representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo. Las cuentas y documentos por cobrar deben registrarse al valor del derecho exigible pactado originalmente o a la estimación razonablemente que de ellos se haga. Al respecto, Meigs (2012), establece:

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos valores negociables (p.439).

Las cuentas por cobrar son la base del comercio de la empresa, y un preciso control es la clave para la recuperación de la cartera en el menor tiempo; tener al día y en línea los cobros a realizar mantienen un activo sano que conlleva invariablemente al éxito; según Brito (2014: 333), “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”.

Las empresas trabajan en pro de un beneficio económico; las cuentas por cobrar, en consecuencia, representan un aspecto importante dentro de ésta; cumplir con un control interno y aplicar procesos adecuados para su registro significa una tarea vital. Existen diversos tipos de cuentas por cobrar como las que se le tienen a los trabajadores, accionistas, alquileres por cobrar, intereses, etc., que aun no siendo la actividad principal de la empresa representan ingresos que en un futuro se

convertirán en realidad, es por ello que no hay que desestimarlas ni restarles la importancia que merecen.

Las cuentas por cobrar se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación. En relación a ello, se deriva la importancia de establecer procedimientos contables sobre las mismas en la empresa para el control y adecuada contabilización de los importes de las cuentas por cobrar

Para la empresa Mueblería Los Guayos C.A. las cuentas por cobrar representa una inversión muy importante, ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo, los datos se deben registrar, clasificar y resumir, además involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para poder efectuar la planeación

2.2.4 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

La administración o gestión de cuentas por cobrar se refiere a las decisiones que toma una entidad, respecto a sus políticas generales de crédito, cobranza y a la evaluación de cada solicitante de crédito en particular. A fin de conservar los clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos y mantener inventarios. Gitman, (2007) señala que

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que

el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (p.89)

El objetivo que se persigue con respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo - beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de éstas. Estos campos comprenden la determinación de las políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

2.2.5 Procedimientos de Cobranza

Los procedimientos de cobranza deben ser diseñados de tal manera que propendan a la recuperación de las cuentas tomando en consideración el tiempo futuro, que por siguiente incluye el elemento riesgo, así como también las necesidades de fondos de la empresa. Según Holmes (2013):

Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar (p.63).

Pero a fin de lograr prontitud y regularidad en los pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza. Todo procedimiento de cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica.

El Recordatorio: Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago. La práctica común, tanto en organizaciones comerciales que venden si el consumidor como a empresas mayoristas, minoristas o detallistas en general, como los distribuidores y

representantes, conviene en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total adeudamiento..

Exigir Respuestas: Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se recordara al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

Insistir en el Pago: Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro;

Adoptar Medidas Decisivas: En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). En el ínterin de tiempo es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas. Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos: Primer grupo: se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita. Segundo grupo: Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda

a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera.

Para la empresa en estudio los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

2.2.6 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

Según Meigs (2012:287), "uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables". Comúnmente, en un negocio pequeño, un empleado es responsable de manejar la entrada de efectivo, llevar los registros de las cuentas por cobrar, expedir notas de crédito y cancelar las cuentas incobrables. Sin embargo, esa combinación de funciones es una invitación al fraude, ya que un empleado en esa situación puede retirar el efectivo cobrado a un cliente sin efectuar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del cliente, emitiendo una nota de crédito simulando que el cliente ha devuelto mercancía o anulando la cuenta del cliente y presentarla como incobrable.

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

los cobros, facturación y registro contable. Visto así, la gerencia tiene dos objetivos que son conflictivos con respecto a las cuentas por cobrar.

De acuerdo a lo señalado por Celis, M. (2012:47): “la recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez”, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera.

En cuanto a control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese (2012:50) consideran que estos pueden clasificarse en contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta.

1. Control Administrativo: Santillana (2012:60) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- Deben efectuarse arqueos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas

- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos

2. Control Contables: Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2012:61) considera:

- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

Los controles contables comprenden el plan de la organización, además de todos los métodos como procedimientos, cuya misión es salvaguardar los activos, la fiabilidad de los registros financieros. Por otra parte, los controles administrativos se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa, la adhesión a las políticas prescritas por la administración. Estos controles influyen directamente en los registros contables. Por lo tanto, la importancia del control interno radica en proporcionar a la administración la seguridad de que los informes contables sean dignos de créditos y que los registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente, garantizando la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización

2.2.7 Etapas del Control Interno de las Cuentas por Cobrar

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlar lo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar. Al respecto Brito (2014), reseña:

Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- a) Ventas.
- b) Despacho.
- c) Facturación.
- d) Créditos y cobranzas.
- e) Cuentas por cobrar.
- f) Caja.

Es este sentido es aconsejable implantar el control interno para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones la demás se verá afectada por la interrelación en su funciones que tiene una respecto de la otra. A continuación, Brito. (2014:343), menciona las etapas o criterios de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos:

1. En cuanto a la Gestión de las Cuentas por Cobrar

El análisis de crédito se dedica a la recopilación y evaluación de información de crédito de los solicitantes para determinar si estos están a la altura de los estándares de crédito de la empresa.

- Verificar la existencia y aplicación de una política para el manejo de las cuentas por cobrar.

- Determinar la eficiencia de la política para el manejo de las cuentas por cobrar.
- Verificar que los soportes de las cuentas por cobrar se encuentren en orden y de acuerdo a las disposiciones legales.
- Observar si los movimientos en las cuentas por cobrar se registran adecuadamente.
- Revisar que exista un completo sistema de control de las cuentas por cobrar, actualizado y adecuado a las condiciones de la empresa.
- Comprobar que las modificaciones de las cuentas por cobrar sean correctamente autorizadas por quien corresponda.
- Verificar que las cuentas por cobrar estén adecuadamente respaldadas.
- Comprobar que las cuentas por cobrar estén vigentes y que las medidas de seguridad se apliquen correctamente (ejemplo: aseguradora de cheques)
- Verificar la existencia de un manual de funciones del personal encargado del manejo de las cuentas por cobrar. Al igual que el conocimiento y cumplimiento de éste por parte de los clientes y deudores.
- Controlar el efectivo recibido de proveedores.
- Efectuar compensaciones de cuentas a pagar contra cuentas a cobrar.
- Controlar Notas de débito y de crédito (Rebajas por volúmenes de compras, etc).
- Mantener cheques anulados con orden de no pago, devueltos y emitidos de nuevo.

