



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO DE
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
EMPRESA EAGLEBURGMANN
VENEZUELA, C.A.**

Autora: Yohely Colmenares.

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA EAGLEBURGMANN VENEZUELA, C.A.**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA.**

Autora: Colmenares Yohely.
C.I.: 18.433.876
Tutor: Licda. Arias Cristina.

San Diego, Junio de 2017.

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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Licenciada Cristina Arias, portador (a) de la cédula de identidad N° 17.776.640 , en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Colmenares Yohely, portador (a) de la cédula de identidad N° 18.433.876, titulado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EAGLEBURGMANN VENEZUELA, C.A”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada 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 01 días del mes de Junio del año 2017.

Licenciada Cristina Arias.

C.I 17.776.6



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DECANATO

San Diego, 25 de Mayo de 2017

Ciudadana
Yohely Colmenares
C.I 18.433.876

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar según **Acta N° 2035** el **Proyecto de Trabajo de Grado**, presentado por usted como requisito para optar al correspondiente título profesional.

Título del trabajo: "ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA EAGLEBURGMANN VENEZUELA, C.A"

Tutor académico: Cristina Arias

Escuela: Contaduría Pública

Atentamente,

Prof. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales



DEDICATORIA.

Se culmina un ciclo muy importante a nivel profesional todo mi esfuerzo y dedicación toman forma mi título de **Licenciada en Contaduría Pública** por ello quiero dedicar este logro:

A DIOS, por brindarme la sabiduría necesaria para afrontar las adversidades que se presentaron en este camino y por protegerme en todo momento para alcanzar mi meta.

A Mi Hermosa y Adorada Madre Haydee, la mejor de todas por ser mi ejemplo a seguir y ayudarme en todo momento, gracias por cumplir esos dos roles tan importantes (Madre y Padre) de una manera admirable te Adoro Mami que Dios te Bendiga por siempre. Este logro también es tuyo.

A mis Bellas Sobrinas Rosbel y Rosbely, como muestra de que las metas difíciles son alcanzables y que cuando se logran se tiene la mayor satisfacción, “Ustedes también Pueden” ¡Dios las Bendiga!

A mi Hermana Yoleidy, por siempre estar presente, te quiero.

A mi Amigo Juan Carlos Salas, por su apoyo, paciencia y colaboración en todo momento, personas como tú son muy valiosas es por ello que te aprecio mucho.

A mi Tío Juan Torrealba por su comprensión y ayuda, eres el mejor.

¡A todos Mil Gracias!!

Yohely.

AGRADECIMIENTO.

A la Universidad José Antonio Páez y en especial a la **Facultad de Ciencias Sociales** por permitirme ser parte de una generación de triunfadores y gente productiva para el país.

A todos los profesores con los que tuve el placer de compartir y aprender en especial al **Lic. Daniel Mariño**, gracias por su tiempo, apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional y por su valiosa amistad que ahora me honran en tener.

A mi Tutor Lic. Cristina Arias por su ayuda, dedicación y tiempo invertido su aporte fue muy valioso.

A EagleBurgmann Venezuela, C.A y sus trabajadores, por brindarme la oportunidad de realizar este trabajo de grado y permitir cumplir con el último y más importante de todos los requisitos de la carrera.

A todos Uds., ¡Muchas Gracias!

**INDICE GENERAL
CONTENIDO**

pp.

INDICE DE GRÁFICOS	ix
INDICE DE CUADROS	x
RESUMEN INFORMATIVO.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1

CUADROS

1

CAPÍTULO

I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1 Planteamiento del Problema.....	3
	1.1.1. Formulación del Problema	7
	1.2. Objetivos.....	7
	1.3. Justificación	8
II	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL.....	10
	2.1. Antecedentes.....	10
	2.2. Bases Teóricas	14
	2.2.1 Control Interno	15
	2.2.2 Cuentas Por Cobrar	17
	2.2.3 Control Interno de las Cuentas por Cobrar	20
	2.3 Definición de Términos.....	21
III	FASES METODOLÓGICAS.....	23
	3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	23
	3.2 Fases Metodológicas.....	25
IV	RESULTADOS	29

	4.1. Análisis y presentación de los resultados.....	29
	4.2 Fase I Diagnóstico de la situación actual.....	30
	4.3 Fase II Determinación de los Factores Internos y Externos.....	40
V	LA PROPUESTA.....	44
	5.1 Presentación de la Propuesta.....	44
	5.2 Justificación de la Propuesta	45
	5.3 Objetivos de la Propuesta	45
	5.4 Factibilidad de la Propuesta	46
	CONCLUSIONES	53
	RECOMENDACIONES	54
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pg.
Gráfico 1 Resultados Definición de normas y procedimientos.....	31
Gráfico 2 Resultados Conocimientos sobre créditos solicitados.....	32
Gráfico 3 Resultados Análisis de los saldos.....	32
Gráfico 4 Resultados Segregación de funciones facturación y cobranzas.....	33
Gráfico 5 Resultados Proceso de cobranza utilizado.....	33
Gráfico 6 Resultados de Parámetros de tiempos de cobranza.....	35
Gráfico 7 Resultados de Medidas de verificación.....	35
Gráfico 8 Resultados Comprobación de saldos.....	36
Gráfico 9 Resultados Reporte de antigüedad.....	36
Gráfico 10 Resultados Impacto negativo en la liquidez.....	37
Gráfico 11 Resultados Monitoreo y control de crédito y cobranzas	38
Gráfico 12 Resultados Perdidas monetarias en flujo de caja.....	39
Gráfico 13 Resultados Control Interno de las cuentas por cobrar.....	39
Gráfico 14 Resultados Diseño de estrategias de Control Interno.....	40
Flujograma para Gestión de Cobranzas.....	49

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pg.
Cuadro 1 Proceso de Cobranzas.....	30
Cuadro 2 Administración de las Cuentas por Cobrar.....	34
Cuadro 3 Control Interno.....	37
Cuadro 4 Matriz DOFA.....	41
Cuadro 5 Cruce de Estrategias (DOFA).....	42
Procedimiento actualización de la gestión de cobranzas.....	47
Control de Proceso de las Cuentas por Cobrar.....	52

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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA EAGLEBURGMANN VENEZUELA, C.A.**

Autora: Yohely Colmenares
Tutora: Lic. Cristina Arias
Fecha: Abril de 2017

RESUMEN INFORMATIVO

Este trabajo de grado tuvo como finalidad proponer Estrategias de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A., al plantear estrategias, se evidencia principalmente la falta de organización existente para el control de los pagos recibidos en la organización, generando esto un retraso en los avances de la misma y distorsión en la contabilidad causando una disminución de la competitividad empresarial. En las empresas industriales como la empresa en estudio, suelen existir desvíos de información, errores en la ejecución de las actividades diarias, retraso en el tiempo de ejecución necesario, entre otros aspectos, esto es debido al incumplimiento de los procedimientos establecidos en el desarrollo y ejecución de las diferentes actividades. Los objetivos de esta propuesta, será de forma descriptiva y adoptará la modalidad de proyecto factible, ayudada con la exploración de campo. La investigación se desarrollará en tres fases en la primera se procederá en el diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar, luego un análisis del control interno, finalizando con el diseño de estrategias como posible solución a la problemática existente. Para concluir, EagleBurgmann Venezuela forma parte de una gran cantidad de empresas industriales que está en constante crecimiento y desarrollo, y necesita de herramientas que les permitan a los empleados operar de manera efectiva, rápida y satisfactoria para lograr excelentes resultados.

Descriptor: Estrategias de Control Interno, Cuentas por Cobrar.