2. En cuanto a Crédito y Cobranzas

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de venta y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para: a. Dar de baja en libros de cuentas que resulten incobrables. b. Conceder descuentos fuera del periodo normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de créditos por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su debidamente controlado.

- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisada periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro. Con respecto a cuentas por cobrar
- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben: a. Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas. b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor. c. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia. d. Los despachos de mercancías en consignación debe ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

3. Con respecto a Facturación

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.
- Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.

Estos controles internos de las cuentas por cobrar descritas anteriormente, muestra la gerencia los correctivos necesarios que deben ser aplicados para la reducción de riesgos antes de otorgar créditos, vigilancias de la cuentas por cobrar evitar fraudes entre otras, que fueron previamente explicadas

2.2.8 Estrategias

Para Chiavenato, (2014:20), “la estrategia es la movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos a largo plazo”. Es así como la estrategia es una herramienta fundamental que se utiliza para direccionar las fuerzas administrativas, gerenciales y de recurso humano de una empresa a fin de posicionarlas con éxito en el mercado donde se desenvuelve. Las estrategias deben subordinarse a los objetivos planteados por la organización, sin embargo, pueden sufrir cambios en su planificación.

La estrategia es un plan de acción que integra las políticas, metas y propósitos de la organización, se utilizan como medios para alcanzar los objetivos propuestos con la finalidad de desarrollar una ventaja competitiva. Por otro lado, Koontz y Weihrich (2012:123), definen la estrategia como la “determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”. Por lo tanto, la estrategia es un marco de referencia para las decisiones de una empresa que conforman su naturaleza y rumbo. Una estrategia será práctica y útil si un marco de referencia que especifique el alcance y los límites de cada área de decisión.

En este orden de ideas, Díez y López (2012: 150) afirman que: “la estrategia es la elección de una vía de actuación entre distintas alternativas con vistas a alcanzar un objetivo, está caracterizada por:

- La incertidumbre: acerca del entorno, el comportamiento de los competidores y las referencias de los clientes.
- La complejidad: derivada de las distintas formas de percibir el entorno y de interrelacionarse éste con la empresa.
- Los conflictos organizativos: entre los que toman decisiones y los que están afectados por ellas

Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas

El diseño de estrategias, se basa de acuerdo a lo estudiado y analizado en conjunto con las decisiones tomadas en una organización y planificación de objetivos, donde se establezcan resultados tangibles que permitan la disolución general del problema y la prevención generativa de otros.

2.2.10 Estrategias de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

El control de las estrategias es la mayor aportación para que la empresa pueda entrar en un proceso de aprendizaje (retroalimentación) continuo, que va permitir formar estrategias más adecuadas a la realidad de la empresa y del sector en el que opera. Según Carrión (2007) el control estratégico tiene dos grandes partes:

El control de Implantación: su objetivo es el seguimiento del propio proceso de implantación de la estrategia. Se basa en el control a posteriori, que permite detectar anomalías en la implantación.

El control de la Estrategia: su objetivo es la revisión y el seguimiento de la propia estrategia formulada, ya que a veces, bien por falta de información (en la fase de análisis) bien porque el entorno competitivo ha cambiado, es necesario reformular la estrategia. (p.432)

Es de gran relevancia este aporte para la investigación, debido a que será la herramienta que se utilizará para desarrollar la propuesta, con la finalidad de implantar el control interno en los procesos de cuentas por cobrar, que permitan al personal que labora en el áreas de cuentas por cobrar, realizar un óptimo desempeño que le proporcionen una seguridad razonable para lograr los objetivos propuestos, así como la salvaguarda de este activo

2.3 Definición de Términos Básicos

Clientes: para los negocios, el cliente es aquel individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etcétera)

Control de Gestión: es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

Crédito: es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados.

Factura: es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa

Límites de Crédito: es el importe máximo de la deuda que se le permitirá tener a un cliente. Se fija basándose en sus necesidades probables de compra, así como en los antecedentes de su puntualidad en los pagos y en la capacidad financiera de la empresa.

Morosidad: retraso en el pago estipulado en el contrato.

Normas Contables: son especificaciones contables en constante renovación identificadas por las instituciones que las ponen en circulación, pudiendo ser generales (con rango de ley) o sectoriales

Normas de Crédito: se refieren a la solidez y a la dignidad crediticia que un cliente debe exhibir para aspirar a que se le conceda un crédito. Las normas de crédito de la empresa se aplican para determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regulares de crédito y la cantidad de créditos que deberían recibir.

Políticas de Cobranza: es la encargada de medir la rigidez o la elasticidad en el seguimiento de las cuentas de pago lento.

Políticas de Crédito: las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conocer. La empresa no sólo debe ocuparse con establecer las normas de crédito, sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones.

Provisión para Cuentas Incobrables: es una contra cuenta o cuenta reguladora, relacionada con las cuentas por cobrar y que muestra la porción de las cuentas por cobrar que se estima son incobrables.

Términos de Crédito: son las condiciones que regulan las ventas a crédito, especialmente respecto a los convenios de pago. Las empresas necesitan determinar la fecha en el cual comienza el periodo de crédito, al tiempo del que dispone el cliente para pagar las compras a crédito antes de que su cuenta se considere atrasada, y si se Deberían ofrecer descuentos en efectivo por pronto pago.

Valor Razonable: es el importe en el cual puede intercambiarse un activo, cancelarse un pasivo o intercambiarse un instrumento de patrimonio concedido entre partes interesadas y debidamente informadas que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se especifica el marco de la investigación. Arias (2014: 16) explica el marco metodológico como el “Conjunto de pasos, técnicas y

procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. En tal sentido, se presenta el tipo y diseño de la investigación, así como las fases metodológicas, conformadas por la población y muestra, las técnicas de recolección y análisis de datos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La investigación objeto de estudio por su naturaleza es de campo de tipo factible descriptiva, por cuanto permite a partir de los resultados obtenidos describir e interpretar la información recolectada sobre el problema planteado. De acuerdo con el Manual de Trabajos de grado y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016), lo define como:

La elaboración de una propuesta, de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p.21).

Es así como el proyecto factible consistirá en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de una organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. En este caso, se diseñarán estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

Por otro lado, se considera una investigación de tipo descriptivo. Tamayo y Tamayo (2014):

Es aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. (p.54).

El estudio se considera descriptivo porque se analizarán y se describirán los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. en cuanto a la investigación de campo Tamayo y Tamayo (2014: 71), la definen como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna”. Es importante resaltar, que la investigación de campo se basa en los datos que serán recopilados directamente de los hechos reales que presenta esta investigación, conociendo la realidad existente en cuanto a las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar

3.2 Fases Metodológicas

Para cumplir con los objetivos planteados en el presente estudio, la investigación se estructuró en tres (3) fases, las cuales se describen a continuación:

Fase I. Diagnóstico de las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar

El propósito principal de esta etapa es diagnosticar la situación actual que se presenta la empresa en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar. Por ello, se consideró necesario aplicar como técnica de recolección de información la entrevista, la cual es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Tamayo y Tamayo (2014:125) define la población como: “La relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales.” En la entrevista se desea obtener la opinión del entrevistado con respecto al estado actual del asunto en cuestión, los objetivos de la investigación y los procedimientos.

Por otro lado, Arias (2014:74), señala que la entrevista semiestructurada, es aquella que “aun cuando exista una guía de preguntas, el entrevistador puede realizar otras no contempladas inicialmente. Esto se debe a que una respuesta puede dar origen a una pregunta adicional extraordinaria. Esta técnica se caracteriza por su flexibilidad”. En este caso, como instrumento se empleará el guión de entrevista, el cual se pretende aplicar a la población objeto de estudio.

En cuanto a la población Palella y Martins (2012:93), señalan que “es un conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. En el presente proyecto, estará conformada por tres empleados que laboran en la empresa en el área administrativa, ya que son las personas que están inmersas en la problemática planteada., lo cuales son el Gerente General, el Administrador y el Contador.

Por otro lado, la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Arias (2014:3), señala que: “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. Por consiguiente, se puede establecer que representa a un subgrupo de la población objeto de estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población, por tanto debe ser representativa. En este caso, la muestra se tomó la totalidad de la población por ser finita, es decir, los tres empleados que trabajan directamente en el área administrativa.

Fase II. Descripción de los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

La finalidad de esta segunda fase, es describir los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., para lo cual se empleará como técnica de recolección de información la observación directa. Méndez (2010), señala que:

Es el proceso mediante el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por la conjetura que se quiere investigar. En ella el investigador forma parte activa y asume comportamiento del grupo observado donde estudia los fenómenos en las condiciones en que se procesen espontáneamente, es decir el observado, deja a la naturaleza actuar con sus propios recursos, observa, asocia, registra y analiza las cosas. (p.154).

El instrumento utilizado para recopilar los datos ser una lista de cotejo; Arias (2014:70), se ala que: La lista de cotejo o de chequeo, tambi n llamada lista de control o lista de verificaci n, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada . (p.70). A trav s de la lista de cotejo, se describir n los procesos relacionados con las cuentas por cobrar

Para el análisis e interpretación de los datos se emplearon las técnicas propias de la estadística descriptiva. Bisquerra (2010:82) es aquella que presenta informaci n en forma conveniente, til y comprensible y se utiliza en conjuntos finitos para presentar, organizar analizar los datos, comparar y luego comunicar . Por cuanto el análisis e interpretación de los datos se efectuará tomando como punto de referencia las tendencias porcentuales de las respuestas más significativas en relación a la percepción de los sujetos de estudio sobre de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar. Por lo tanto, se procederá a organizar, clasificar, tabular y analizar la información, con el objeto tener una visión más completa de la realidad del estudio.

Fase III. Diseño de las estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

En esta fase se desarrollan las estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., tomando en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información mencionadas en las dos (2) fases anteriores, permitiendo a los investigadores contar con los elementos necesarios para llevar a cabo la propuesta planteada, estableciendo los procedimientos necesarios para que pueda lograrse mayor fiabilidad en las actividades y operaciones relacionadas con el control interno de las cuentas por cobrar. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la propuesta

Justificación de la propuesta

Objetivo general y específicos de la propuesta

Factibilidad de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

En el presente capítulo se muestran los resultados obtenidos del estudio, que se recopiló mediante la aplicación de los instrumentos de medición. Balestrini (2013), señala lo siguiente:

...el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal, que proporcionen respuestas a las interrogantes. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible para poder interpretarlos y poner algunas relaciones de los problemas estudiados... (p.169).

El análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados. Al respecto, en primer lugar se realizó una entrevista al Gerente General, el Administrador y el Contador para conocer las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar. El instrumento empleado fue un guión de entrevista conformado por 10 preguntas. Con la información obtenida se realizó un análisis general de la entrevista. En segundo lugar, se empleó una lista de cotejo para describir los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. este instrumento está conformado por 6 ítems donde indica o presencia del aspecto observado. Con los resultados obtenidos se diseñarán las estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar.

4.2 Diagnóstico de las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar

Cuadro 1. Guión de Entrevista.