INTRODUCCIÓN

El mundo de la globalización se hace cada vez más cambiante, por lo que las organizaciones se ven obligadas a adaptarse a nuevas formas de trabajo, tomando en cuenta que con el pasar del tiempo la competitividad empresarial va incrementando de manera indetenible, es por esa razón que nunca una organización se debe quedar estancada en procesos básicos y con estrategias poco actualizadas.

Las empresas modernas que cuentan con alto nivel competitivo se miden por su calidad de trabajo o forma de operar de manera organizacional, pues una de las formas actuales y efectivas de lograr una excelente calidad de trabajo es llevando a cabo las normas y procedimientos establecidos o algún tipo de documento que logre orientar y guiar a los empleados, de manera que se puedan obtener los resultados deseados a través de la ejecución de las actividades cotidianas que se realizan internamente.

La Empresa EagleBurgmann Venezuela, actualmente tiene la necesidad de mejorar sus Controles Internos específicamente en las Cuentas por Cobrar, ya que la organización no sólo trabaja de manera continua para el logro de sus objetivos y generar utilidades, sino también para ser reconocidos en un mercado a través de la venta de sus bienes y servicios por sus estándares de Calidad, es decir que existan normas internas claramente establecidas que generen la confianza a los clientes sobre el producto adquirido.

Asimismo, a través del seguimiento Control Interno utilizado en una empresa contribuye con la minimización de errores, trayendo consigo la eliminación de pérdidas de tiempo y dinero por falta estrategias que permitan mejorar los procesos, lo que automáticamente ayuda con lo que se conoce como la excelencia empresarial motivado a los procedimientos eficaces utilizados por la organización.

El objetivo de la presente investigación se centra en proponer estrategias de control interno para las cuentas por cobrar de la Empresa EagleBurgmann Venezuela. Por ende, los resultados de este estudio tienen gran relevancia social, académica e institucional. Así desde la perspectiva económica el sistema de control interno permitirá una mejor gestión de las cuentas por cobrar; desde la perspectiva social e institucional, permitirán a la organización contar con un flujo de efectivo real y así ofrecer a los clientes opciones de créditos competitivos en el mercado; contribuyendo a mejorar la imagen corporativa y en el ámbito académico constituye una guía o un referente para el desarrollo de futuras investigaciones.

La siguiente investigación se estructura organizativamente de la siguiente manera:

Capítulo I se presenta la problemática a abordar, los objetivos del estudio y los aportes del mismo.

Capítulo II se exponen los antecedentes de la investigación y los supuestos teóricos y legales que fundamentan la investigación y la definición de términos.

Capítulo III se describe la metodología a desarrollar, incluyendo la modalidad, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, el procedimiento y las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

Capítulo IV se muestran los resultados obtenidos producto del instrumento de evaluación utilizado.

Capítulo V se exhibe la propuesta de Estrategias de Control Interno que se propone a la Empresa.

Finalmente se dan a conocer las Conclusiones y Recomendaciones generadas y las Referencias Bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las necesidades actuales del mercado en cuanto a la innovación y diversificación, han obligado a las empresas a nivel mundial a desarrollar una visión estratégica que les permita mejorar continuamente, tanto los procesos de producción, como el manejo interno de las organizaciones. Es primordial contar con una gestión empresarial que contribuya a mantener un control adecuado sobre todas las operaciones de las empresas.

El escenario empresarial actual exige la puesta en práctica de procesos administrativos y contables, que garanticen datos económicos concretos y fidedignos sobre los cuales tomar las decisiones que les permitan mantenerse activos en un mercado caracterizado por una alta competitividad.

Las políticas administrativas contables son vitales en aquellas empresas, que por las características de los productos o del mercado, hacen poco viable las ventas de contado y deben optar por la asignación de créditos.

Es necesario puntualizar, como lo refiere Rivero (2014), que las políticas de crédito y cobranza se han convertido en un elemento imprescindible en todas las organizaciones, ya que la situación económica del país “conlleva al otorgamiento de créditos, debido a que constituyen un instrumento de financiamiento, principalmente del capital de trabajo, mediante el cual se logra que el volumen de ventas aumente, de tal manera que permita obtener así los ingresos necesarios para

Los ingresos, constituyen un elemento que debe ser monitoreado constantemente, ya que proporciona los recursos requeridos para el desarrollo de las operaciones diarias. En este contexto, las cuentas por cobrar, según Rivera (2014:36), “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. Es decir, constituyen las fuentes proveedora de ingresos de toda empresa, al generar los recursos económicos para cumplir los compromisos operativos y realizar inversiones

El objetivo fundamental de la gestión de cuentas por cobrar se centra, tal y como lo reseñan Sevilla y Silva (2013), en mantener un flujo de efectivo constante. En consecuencia, para lograr ese propósito es vital establecer políticas y procedimientos eficientes de créditos y de seguimiento de los pagos, las cuales, como lo señala Chávez (2012:5), “permitan registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía”

Es importante contar con un sistema de control interno que monitoree todos los procesos. Así, según Ramírez y Volquez (2012:3) el control interno comprende “el conjunto de procedimientos coordinados para proteger y salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad y exactitud de las informaciones contables, así como garantizar la eficacia y productividad de la empresa”. En consecuencia, facilita la preparación de estados financieros de acuerdo con los principios de contabilidad; además ofrece información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.

La incorporación de este tipo de mecanismos de control es en la actualidad una práctica generalizada en el escenario empresarial mundial. En el caso de países con un sistema económico inestable caracterizado por una alta inflación, políticas de control cambiario y de precios, como es el caso de Venezuela, la puesta en práctica de este tipo de mecanismo constituye un elemento fundamental para mantenerse en el

mercado. Sin embargo, en muchos casos se observan fallas importantes en los sistemas de control interno de los procesos administrativos y contables, lo que genera importantes pérdidas para las empresas, afectando aún más las dificultades para mantenerse competitivas.

En tal sentido, a esta situación no escapa la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A, empresa del área metalmecánica dedicada a la producción y venta de sellos mecánicos de acero inoxidable. La misión es satisfacer a los clientes al ofrecer productos y servicios de calidad, cumpliendo con lo más altos estándares de seguridad, salud y ambiente; mientras que la misión es ser reconocidos por los clientes como líderes en innovaciones tecnológicas y por la confiabilidad de los productos y servicios en el mercado de sistemas de sellado.

Es una organización constituida por la empresa alemana Burgmann Industries GmbH&Co.KG y la empresa venezolana Mahe SL. C.A sociedad mercantil venezolana y forma parte de 55 subsidiarias en diferentes partes del mundo.

La marca EagleBurgmann ha sido representada en Venezuela desde 1986. Así, la sede administrativa de la empresa se encuentra situada en la Ciudad de Caracas, contando con oficinas de representación, atención y ventas en Maracaibo, Punto Fijo, Puerto la Cruz, Maturín y el Tigre. La planta de producción y los Departamentos de Recursos Humanos, Compras Nacionales y Facturación se encuentra ubicada en la Ciudad de Valencia.

El área de facturación se resume en los siguientes pasos. En primer término, las coordinadoras de atención al cliente envían al área de facturación la orden de venta y compra para su debido registro. Seguidamente la coordinadora de atención al cliente envía un correo donde solicita al almacén realizar la retirada de la mercancía y a la asistente administrativa la pertinencia de realizar la factura y nota de entrega o solo la nota de entrega. El área de almacén retira la mercancía comunicando por vía electrónica, la asistente administrativa elabora las proformas y las envía a las

coordinadoras para su respectiva confirmación copiando a la persona de cuentas por cobrar para que así lleve un control de lo que se genera a diario. Una vez confirmadas e impresas, el almacén lleva a cabo la logística para enviar el material ya sea por valija o transporte a los coordinadores de venta para que los mismos realicen el proceso de entrega al cliente y posteriormente enviar de regreso a las coordinadoras las copias de la factura o nota de entrega firmadas y selladas por el cliente.