Ítem 1. ¿Considera usted, que se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas?		
Gerente General	Administrador	Contador
Se revisan de manera esporádica, no se maneja información precisa del proceso de cobranzas	No se realizan revisiones de las cobranzas	No se manejan procedimientos para el proceso de cobranzas
Ítem 2. ¿En la empresa se lleva a cabo un monitoreo y control de las actividades de cobranzas?		
Gerente General	Administrador	Contador
Se realiza de manera informal	No se realiza un control de las cobranzas	No se lleva un monitoreo de las cobranzas
Ítem 3. ¿Se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar?		
Gerente General	Administrador	Contador
No se lleva un control de las cobranzas de manera efectiva	La facturas no se controlan de manera idónea	No se registran las facturas en orden cronológico
Ítem 4. ¿Se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación?		
Gerente General	Administrador	Contador
Si e emiten los estados de cuentas a los clientes	Se emiten pero no de manera periódica	No se lleva un control de los estados de cuenta de los clientes

Fuente: M rquez (2018)

Cuadro 1. Guión de Entrevista. Continuación

Ítem 5. ¿En la empresa existe una la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar?		
Gerente General	Administrador	Contador
Si están definidas, pero no se cumplen, se manejan en base a la experiencia del personal	No están claramente definidas las funciones del personal de cobranzas	No están definidas porque no existen manuales de procedimientos
Ítem 6. ¿Se evalúa el perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito?		
Gerente General	Administrador	Contador
El perfil del cliente se evalúa antes de otorgar el crédito, sin embargo, no se actualiza periódicamente	No se evalúa por lo que determina el grado el estado de incobrabilidad del cliente.	No se evalúa, porque se otorgan créditos a clientes que tienen deudas pendientes
Ítem 7. ¿Se registran las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva?		
Gerente General	Administrador	Contador
No se registran de manera inmediata lo que afecta el proceso de cobranzas	No se registran de manera inmediata	No se registran de manera inmediata
Ítem 8. ¿La empresa posee políticas definidas en el área de cobranzas?		
Gerente General	Administrador	Contador
Si existen las políticas de cobranzas	Si están establecidas, pero no se cumplen	Están establecidas, pero no se cumplen

Fuente: M rquez (2018)

Cuadro 1. Guión de Entrevista. Continuación

Ítem 9. ¿Cree usted que el proceso de cobranzas que se efectúa en la empresa permite el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales?		
Gerente General	Administrador	Contador
El proceso de cobranzas no refleja la realidad de la empresa coherente y fiable que sirva de soporte a la toma de decisiones	No, porque el proceso de cobranzas no proporciona información precisa y manejable	A través del proceso de cobranzas no se cumplen los objetivos organizacionales
Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar estrategias para mejorar el control interno de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?		
Gerente General	Administrador	Contador
Si, por supuesto, se requiere de procedimientos que tengan por objeto controlar y comprobar las cuentas por cobrar.	Sí, es necesario actualizar los procesos de cobranzas	Si es necesario diseñar estrategias para mejorar el control interno de la gestión de cuentas por cobrar d

Fuente: M rquez (2018)

An lisis General de la Entrevista

Ítem Uno. Se observa una debilidad importante, que afecta tanto al control interno como a la planificación operativa, puesto que no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. Es por ello importante establecer estrategias administrativas para la gestión de las cuentas por cobrar que conlleven al logro del control y optimización del proceso de cobranzas en la empresa.

Ítem Dos. El monitoreo y control del proceso de cobranzas no se maneja con eficiencia, puesto que solo lo realizan cuando las circunstancias así lo ameritan, lo que no permite agilizar las cobranzas y recuperar los créditos que presenta moras. Esta situación conlleva a que se otorguen créditos a clientes que tienen facturas pendientes de pagos.

Ítem Tres. Se observa, que no se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar, ya que existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar y facturas que son rebajadas sin orden cronológico, lo cual ocasiona una serie de errores administrativos y contables. Esta situación conlleva a que no se mejore la gestión de cobranzas, a fin de recuperar deudas con mayor antigüedad

Ítem Cuatro. No se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación. Esta situación se genera porque todas las actividades de cobranzas se llevan a cabo a través de la gerencia administrativa, dado que no existe un departamento de cobranzas como tal, que se encargue de la gestión de las cuentas por cobrar.

Ítem Cinco. La segregación de funciones de cobranzas, en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar no está claramente definido, esto es debido a que no existen manuales de normas y procedimientos donde se establezcan las funciones y responsabilidades del personal del área de cobranzas.

Ítem Seis. Se observa que no se evalúa el perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito, ya que no se determina el grado el estado de incobrabilidad o de actualización del cliente. Se puede señalar, que no se realizan

informes sobre los créditos otorgados y morosos, que le ayuden a identificar problemas y mejorar el control interno de las cuentas por cobrar.

tem Siete. Se observa que no se lleva cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva, puesto que existen altos índices de morosidad. Esta situación conlleva a que no ingresan los recursos estimados para poder cumplir con el resto de las metas y objetivos planteados, afectando así directamente la gestión de las cuentas por cobrar.

tem Ocho. Las políticas de cobranzas están establecidas pero no se cumplen a cabalidad al otorgar nuevos créditos a clientes que no están solventes. Es importante señalar, que si las políticas de cobranzas se planifican y lleva un control sobre ellas, le permite a la empresa una gestión de cobros eficientes, por lo tanto la disminución de las cuentas incobrables.

Ítem Nueve. El proceso de cobranzas que se efectúa en la empresa no permite el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, dado que no existen procedimientos y políticas claramente definidas para desarrollar la administración de las cuentas por cobrar, lo que afecta la rentabilidad de la empresa, por ende su crecimiento y desarrollo.

Ítem Diez. Como se observa, las personas entrevistadas están de acuerdo en afirmar que es necesario diseñar estrategias para mejorar el control interno de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa, para que las actividades se realicen de forma eficiente y eficaz, permitiendo de alguna manera cumplir con las metas y objetivos trazados, proporcionando a la empresa más beneficios y permitiendo reducir las pérdidas operativas por malas ejecuciones, asegurando además que las actuaciones

de cada empleado tengan una sintonía lógica y queden delimitadas en forma precisa, confiable y transparente.

4.3 Descripción de los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

Cuadro 2. Lista de Cotejo

Ítem	Aspecto Observado	Presente	Ausente
1	El proceso de cobranzas se maneja de manera adecuada		X
2	Planificación de las actividades relacionadas con el proceso de cobranza		X
3	Normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas	X	
4	Se lleva un registro y control de las cobranzas realizadas		X
5	Reportes escritos emitidos por el área de cobranza para conocer el saldo de las cuentas por cobrar por asegurado de forma confiable		X
6	La gestión de cobranzas que se efectúa genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos		X

Fuente: M rquez (2018)

Análisis de la Lista de Cotejo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la lista de cotejo, se observa de acuerdo al ítem uno, que el proceso de cobranzas no se maneja de manera adecuada, dado que existen demoras en el cobro de las facturas las cuales no se cobran en el plazo

establecido. En cuanto al ítem dos, no se planifican de las actividades relacionadas con el proceso de cobranza, por lo que se observa descontrol en el cobro de las facturas. Es importante para la empresa, planificar la gestión de las cobranzas registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

En cuanto al ítem tres, se evidencia que en la empresa existen normas y procedimientos previamente establecidos para el proceso de cobranzas. Sin embargo, estas no se ejecutan a cabalidad por ende no hay efectividad en las actividades que se realizan., por lo que no son eficientes, dado que se presentan retrasos en el cobro de las cobranzas. En el ítem cuatro, se observa que no se lleva un registro y control de las cobranzas realizadas, ya que el sistema actual de trabajo es manejado manualmente, lo cual ocasiona una serie de errores administrativos y contables.

Con respecto al ítem cinco, en la empresa no se lleva un control de los reportes área de cobranza para conocer el saldo de las cuentas por cobrar de los clientes de forma confiable. Esta situación no permite verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones. En cuanto al ítem seis, la gestión de cobranzas que se efectúa no genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos, puesto que no se realiza una eficiente gestión de cobro. En este sentido, los procesos operativos y contables relacionados con las cuentas por cobrar no proporcionan información precisa, manejable y de fácil interpretación y que además refleje la realidad de la empresa que sirva de soporte a la toma de decisiones.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

El control interno es el conjunto de medidas que toma la organización con el fin de proteger los recursos, así como asegurar la exactitud y la confiabilidad de los datos. En el área de cuentas por cobrar, se presenta a través las normativas y procedimientos para el manejo de las cobranzas, igualmente el seguimiento y control de las actividades. Es por ello, que a medida que las empresas sean capaces de coordinar el comportamiento de las cuentas por cobrar, podrán disponer del efectivo requerido para atender a su contrapartida en los pasivos que son las cuentas por pagar

En base a lo expuesto, se desprende la importancia de los procesos de cobranzas, ya que con frecuencia representan la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía. La propuesta consiste en el diseño de las estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., la cual resulta del análisis de la información recabada a través de los instrumentos de recolección de información, con la finalidad de corregir las debilidades encontradas en el área de cuentas por cobrar, específicamente en el otorgamiento de créditos, registro de la cobranza y en la comunicación de la empresa hacia sus clientes.

Desde esta perspectiva, la propuesta tiene como finalidad proporcionar información veraz y actualizada de los activos circulantes dentro de la empresa objeto de estudio, dónde la principal utilidad radica en establecer los controles apropiados

para el manejo y contabilización de las cuentas por cobrar. Al respecto, se establecen las normas para el análisis y evaluación de los créditos a cliente, procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas y controles internos para supervisar y verificar los registros de las actividades para otorgar créditos

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta de estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., se justifica porque a través de su aplicación se asegurará una adecuada administración de las cuentas por cobrar, es indispensable para la organización, dado que le permitirá disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza, permitiendo tener buen desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de todos los recursos utilizados en las operaciones del negocio

De igual forma, la propuesta está orientada a dar soluciones partiendo del análisis de sus fortalezas y debilidades, de esta manera asegurar o restablecer un control óptimo del proceso contable que se les lleva a las cuentas por cobrar, garantizando la definición y compatibilidad de los objetivos y procedimientos del departamento, apoyando el manejo eficiente de los recursos, fundamentando el control interno de la gestión y orientando el desarrollo de la organización.

Asimismo, servirá como guía práctica y confiable a la gerencia para planificar, ejecutar y controlar lo referente a los créditos otorgados a los clientes, agilizando los procesos y por ende los resultados, ya que con la aplicación de controles adecuados en el área de crédito y cobranzas se garantizará la información veraz y oportuna sobre las cobranzas de la empresa.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo General de la Propuesta

Diseñar las estrategias de control interno para el departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A.

5.3.1 objetivos Específicos

- Establecer las políticas para para el análisis y evaluación de los créditos a los clientes.
- Elaborar el procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas.
- Formular controles internos que permitan supervisar y verificar los registros y soportes de las actividades para otorgar créditos.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: se visualiza la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista institucional, ya que existe la disponibilidad y la receptividad por parte de la gerencia de empresa para la puesta en práctica de las estrategias planteadas.

Factibilidad Operativa: desde el punto de visto operativo, la empresa cuenta con los recursos humanos para llevar a cabo la propuesta, además, posee la infraestructura adecuada, lo que significa que con el rea existente se podrá aplicar la propuesta.

Factibilidad Técnica: la empresa posee los requerimientos de tipo técnico que se exigen para la puesta en marcha de la propuesta planteada. Estos recursos se encuentran en completa disponibilidad y alcance, tales como, tales como computadoras, impresoras, internet entre otros, y no hacen falta recursos tecnológicos adicionales.

Factibilidad Económica.: desde el punto de vista económico, la propuesta es factible, ya que no se requiere invertir grandes cantidades de dinero para llevar a cabo las estrategias de control interno para mejorar el proceso de cobranzas. Los gastos en que se incurra, como papelería, manuales, entre otros para dar a conocer la propuesta, están contemplados en el presupuesto operativo de la empresa

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Estrategia 1. Establecer las políticas para para el análisis y evaluación de los créditos a los clientes

Las políticas serían las siguientes:

Análisis Financiero y Económico del cliente. Todos los recaudos serán entregados al Administrador, quién deberá revisar toda la documentación recibida y procederá a analizar los estados financieros del cliente y capacidad financiera a fin de evaluar económica y financieramente al cliente y determinar el nivel de riesgo. En base a los antecedentes del cliente y a los resultados obtenidos prepara un informe preliminar determinando el monto de crédito sugerido y las condiciones de pago.