El procedimiento de cuentas por cobrar se enlazaría con el antes mencionado cuando las coordinadoras le envíen a la asistente administrativo en las oficinas de Caracas las facturas antes mencionadas para así ser registradas en sistema, pero esto no se está llevando a cabo como se encuentra establecido ya que, una vez emitidas las facturas, no se tiene un control para saber si el cliente dio la conformidad de estas ya que podrían existir problemas relacionados con (fecha, orden de compra, dirección, Rif, entre otros), que puedan impedir el registro de la misma en el sistema del cliente y con esto se podría determinar el número real de facturas recibidas y contar con un reporte o estatus de los clientes que se encuentran en estado de morosidad para aplicar los recordatorios establecidos. Esta situación provoca la existencia de un número importante de notas de crédito ya que los coordinadores en la mayoría de los casos no entregan la mercancía a tiempo; generando pérdidas en el flujo de caja. De modo que, la empresa no cuenta con el flujo de efectivo real, generando dificultad de los compromisos y la puesta en práctica de planes de expansión de la empresa. En muchos se ha generado distorsión en la contabilidad.

Ante esta situación incierta, la alta gerencia de la empresa se ha enfocado a buscar e implantar, de manera inmediata, alternativas de solución, proponiendo como primer paso la realización de un estudio enfocado en caracterizar los problemas específicos y causas que generan las fallas en el proceso de cobranza; todo ello con el fin de contar con datos concretos que permitan incorporar los correctivos idóneos para minimizar o eliminar dichas irregularidades.

1.1.1 Formulación del Problema

De modo que, tomando en cuenta la problemática planteada anteriormente, surgen las siguientes interrogantes de investigación: ¿Cuál es la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar? ¿Cuáles son factores internos y externos a la empresa que afectan el proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann? y ¿Cuáles serán las estrategias de control interno para mejorar el programa de control interno de las cuentas por cobrar?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer Estrategias de Control Interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

1.2.2 Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A.

Determinar los Factores Internos y Externos a la empresa que afectan el proceso de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

Diseñar estrategias de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

1.3 Justificación de la Investigación

Las estrategias de control interno de todos los aspectos administrativos y contables de las empresas y es especial el de las cuentas por cobrar, representan la opción más adecuada para garantizar la adecuada operatividad y rentabilidad. En el caso específico de las cuentas por cobrar, los procesos de control interno permiten garantizar unas finanzas claras, lo que se traduce en una mayor disponibilidad de flujo de efectivo y, por ende, en un mejor rendimiento económico.

Sin embargo, como se indicó en la sección anterior, la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A, presenta fallas significativas en los procesos de monitoreo y control de las cuentas por cobrar, afectando de manera negativa el rendimiento económico de la empresa. Así, el desconocimiento del monto real adeudado, la falta de control de los morosos y los retrasos en la cancelación de las facturas. En consecuencia, la empresa enfrenta problemas para afrontar los gastos asociados al pago de proveedores, personal, mantenimiento de infraestructura, maquinarias y, además, merma las posibilidades de concretar planes de crecimiento a futuro. Es por ello, que el objetivo de la presente investigación es proponer estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A. En consecuencia, los resultados aportados por esta investigación son de especial importancia desde la perspectiva económica, institucional, académica y social.

Es así como, desde la perspectiva económica la empresa es la principal favorecida, debido a que podrá identificar las fallas que generan los problemas de cobranza y al mismo tiempo contará con un programa de control interno contextualizado de acuerdo al origen de la mismas y las características organizativas de la empresa que le permitirá llevar un control minucioso de todos los procesos asociados con las cuentas por cobrar. Por derivación, se dispondrá de la información del flujo de efectivo disponible en todo momento pudiendo realizar una programación

adecuada de los pagos de los compromisos económicos de la empresa; garantizando el cumplimiento de los planes de mantenimiento y crecimiento empresarial.

La puesta en práctica de la propuesta incidirá favorablemente sobre la operatividad de la empresa, contribuyendo a mejorar las condiciones laborales y la calidad del servicio y, por ende, a mejorar la imagen corporativa de la empresa. Además, se podrán concretar planes de expansión los cuales indudablemente incrementarían la competitividad de la empresa en el Mercado.

Desde el punto de vista académico los aspectos teóricos desarrollados en la investigación representan un aporte para el área contable de manejo de cuentas por pagar. Igualmente, la problemática analizada, así como, los elementos de la propuesta constituyen aspectos actualizados que podrán ser analizados en los espacios académicos, representando además un referente para realizar investigaciones similares en otros ámbitos del sector empresarial.

Por último, la investigación evidencia la responsabilidad social de la Universidad José Antonio Páez, al contribuir a aportar soluciones a los principales problemas que afectan al ámbito empresarial.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

Es necesario hacer referencia a la consulta bibliográfica que se tomó en cuenta para el desarrollo de esta investigación, la cual consta de estudios realizados con anterioridad, que de alguna manera u otra guardan estrecha relación con el tema de estudio y que sirve como soporte para la realización del mismo.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Andrade (2015), en su Trabajo Especial de Grado Titulado “**Manual de Procedimientos de Crédito y Cobranza para la Empresa Distribuidora de Tabaco Falcón (TABAFALCON)**”, presentado en la Universidad Nueva Espata, Caracas para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública indica que el objetivo de la investigación es “Diseñar un manual de procedimientos de crédito y cobranzas para la mencionada empresa, realizando una revisión de las políticas de ventas, créditos y cobranzas aplicadas por la empresa, al tiempo que se identificaron los tipos de control interno que se emplean.

A través de la cual, se llevó a cabo un estudio de nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño mixto, de campo y documental. La muestra estuvo conformada por los 20 empleados del Departamento de Ventas y de Administración. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario de 10 ítems con escala dicotómica.

Carrasco y Farro (2014), en su Trabajo Especial de Grado Titulado **“Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para Mejorar la Eficiencia y Gestión, Durante el Período 2012”**, en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo Perú para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública cuyo propósito fue valorar, a través de los cinco componentes del control interno, el proceso de las cuentas por cobrar para incorporar estrategias de mejora.

Se desarrolló un estudio de carácter descriptivo que combinó la modalidad documental y de campo de campo. Las unidades de análisis para el estudio documental estuvieron representadas por los informes de las cuentas por cobrar y la muestra de la fase de campo por el gerente y los trabajadores de la Empresa. Con esto, se evidenció que en el área de cuentas por cobrar no existe supervisión; el personal no está siendo capacitado; la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito y las políticas de cobranza no adecuadas.

La conclusión de las autoras fue que, no existen patrones y procedimientos eficientes y eficaces de control interno de las cuentas por cobrar, en consecuencia, se propusieron una serie de acciones de mejora centradas en controlar los procesos y aumentar la eficiencia del personal.

Rivero (2014), en su Trabajo Especial de Grado denominado **“Propuesta de Estrategia Financiera para el Departamento de Crédito y Cobranzas para el Mejoramiento de la Gestión de Cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)”**, en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciada en Administración Comercial. Se centró en analizar los procesos que realiza la empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, a fin de identificar las posibles fallas.

El estudio fue descriptivo y de campo; mientras que la muestra estuvo conformada por los cinco trabajadores del Departamento de Créditos y Cobranzas, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala dicotómica. En este orden de ideas, los resultados evidenciaron que no se cuenta con un reporte de antigüedad, la cartera de clientes no se actualiza a diario, existen facturas vencidas del año 2012 y no se tiene conocimiento del impacto negativo de las cuentas por cobrar sobre el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa.

Se propuso alternativas para implantar procedimientos de actualización en la gestión de cobranzas, incrementar el control de los saldos en mora, diseñar el reporte de cobranza y establecer convenios de pago con los clientes con facturas morosas. En este estudio plantean elementos de gran relevancia en la propuesta, que serán tomados en consideración al momento de elaborar la fase III de la presente investigación.

Aguilar (2013), en su Trabajo Especial de Grado **“Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.”**, presentado en la Universidad San Martín de Porres de Lima como requisito de grado para optar al título de Licenciado en Administración. Cuyo objetivo se centró en evaluar la incidencia de la gestión de cuentas por cobrar sobre la liquidez de la empresa precitada. Así, la investigación fue descriptiva, de campo, transaccional y adoptó un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 sujetos de las áreas administración, finanzas y contabilidad, a los cuales se les aplicó un cuestionario conformado por 18 ítems cerrados.

Los resultados evidenciaron que la empresa carece de una política de crédito eficiente, además, la política de cobranza es inconsistente, pues no se cumple con el plazo establecido para el pago de los clientes en el contrato. Se cuenta con un saldo negativo de capital de trabajo que no le permite contar con un fondo de maniobra disponible por lo que ha requerido buscar financiamiento. El trabajo plantea

elementos metodológicos que constituirán una guía para el desarrollo del Marco Metodológico en la investigación que se lleva a cabo.

Cruz (2013), en su Trabajo Especial de Grado llamado **“Evaluación del Control Interno y su Incidencia en las Cuentas por Cobrar de Foro Miraflores”**, presentado en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, donde el objetivo fue valorar el sistema de control interno y su incidencia en los procesos de las cuentas por cobrar en la Asociación de Pobladores y Productores de Miraflores **“FORO MIRAFLOR”**, Estelí en el periodo 2010-2011.

En este contexto, el desarrollo de este estudio se realizó bajo el enfoque cualitativo, adoptando la modalidad de estudio de caso de tipo descriptivo-explicativo. En tal sentido, la unidad de análisis estuvo conformada por la información financiera de las cuentas por cobrar y para la obtención de los datos se aplicaron entrevista al contador, administrador, miembros de junta directiva.

La autora pudo evidenciar que, el manual de control interno esta desactualizado, ya que no toma en cuenta los cinco componentes del control interno. Además, no existe un manual de crédito y, por lo tanto, no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar. Asimismo, no existe una gestión de cobro en la organización, por lo que existe un porcentaje bastante alto de cuentas consideradas incobrables. En síntesis, la aplicación del control interno tiene muchas limitaciones, que deben ser corregidas. En consecuencia, el estudio incluye una recopilación teórica extensa de los procesos de cuentas por cobrar en general y de las cuentas por cobrar que servirá de referente teórico.

Ortega y Puerto (2013), en su trabajo Especial de Grado llamado **“Lineamientos para Optimizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Vene-Frenos, C.A., Ubicada en San Diego, Estado Carabobo”**,

presentado en la Universidad José Antonio Páez San Diego, consignado como requisito de grado para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José, cuyo propósito fue diseñar lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa.

La investigación adoptó la modalidad de proyecto factible, sustentado en una investigación descriptiva y de campo; quedando la muestra conformada por el personal administrativo y contable del departamento, a quienes se les aplicó un cuestionario para la recolección de los datos. De tal forma que, los resultados evidenciaron que, existen fallas en la discriminación de las funciones y en el registro de operaciones, al punto que se identificaron duplicidad de documentos.

Su propuesta se fundamentó en realizar un seguimiento de los depósitos en tránsito y aplicar un control preventivo con el registro de las operaciones, donde el sistema identifique el registro del depósito. Esta investigación aporta datos relevantes para el diseño de estrategias de control interno que permitan optimizar el registro de las operaciones relacionadas con los rubros caja y bancos.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, según lo indicado por Behar (2008: 33), “amplía la descripción del problema e integra la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”. Constituyendo el grupo de conceptos que representan el sustento de la investigación que se desarrolla. Así, a continuación, y tomando en cuenta al área del conocimiento en el que se ubica la problemática abordada, se presentan los aspectos conceptuales del Control Interno, Cuentas por Cobrar y Control Interno de las Cuentas por Cobrar.

2.2.1 Control Interno

Previamente puede decirse que el control de gestión, tal y como lo refiere De Villamizar (2011: 50), abarca el conjunto de actividades que garantizan a la empresa la detección oportuna de desviaciones en sus metas, a fin de tomar los correctivos necesarios. En otras palabras, permite “incrementar la eficiencia y rentabilidad de las organizaciones, orientado al logro de metas, uso racional de los recursos, calidad de los procesos y satisfacción de la demanda”.

En este contexto, para Ramírez y Volquez (2012:3), el control interno comprende “el conjunto de procedimientos coordinados para proteger y salvaguardar los activos, verificar la confiabilidad y exactitud de las informaciones contables, así como garantizar la eficacia y productividad de la empresa”. Igualmente, Mejías (2013:20), señala que es “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos”.

Es por ello que, el control interno para Urbina (2015:19), “proporciona protección contra las debilidades humanas y reducen posibilidad de que ocurran errores e irregularidades”. Igualmente, Carrasco y Farro (2014), apuntan que el control interno ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable. Por tanto, es una herramienta idónea para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

Ahora bien, el control interno de una organización, para Romero (2012), incluye cinco componentes o elementos: a. El ambiente de control o procedimientos que reflejan la actitud de los niveles de la administración; b. La evaluación del riesgo que es el dictamen financiero que identifica los riesgos relevantes en la preparación de los estados financieros; c. El sistema de información contable y de comunicación; d. Actividades de control o procedimientos que ayudan a asegurar la implantación de

las acciones para abordar los riesgos y e. Monitoreo del control que implica la evaluación continua de la calidad del desempeño del control interno.

De tal forma, que tal y como lo refieren Carrasco y Farro (2015), el ambiente de control le da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados; constituyendo el fundamento de todos los demás componentes de control interno. Por tanto, abarca los siguientes factores: a. Integridad y valores éticos; b. Compromiso de ser competentes; c. Filosofía y estilo operacional de la gerencia; d. Estructura organizacional; e. Asignación de autoridad y responsabilidad y f. Políticas y prácticas de los recursos humanos.

Igualmente, la evaluación del riesgo se centra en identificar y analizar los riesgos internos y externos que enfrenta la empresa para la consecución de los objetivos.

A su vez, la información y comunicación, consisten en poner en práctica sistema comunicacionales que permitan transmitir la información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Y, por último, las actividades de control constituyen las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo; es decir, las acciones que permitan orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la empresa; mientras que el monitoreo se enfoca en valorar la calidad del desempeño del sistema en el tiempo.

Adicionalmente, según Murillo (2013), el control interno, se clasifica en administrativo y contable. El control interno administrativo, de acuerdo a Urbina (2015:20), “son las medidas diseñadas para mejorar la eficiencia operacional y que no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables”. En otras

palabras, constituyen el conjunto de procedimientos que permiten registrar y controlar los procesos de transacciones y de actividades administrativas, con el fin de mejorar la eficiencia de las operaciones., pero no tienen relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Por tanto, como lo refieren Ramírez y Volquez, (2012), sus objetivos son: a. Garantizar la eficiencia de las operaciones; b. Monitorear la gestión administrativa y c. Proteger las políticas y procedimientos administrativos para que se cumplan en los plazos pre establecidos y se alcancen las metas trazadas.