Definición del Límite de Crédito. De acuerdo a la capacidad de ventas, nivel de endeudamiento, la rotación de los inventarios y la rentabilidad de las operaciones del cliente, el administrador establece el monto sugerido al cliente, el cual será presentado al Gerente General de la empresa para su aprobación o rechazo

Seguimiento y Control de la Cobranza. Se sugiere una programación orientada a las siguientes actividades:

- Acceder a la visualización de los estados financieros de cuentas de las distintas cuentas bancarias receptoras de los fondos, para ratificar los depósitos

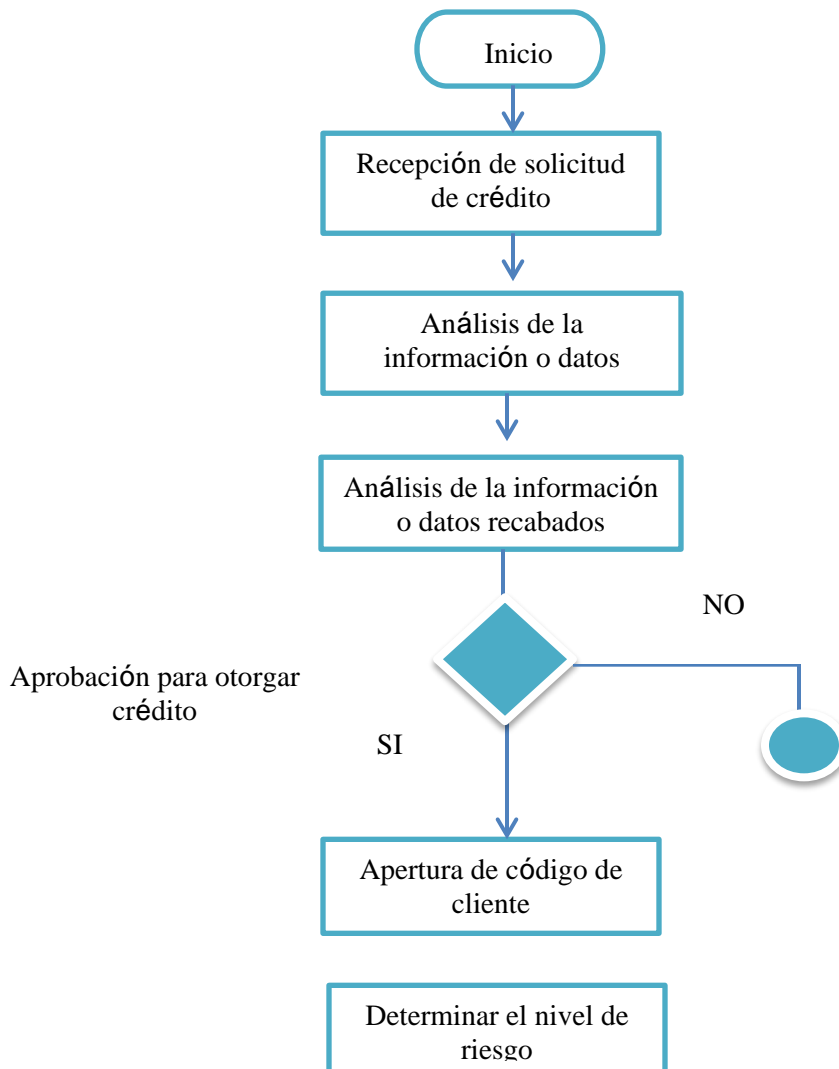
efectuados por los clientes para proceder al respectivo cruce de los pagos efectuados con las facturas asociadas, previa confirmación con los clientes.

- Con la información obtenida, se sugiere crear una data para luego convertirla en información útil para aprovechar al máximo la información, mediante el uso de un programa Excel.

Para una mayor comprensión de lo anteriormente expuesto, se elaboró un diagrama de flujo, donde se presenta el otorgamiento del crédito y seguimiento de la cobranza

Diagrama de flujo

Otorgamiento de crédito y seguimiento de la cobranza



Seguimiento y control
de la cobranza

Fin

Fuente: M rquez (2018)

Estrategia 2. Elaborar el procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas

Cuadro 3. Procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas

Responsable	Acción
Analista de Cuentas por Cobrar	1. Recibe de administración la documentación de las ventas y las condiciones de cobro y procede a registrar la cuenta en el libro auxiliar de cobros. 2. Determina las fechas en que se debe realizar los cobros y lo registra en el cronograma de cobros. 3. Archiva la documentación en la carpeta correspondiente por tipo de cuenta hasta gestionar su cobro. 4. Elabora la relación de cobros de las facturas del mes y las envía al coordinador de cuentas por cobrar para su control y registro.
Administrador	5. Revisa la relación de cobros, realiza su registro y devuelve al analista
Analista de Cuentas por Cobrar	6. Elabora las facturas en original y 2 copias de acuerdo al cronograma del mes

	<p>7. Cinco días hábiles antes de la fecha de pago envía copia de la factura al deudor y otra copia a administración para control</p> <p>8. Emite comprobante diario y anexa a la relación de cobros y lo envía a contabilidad para su control</p>
--	--