Además, el control interno contable, de acuerdo a Urbina (2015:21), “son las medidas que se relacionan directamente con la protección de los recursos, tanto materiales como financiero, autorizan las operaciones y aseguran la exactitud de los registros y la confiabilidad de la información contable”.

2.2.2 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar, de acuerdo a Rivera (2014:26), “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”. Asimismo, Aguilar (2013:7), apunta que “representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos”.

Puede afirmarse que constituyen el crédito otorgado por una empresa a sus clientes; por lo que son cuentas adeudadas a la empresa, que teóricamente deberían convertirse en valores disponibles de forma continua. En consecuencia, como lo señala Aguilar (2013), el manejo de las cuentas por cobrar implica registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar, provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios.

Por lo tanto, tal y como lo apuntan Carrasco y Farro (2014), la empresa debe registrar de manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. En este contexto, cobran especial importancia las políticas de cobranza como criterios de la administración que sustentan el establecimiento del control interno de las cuentas por cobrar. Por ende, las políticas de las cuentas por cobrar.

Para Aguilar (2013:8),

Son las directrices que fija la organización orientadas a controlar los aspectos referentes al crédito que se otorga a los clientes en la venta de bienes o en la prestación de un servicio, con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido.

Las políticas de cuentas por cobrar, a su vez, incluyen la definición de las políticas de crédito, las políticas de administración y las políticas de cobranzas. Así, según Urbina (2015), los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar entre los solicitantes de crédito, a cuáles de sus clientes se les concederá el crédito y el monto. Por ende, las políticas de crédito son los lineamientos que se siguen con la finalidad de determinar si se le otorga un crédito a un cliente y por cuánto tiempo se le ha de conceder. De tal forma, que es necesario que la empresa posea fuentes de información de crédito adecuadas y que utilice métodos de análisis.

Por su lado, las políticas de cobranza, de acuerdo a Aguilar (2013:19), “son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento”. Es decir, son los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida. La operación básica de cobranza abarca todas las operaciones que comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta

que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa.

Es preciso señalar que entre las técnicas de análisis financiero más comúnmente utilizadas destacan el Análisis Comparativo de Saldos y el Análisis por Antigüedad de Saldos. De modo que, para Faxas (2011), el Análisis Comparativo de Saldos, se realiza monitoreando los saldos durante un determinado periodo de tiempo, para observar cómo se comportan las cobranzas. Por su lado, el Análisis por Antigüedad de Saldos, como su nombre lo indica se centra en clasificar los saldos por antigüedad de su vencimiento, decidiendo ampliar o reducir el crédito, de acuerdo a las necesidades de la empresa.

En consecuencia, es fundamental diseñarlas considerando las condiciones del mercado, la competencia, el tipo de clientes que posee la organización, así como sus objetivos y políticas. Es así como, incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas.

En otro orden de ideas, y tomando en consideración la información presentada anteriormente es evidente que el manejo de las cuentas por cobrar implica abordar desde su origen hasta su liquidación. Por tanto, es importante, tomar en consideración el origen de la cuenta, el flujo del trámite y registro en cuentas, la documentación de soporte y método de vigilancia de la documentación.

En este contexto, el pedido del producto o la solicitud de servicio deben satisfacer ciertos requisitos relacionados con la venta y con el crédito. Así, es necesario asegurarse que el cliente cumplirá con los compromisos contraídos al firmar el pedido; realizando una revisión del estado de las cuentas previas del comprador. Igualmente, como lo señala Guerrero (2012), es preciso contar con toda la documentación de soporte de los pedidos para hacer un seguimiento de los mismos.

En tal sentido, para Rivero (2014), es preciso archivar, hasta que se efectúan los cobros, las facturas de los clientes, junto con las notas de recibo o cualquier documentación relacionada con el envío. Además, es necesario organizar el cobro diario de las facturas en función de la fecha de vencimiento, respaldándolo con la respectiva documentación; lo que permitirá elaborar una lista de cobranza donde se plasme el registro de las facturas canceladas y las pendientes.

2.2.3 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

La gestión de las cuentas por cobrar, como lo refiere Aguilar (2013), son el conjunto de operaciones que se realizan para dirigir y administrar las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Así, tiene como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes, con el fin de alcanzarlos objetivos financieros con la mayor productividad posible.

Los objetivos del control interno de las cuentas por cobrar, para Carrasco y Farro (2014), se centran en lograr: a. La adecuada segregación de funciones de los departamentos responsables de la contabilización de las cuentas por cobrar, las devoluciones y descuentos, la realización de pedidos, la aprobación de los créditos y la facturación; b. Contar con un listado de clientes con el límite de crédito; c. Realizar conciliaciones periódicas entre las cuentas cobrar y el mayor al final del mes; d. Disponer de un control sobre la facturación y la entrega de mercancía, e. Realizar la comprobación periódica de las facturas pendientes de cobro y f. La realización de conciliaciones periódicas de los saldos de efectos a cobrar descontados en el banco y su registro en el mayor.

Ahora bien, los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, de acuerdo a Carrasco y Farro (2014), se agrupan en dos grandes bloques; los

procedimientos para verificar la existencia de cuentas a cobrar y los procedimientos para verificar la correcta valoración de las cuentas y análisis de las provisiones de tráfico. Así, los procedimientos del primer bloque se centran básicamente en constatar el saldo de los deudores, enviando circulares a los deudores para poder obtener evidencia suficiente sobre los deudores. En tal sentido, las circulares se enviarán a los clientes con saldo acreedor, a los que tengan movimientos extraños en las cuentas; los cuales responder indicando su conformidad o disconformidad con el saldo adeudado.

2.3 Definición de Términos

Cobranza: proceso formal aplicado para obtener el pago por parte de una deuda

Cobro: acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

Componentes del Control Interno: guía de acción a los fines de enviar fallas o debilidades que puedan ser reportados en el informe de evaluación del sistema financiero

Control: proceso por el cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

Control Interno: proceso de verificación del cumplimiento de las actividades operativas establecidas en la empresa, cuyo objetivo es obtener información confiable para la empresa sobre los procesos realizados.

Controles Administrativos: controles desempeñados por uno o más administradores en cualquier nivel en una organiza

Cuentas por Cobrar: cuentas vencidas administradas por la empresa y que no generan utilidades inmediatas.

Eficacia: uso de los recursos que hace la administración para cumplir las metas de la organización.

Eficiencia: es la relación existente entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Sistema de Control Interno: elementos organizacionales interrelacionados e interdependientes, buscan sinergias y armónicamente alcanzar los objetivos y políticas.

Política de Cobranza: procedimientos empleados por la empresa para cobrar las cuentas vencidas.

Política de Crédito: conjunto de decisiones que incluyen el periodo de crédito de una empresa, las normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los descuentos ofrecidos.

CAPITULO III

FASES METODOLÓGICAS

En este capítulo se desarrolla la metodología que se aplicará para alcanzar los objetivos propuestos en el Capítulo I; De igual forma, es preciso recordar que, según Hurtado (2010), el término metodología se deriva de método o modo de proceder o de hacer algo. Por tanto, tal y como se señala en el Manual de la Universidad Experimental Libertador (UPEL) (2012:24), en esta sección:

Se describen los métodos, técnicas y procedimientos aplicados de modo que el lector pueda tener una visión clara de lo que se hizo, por qué y cómo se hizo. Además, deben mencionarse las razones por las cuales se seleccionó dicha metodología, su adecuación al problema en estudio y sus limitaciones.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tomando en cuenta que el objetivo general es proponer estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A, la investigación asume la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo.

En este orden de ideas, el proyecto factible de acuerdo al Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2012), “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos

o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías o procesos” .Asimismo, las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015:5), indican que “consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”.

Según la forma de acceder a los datos, el estudio es de campo; tipo de investigación que según lo contemplado en el Manual de Trabajos de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012:18), consiste en el “análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos entender su naturaleza y factores constituyente”. Por tanto, en el presente estudio se orienta al diagnóstico de una situación determinada, a partir de la información obtenida directamente de la realidad, es decir, de los empleados del Departamentos de Recursos Humanos, Compras Nacionales y Facturación y del Área del Almacén.

Ahora bien, tomando en cuenta el alcance de los objetivos propuestos y el nivel de profundidad de los conocimientos generados, el estudio es de tipo descriptivo, modalidad que según Hernández, Fernández y Baptista (2006:103), “Buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”.

En tal sentido, en el presente estudio se describirá la situación actual del control interno del control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A.; identificando las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, para lo cual los datos se tomarán directamente de la realidad y del análisis de los datos aportados por los empleados. Posteriormente, el análisis contrastado de esta información, permitirá diseñar las estrategias de control interno para optimizar las

operaciones del manejo de las cuentas por cobrar.

Por último, es preciso indicar que, de acuerdo al tipo y nivel de la investigación, el diseño es no experimental y de corte transversal, ya que se analizarán las variables en un momento dado y sin someterlas a manipulación. Es así como, de acuerdo a lo señalado por Salinas (2012:21) los diseños no experimentales son aquellos donde “las mediciones son hechas en una sola ocasión”. Y, en los diseños transversales, según Hernández, Fernández y Baptista (2010:151), se “recopilan datos en un sólo momento, en un tiempo único”. En consecuencia, los datos serán recolectados, tal y como se presentan en el contexto, sin manipular las variables en un momento específico.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I. Diagnóstico de la situación actual del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A.

En esta fase se procederá a diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A., para lo cual se procederá a aplicar un cuestionario a de los empleados del Departamento de Recursos Humanos, Compras Nacionales y Facturación y del Área del Almacén.

En este punto es preciso reseñar que, la población o unidad de análisis, es definida por Palella y Martins (2012:105) “es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. Por ende, la población de la presente investigación es un conjunto finito conformado por los 10 empleados del Departamento de Recursos Humanos, Compras Nacionales y Facturación y 04 del Área del Almacén.

En este mismo orden de ideas, la muestra según Palella y Martins (2012:106) “parte representativa de la población cuyas características reproduce de la manera más exacta posible”. Tomando en cuenta esta definición, en la investigación se

utilizará el muestreo no probabilístico intencional u opinático, que para Gómez (2012:34) “es el tipo de muestreo donde el investigador selecciona los elementos que considera representativos”. En tal sentido, debido al reducido número de integrantes de la población, la muestra quedará conformada por los mismos componentes de la población.

Ahora bien, para la recolección de los datos se aplicará la técnica de la encuesta. Así, la encuesta, de acuerdo a lo indicado por Gómez (2012:58), “se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos”. Por su lado, para el registro de la información se utilizará un cuestionario, que para Salinas (2012:69), “son instrumentos diseñados para obtener información específica de los respondientes y pueden ser auto-administrados o administrados por entrevistadores”. Dicho instrumento, estará conformado por tres secciones, la carta de presentación, las instrucciones y el cuerpo del mismo. El cuerpo del instrumento, estará constituido por ítems, con una escala de respuesta de tipo dicotómica, “Si” y “No”.

Adicionalmente, al instrumento se le determinará la validez y confiabilidad, aplicando el juicio de experto y una prueba piloto. La validez de un instrumento de recolección de la información, tal y como lo indican Palella y Martins (2012:160) “Representa la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir”. Es realizada por un grupo de especialistas en el tema y con experiencias en metodología de investigación. Así, para establecer la validez de contenido, se procederá a definir conceptualmente las variables. De igual forma, para evitar defectos en la construcción, será sometido a juicio de expertos, consultando a tres profesores, especialistas en las variables a estudiar. Estos expertos emitirán su opinión en relación a la congruencia de los ítems con los indicadores que se pretenden medir; la claridad y precisión de la redacción y la adaptación al nivel de los encuestados.

Por su lado, la confiabilidad de un instrumento, en función de lo estipulado por Palella y Martins (2012:164), “Es definida como la ausencia de riesgo aleatorio en un instrumento de recolección de datos. Es el grado en que las mediciones están libres de la desviación producida por los errores causales”. Para establecerla en el presente estudio, se aplicará una prueba piloto empleados con características similares a los integrantes de la muestra, pero que serán excluidos de la misma, calculando el Coeficiente de Consistencia Interna de Kuder Richardson.

Finalmente, las técnicas de análisis de los datos, de acuerdo a lo expresado por Hurtado (2010:110), “son modos específicos de analizar o procesar los datos, diferenciando las técnicas cuantitativas que se basan en datos numéricos y las cualitativas que se basan en datos verbales”.

Fase II. Determinación de los Factores Internos y Externos a la Empresa que afectan el proceso de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

El propósito de esta fase es definir, aplicando la Matriz DOFA, los datos emanados de la fase anterior, a fin de identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas; así como las acciones de intervención para eliminar las debilidades, controlar las amenazas, reforzar las fortalezas y aprovechar las oportunidades.

De modo que, en primer lugar, y siguiendo la sistemática diagnóstica de la matriz DOFA, se procederá a identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, evidenciadas en la fase de diagnóstico. En segundo lugar, se agruparán en factores internos que incluyen las fortalezas y debilidades y factores externos que abarcan las oportunidades y amenazas.

Seguidamente, se procederá a ponderar cada uno de estos factores y clasificarlos en función del impacto, aplicando una escala de 0 a 1, donde, 0 es el

factor de menor importancia y 1 el de mayor significación para la empresa. Además, para la clasificación se utilizará una escala de 1 a 4, donde 1 es una debilidad importante y 2 una debilidad menor; mientras que 3 es una fortaleza menor y 4 una mayor. En el caso de las amenazas y oportunidades, 1 es una amenaza importante, 2 una menor y 3 corresponde a una oportunidad menor y 4 a una importante.

Asimismo, se elaborará la matriz DOFA cruzada, de donde surgirán las iniciativas de intervención para reforzar las fortalezas aprovechando las oportunidades, disminuir las amenazas en función de las fortalezas, disminuir las debilidades aprovechando las oportunidades y disminuir las debilidades controlando las amenazas.

Fase III. Diseño de las Estrategias de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

Esta es la fase final de la investigación, que corresponde a la elaboración de las estrategias de control interno, es decir, el propósito es concretar las estrategias de control interno que permitan optimizar el proceso de las cuentas por cobrar en la empresa evaluada. De manera que, para su diseño se partirá de los elementos teóricos que sustentan el estudio, los cuales serán adaptados a los resultados de la fase anterior.