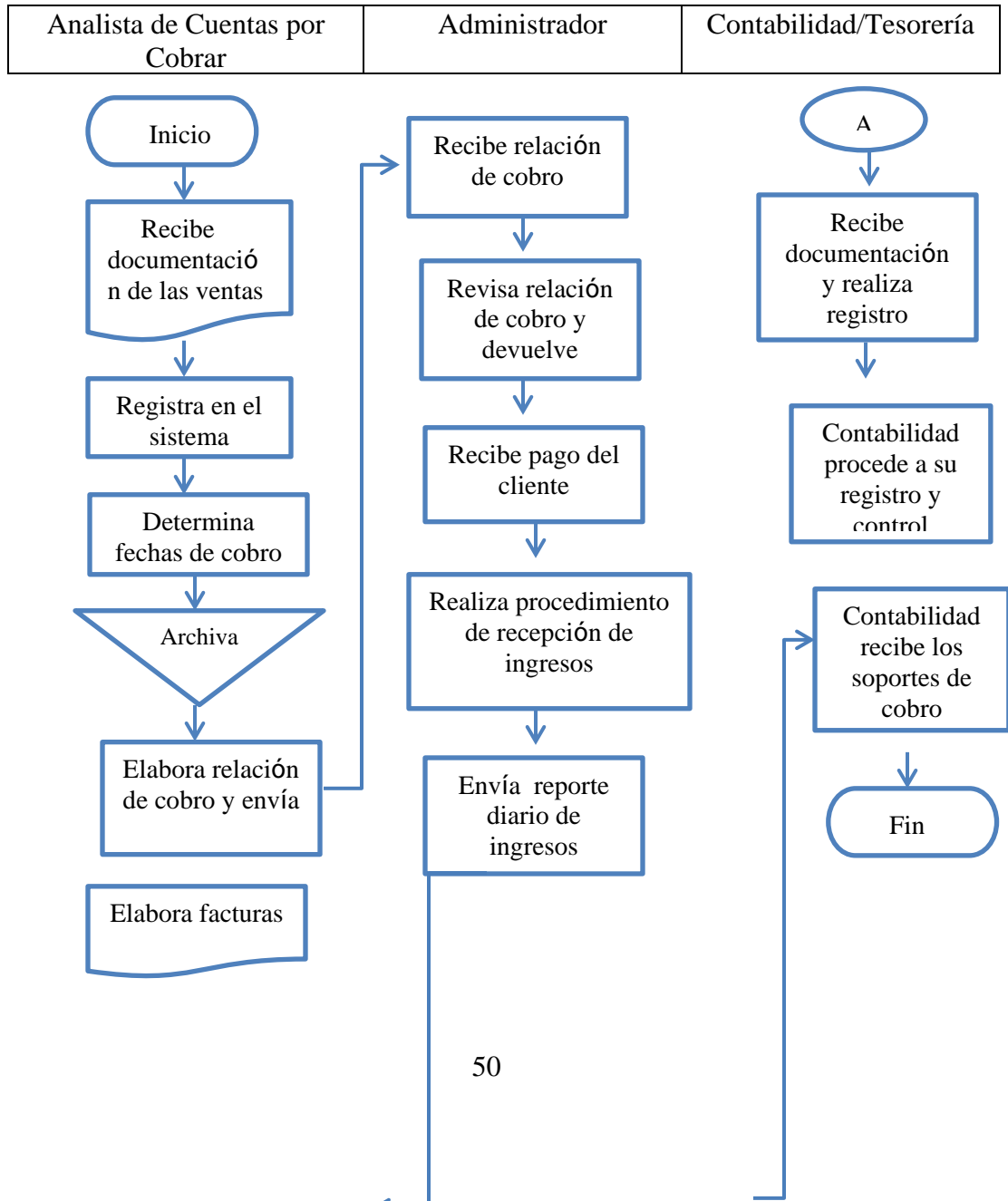
Fuente: Márquez (2018)

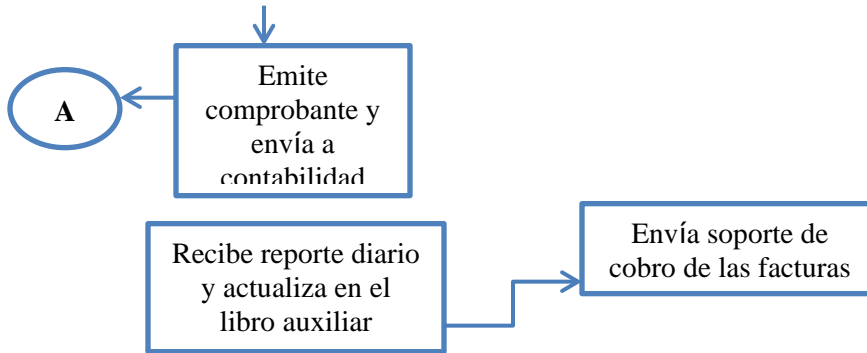
Cuadro 3. Procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas

Responsable	Acción
Administrador	<p>9. Recibe la documentación y procede a realizar el registro y control de las cuentas por cobrar</p> <p>10. Recibe el pago (caja) del cliente y le entrega la factura original y procede a realizar el procedimiento de recepción de ingresos</p> <p>11. Entrega copia del reporte diario de cobros a cuentas por cobrar</p>
Analista de Cuentas por Cobrar	<p>12. Recibe copia del diario de cobros y verifica la información contenida en los reportes</p> <p>13. Actualiza el libro auxiliar de cuentas por cobrar con los cobros realizados y archiva</p> <p>14. Envía a contabilidad los soportes correspondientes del cobro de las facturas</p>
Contabilidad	<p>15. Recibe soportes de los cobros de la factura y procede a su registro y control</p>

Fuente: M rquez (2018)

Flujograma del Procedimiento para el manejo y control del proceso de facturación y cobranzas





Fuente: Márquez (2018)

Estrategia 3. Formular controles internos que permitan supervisar y verificar los registros y soportes de las actividades para otorgar créditos

Cuadro 4. Controles Internos

Responsable	Supervisión y Verificación
Administrador	<ul style="list-style-type: none"> · Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos · Efectuar auditorías contables y administrativas. · Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos. · Revisar las políticas de crédito utilizadas por el Departamento de Administración. · Medir el tiempo que el crédito permanece pendiente al cobro. · Constatar a través del sistema contable que los

	<p>asientos respectivos se realizan de manera correcta.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Realizar una relación detallada de los clientes. Donde esté reflejado por escrito los criterios y procedimientos de aceptación del crédito
--	--

Fuente: M rquez (2018)

Cuadro 4. Controles Internos

Responsable	Supervisión y Verificación
Analista de Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none"> · Verificar el manejo de auxiliares y registros relacionado con las cuentas por cobrar. · Conciliar el total de la relación de los saldos individuales de cada cliente con el monto total manejado por la empresa. · Registrar las operaciones realizadas de la gestión de cobranzas en el expediente que se le asigne al cliente. · Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento. · Enviar periódicamente estados de cuentas a los clientes, como instrumento de verificación y comprobación de que las cuentas por cobrar son efectivamente reconocidas por los clientes

	y evitar sean usadas para ocultar sustracciones
--	---

Fuente: Márquez (2018)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de realizar el estudio de las actividades que se realizan en el proceso de cobranzas de la empresa Mueblería Los Guayos C.A se establecen las siguientes conclusiones. De acuerdo al objetivo específico número uno, referido al diagnóstico las estrategias actuales de control interno que se manejan en la empresa Mueblería Los Guayos C.A. respecto a las cuentas por cobrar se concluye que las cobranzas no manejan de manera adecuada, dado que existen demoras en el cobro de las facturas las cuales no se cobran en el plazo establecido. Asimismo, en la empresa no están claramente definidas las políticas para la gestión de cobranza, ya que se otorgan nuevos créditos a clientes que no están solventes, igualmente, no se lleva un control de todos los cobros para sus registros, dado que no se cuenta con mecanismos de revisión de expediente de los clientes, lo que no permite su actualización.