En tal sentido, cumpliendo con lo contemplado en las Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos de Grado de la Universidad José Antonio Páez (2015), la propuesta se organiza en seis partes, la presentación, fundamentación, objetivos, justificación, factibilidad y las estrategias de aplicación. Cabe resaltar que, el plan de estrategias incluirá, las acciones a implementar y los mecanismos de gestión, especificando, este último, los responsables de cada una de las acciones propuestas, los recursos requeridos, el tiempo para su desarrollo y las acciones e indicadores para valorar el impacto del plan propuesto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

En esta parte del estudio se presentan los resultados, de acuerdo con los objetivos planteados, mediante el análisis e interpretación de los datos. Para ello, se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al control de las cuentas por cobrar a través de un cuestionario conformado por catorce (14) preguntas dicotómicas (SI/NO) aplicado a la muestra seleccionada. Para una mejor interpretación de la información recolectada, las preguntas del cuestionario se agruparon en tres cuadros de frecuencias a saber: Cuadro Uno: Proceso de las Cobranzas. Agrupa los ítems 1, 2, 3, 4, y 5. Cuadro Dos: Administración de las Cuentas por Cobrar. Agrupa los ítems 6, 7, 8, 9 y 10. Cuadro Tres. Control interno. Agrupa los ítems 11, 12, 13 y 14

El análisis crítico descriptivo sobre los resultados obtenidos se fundamentó en las conceptualizaciones teóricas manejadas en la presente investigación. Los resultados presentados se incorporan tomando en consideración los aspectos registrados en los estudios aplicados en tal sentido, se presenta el análisis de los datos sobre la caracterización de la muestra y luego el análisis descriptivo inferencial realizado sobre la información registrada según la opinión de los encuestados.

Seguidamente, con los resultados obtenidos se analizaron los

factores internos (Fortalezas y Debilidades) y externos (Oportunidades y Amenazas) que afectan el proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A. para lo cual se hizo uso de la Matriz Dofa. Mediante esta herramienta, se diseñan las estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa.

4.2 Fase I. Diagnóstico de la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A.

Cuadro 1. Proceso de Cobranzas

Ítem	Preguntas	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
1	¿Actualmente la empresa tiene definidas normas y procedimientos para el control interno del sistema de Cuentas por Cobrar?	6	60%	4	40%
2	¿Considera que los créditos solicitados por los clientes de la organización son evaluados bajo las políticas, normas y procedimiento establecidos?	4	40%	6	60%
3	¿Considera que frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar?	3	30%	7	70%
4	¿Las funciones de facturación y cobranza se encuentran debidamente segregadas?	6	60%	4	40%
5	¿Cree usted que el proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa?	3	30%	7	70%

Fuente: Colmenares, (2017)

Análisis

Ítem Uno. Al ver los datos registrados en el ítem uno, se aprecia que el 60% de los encuestados consideran que la empresa cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar, sin embargo, un 40% señala que no se cumplen, por qué no se está llevando a cabo como se encuentra establecido ya que, una vez emitidas las facturas, no se tiene un control para saber si el cliente dio la conformidad de estas ya que podrían existir problemas relacionados con (fecha, orden de compra, dirección, Rif, entre otros), este contexto, es sumamente conveniente que la empresa evalúe y reconceptualice el proceso del Sistema de Cuentas por Cobrar, es vital definir las normas y procedimientos del sistema de cuentas por cobrar porque generaría eficiencia de modo particular en las actividades de contabilización del ingreso devengado y en el control de la entrada de fondos.

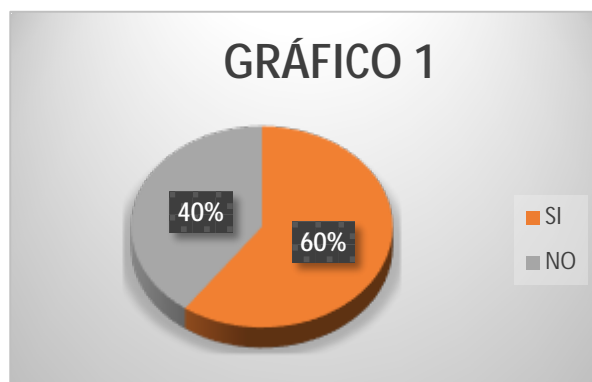


Grafico 1. Definición de normas y procedimientos
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Dos. A través del procesamiento de los datos recabados con la aplicación de esta interrogante, se pudo conocer que los créditos solicitados por los clientes de la organización no son evaluados en función a políticas establecidas, habiéndolo manifestado así el 60% de los encuestados y el otro 40% si son evaluados. En relación a esta repuesta se determinó que las políticas no se aplican porque no están establecidas.

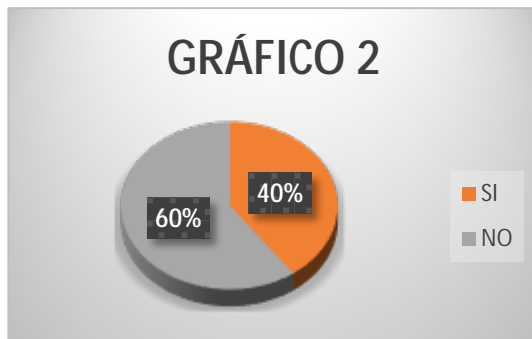


Gráfico 2. Conocimiento de los créditos solicitados
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Tres. El 70% de los encuestados indica que el área de cuentas por cobrar no realiza análisis de saldos con frecuencia, mientras que el otro 30% afirma que si se realizan dichos análisis. Esto indica inestabilidad contable, ya que no se estaría obteniendo el status de deuda de cada cliente frecuentemente.

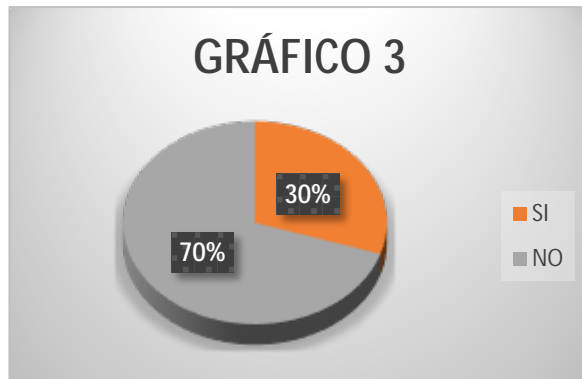


Gráfico 3. Análisis de Saldos
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Cuatro. Al observar los datos se evidencia que en cuanto las funciones de facturación y cobranza se encuentran debidamente segregadas, las personas encuestadas opinan en un 60% que sí están segregadas y el resto 40% opinan que no están debidamente segregadas dado que se presentan debilidades en el proceso de cobranzas.



Grafico 4. Segregación de funciones facturación y cobranza
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Cinco. Los datos registrados correspondientes a Ítem 5, evidencia que el 70% de los encuestados consideran que el proceso de cobranza que se aplica actualmente en el área contable no es apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa, la información contable financiera no se presenta en el tiempo oportuno para facilitar el análisis de las cuentas por cobrar. Por otra parte, un 30% considera que el proceso es apropiado y ese presenta en el tiempo oportuno, de tal forma que se cumplan las metas y que los servicios se desarrollen con calidad, dada a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial, es importante que la empresa mejore su sistema de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afectaría la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

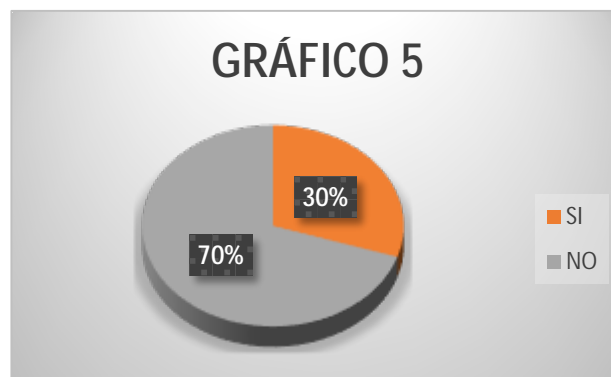


Grafico 5. Proceso de cobranza utilizado
Fuente: Colmenares, (2017)

Cuadro 2. Administración de las Cuentas por Cobrar

Ítem	Preguntas	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
6	¿Considera que existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?	3	30%	7	70%
7	¿La empresa toma medidas para verificar si las Cuentas por Cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente?	3	30%	7	70%
8	¿Considera Ud. Que el departamento de crédito y cobranza comprueba los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más créditos?	10	100%		
9	¿En el departamento de cobranzas se cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora?	2	20%	8	80%
10	¿Tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa, al no realizar una gestión de cobranza efectiva?	6	60%	4	40%

Fuente: Colmenares, (2017)

Análisis

Ítem Seis. Ante la formulación de esta interrogante El 70% de los encuestados coinciden en que no se aplican los parámetros para el tiempo de cobranza y el 30% restante que, si aplican, se evidencia a través de esta relación de respuestas, que en líneas generales y en lo que respecta a las cobranzas, este proceso no se ejecuta en función a un principio administrativo fundamental como lo es la planificación, el cual permite la eficiencia operativa y gerencial.