Con respecto al objetivo dos, se describieron los procesos en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., concluyendo que las normas y procedimientos están previamente establecidos para el proceso de cobranzas. Sin embargo, estas no se ejecutan a cabalidad puesto no hay efectividad en las actividades relacionadas con la gestión de los cobros, ya que no se lleva un monitoreo de las actividades de cobranzas. De igual forma, se observa que no se realiza un análisis previo del cliente, para verificar si está en capacidad cancelar de

acuerdo las condiciones que le plantea la empresa, ya que se carece de controles internos para verificar todos los créditos otorgados. Esta situación afecta la liquidez de la empresa, debido a que no se conocen con exactitud las facturas por cobrar así como las vencidas.

Finalmente, se concluye de acuerdo al objetivo tres, que es necesario diseñar estrategias de control interno para el departamento de cuentas por cobrar en la empresa Mueblería Los Guayos C.A., ya que contribuirá a efectividad y eficiencia de las operaciones de cobranzas; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Recomendaciones

Una vez establecida las conclusiones, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Llevar a cabo la propuesta, porque conducirá a mejorar los procesos internos de las cuentas por cobrar, asegurando la disminución de la morosidad en los clientes así como también el retardo de la fluidez y liquidez en el flujo de caja de la compañía.
- Inspeccionar que la información suministrada por los documentos como nota de despacho, pedido del cliente y factura involucradas en el proceso de ventas- cuentas por cobrar- cobranza sean confiable al momento de revisar los registros contables y cerrar cualquier contrato. Asimismo es vital mantener cuentas auxiliares de cuentas por cobrar para cada cliente y así examinar los movimientos y cotejar el saldo del libro mayor con el saldo de libros auxiliares.
- Crear, ejecutar, mantener y actualizar sistemas de control interno, ya que estos no se limitan exclusivamente a la confiabilidad en la manifestación de las cifras reflejadas en los estados financieros, si no también evalúa el nivel de eficiencia

en procesos contables administrativos. Los controles sirven para verificar la exactitud de un proceso, quedando evidencia que se han ejecutado correctamente evitando errores, fraudes e irregularidades en la entidad.

- Tambi

REFERENCIAS

- Arias Fideas (2014). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Bisquerra, Rafael. (2010). **Metodología I**. 2da.Edición. Editorial Me Graw Hill: México, D.F.
- Brito, José (2014), **Contabilidad “Básica e Intermedia”**, Editorial Centro de Contadores, 2 Edición. Caracas.
- Carrión, Jorge (2008). **Estrategia de la Visión a la Acción**. 2da. Edición. Esic Barcelona Editorial. España.
- Celis, Miguel. (2012). **Artes y Secretos del Crédito**. México: Ediciones Tillas.
- Chiavenato, Idalberto (2014). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 17ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Defliese, Jaenicke (2012). **Auditoria Montgomery**. Tercera edición. Editorial Limusa. México.
- Díez, Luis y López, Joaquín (2012). **Dirección financiera, Planificación, Gestión y Control**. Madrid: Financial Times Prentice Hall.

- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. 3ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Vanesa (2016), **Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos**, “Universidad Regional Autónoma de los Andes”. Trabajo de grado no publicado. Santo Domingo, Ecuador.
- Sabino, Carlos (2014), **El proceso de investigación**. El Cid editor. Caracas. Editorial PANAPO.
- Santillana, Juan Ramón (2012). **Auditoría Interna Integral**. Segunda Edición. International Thomson Editores S.A. de C.V.
- Tamayo y Tamayo Mario. (2014). **El proceso de la investigación científica**. 4ta Edición Ediciones Limusa.. México.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela

ANEXOS

ANEXO 1 ENTREVISTA

Ítem 1. ¿Considera usted, que se realizan revisiones periódicas de los procedimientos de cobranzas?
Ítem 2. ¿En la empresa se lleva a cabo un monitoreo y control de las actividades de cobranzas?
Ítem 3. ¿Se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar?
Ítem 4. ¿Se emiten periódicamente estados de cuentas de los clientes para su evaluación?
Ítem 5. ¿En la empresa existe una la segregación de funciones en cuanto a autorización, custodia y registro de las cuentas por cobrar?
Ítem 6. ¿Se evalúa el perfil económico de cada cliente antes de otorgarles el beneficio del crédito?

Ítem 7. ¿Se registran las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva?
Ítem 8. ¿La empresa posee políticas definidas en el área de cobranzas?
Ítem 9. ¿Cree usted que el proceso de cobranzas que se efectúa en la empresa permite el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales?
Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar estrategias para mejorar el control interno de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa?

ANEXO 2
LISTA DE COTEJO

Ítem	Aspecto Observado	Presente	Ausente
1	El proceso de cobranzas se maneja de manera adecuada		
2	Planificación de las actividades relacionadas con el proceso de cobranza		
3	Normas y procedimientos escritos para llevar a cabo las funciones y actividades del área de cobranzas		
4	Se lleva un registro y control de las cobranzas realizadas		
5	Reportes escritos emitidos por el área de cobranza para conocer el saldo de las cuentas por cobrar por asegurado de forma confiable		

6	La gestión de cobranzas que se efectúa genera la liquidez necesaria para cumplir con los compromisos adquiridos		
---	---	--	--