Grafico 6. Parámetros de tiempo de cobranza
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Siete. Al observar los datos, se puede apreciar el 70% de los encuestados consideran que la empresa no toma medidas para verificar si las cuentas por cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente, creándose de esta manera una debilidad de control dentro de la organización. Por otra parte, un 30% opina lo contrario. Los resultados apuntan hacia la necesidad de reevaluar y ajustar los mecanismos de verificación de las cuentas por cobrar.

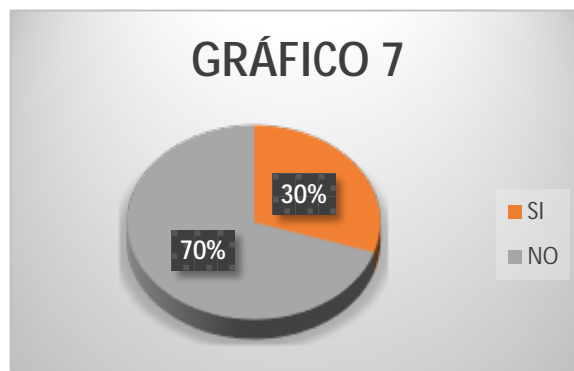


Grafico 7. Medidas de verificación
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Ocho. Ante la formulación de este ítem, se observa que el 70% de los encuestados considera que no se comprueban los saldos de los clientes regulares antes de otorgarle más créditos. En contraposición con 30% que dice que sí. Se puede señalar, que se conceden a los clientes crédito indistintamente a que ya tengan una

deuda pendiente. el proceso de crédito, bajo este criterio representa una debilidad de carácter operativo y administrativo que compromete el patrimonio de la organización y, en consecuencia, su rentabilidad.



Gráfico 8. Comprobación de saldos
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Nueve. El 80% de los encuestados indicaron que el departamento de cobranza no cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora, lo que genera falta de información, desactualización de la cuenta, fallas a la hora de efectuar el cobro y recibir dicho pago. Por lo cual, se dificulta la toma de decisiones dentro del departamento que generan incidencias económicas para la empresa. por otra parte, un 20% señala que si se emiten reportes de cobranzas.



Gráfico 9. Reporte de antigüedad
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Diez. El 40% de los encuestados no tiene conocimiento de cuál es el impacto negativo en el manejo del efectivo y la liquidez de la empresa, al no realizar una gestión de cobranza efectiva, el 60% indicó que sí, ya que la empresa no podrá cancelar sus obligaciones, ni el pago de los gastos operativos y administrativos de la misma.



Grafico 10. Impacto negativo en la liquidez
Fuente: Colmenares, (2017)

Cuadro 3. Control Interno

Ítem	Preguntas	Alternativas			
		Si		No	
		F	%	F	%
11	¿Se realiza periódicamente un monitoreo y control de las actividades de cobranzas?	-	-	10	100%
12	¿Considera que las debilidades de control interno en el proceso de cuentas por cobrar y cobros estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa?	10	100%	-	-
13	¿En su opinión, sería conveniente reforzar la supervisión en el área de atención al cliente?	10	100%	-	-

	para lograr un mayor afianzamiento de los controles internos en los procesos de cuentas por cobrar y cobros?				
14	¿Cree necesario diseñar estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar?	10	100%	-	-

Fuente: Colmenares, (2017)

Análisis

Ítem Once. El 100% del personal encuestado, considera que no se realiza un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas, puesto que se ha venido incrementando la morosidad de los clientes e incluso, el monto de cuentas incobrables. Es necesario corregir la actual situación, ya que se presenta una debilidad importante, que afecta tanto al control interno como a la planificación operativa, y para poder solventar la presente problemática, la empresa requiere establecer mecanismos y procedimientos que garanticen y regulen el proceso de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

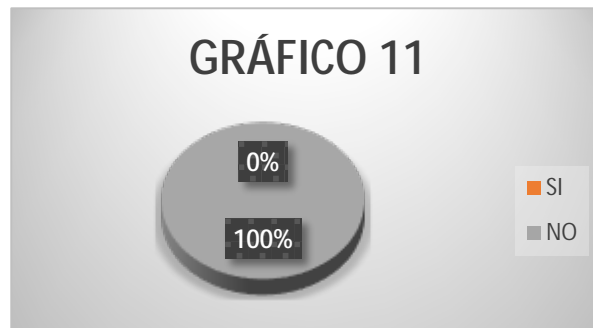


Gráfico 11. Monitoreo y control crédito y cobranzas
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Doce. Se observa, que el 100% de los encuestados considera que las debilidades de control interno en el proceso de cuentas por cobrar y cobros estarían generando pérdidas monetarias según la relación del flujo de caja de la empresa,

generando dificultad de los compromisos y la puesta en práctica de planes de expansión de la empresa. No se cuenta con una política de cobranza en periodos cortos que les permita mantener un buen flujo del efectivo, además no poseen estrictas normas de crédito para minimizar el riesgo crediticio, trayendo como consecuencia debilidad para la gestión de la cobranza y en muchos casos se ha generado distorsión en la contabilidad.



Grafico 12. Perdas monetarias en el flujo de caja
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Trece. El 100% del personal encuestado está de acuerdo en afirmar, que es conveniente reforzar la supervisión en el área de clientes para mejorar los controles internos de las cuentas por cobrar. En este caso, la supervisión es una actividad que puede proporcionar mucha tranquilidad pues el trabajador se sentiría respaldado y asistido en sus labores, evitando que cometa fallas por acción o por omisión porque el supervisor estaría atento a que se cumplan los procedimientos en forma correcta.

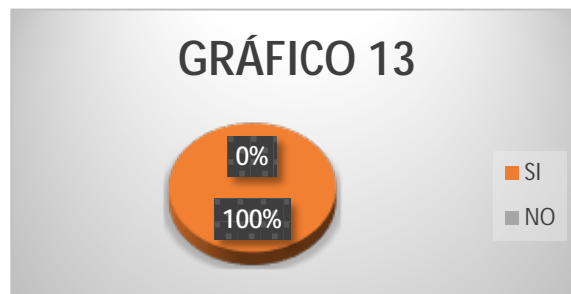


Grafico 13. Control interno de las cuentas por cobrar
Fuente: Colmenares, (2017)

Ítem Catorce. El 100% del personal encuestado, cree que es necesario diseñar estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar, donde se establezca las responsabilidades en el seguimiento de las cobranzas pendientes. De esta manera, podrá aumentar su rentabilidad manteniendo una cartera de clientes más sana y con alta rotación. De manera que se cumpla con la disponibilidad de asumir y responder a los compromisos con terceros.



Gráfico 14. Diseño de estrategias de control interno
Fuente: Colmenares, (2017)

4.3 Fase II. Determinación de los factores internos y externos a la empresa que afectan el proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

Luego de presentar los resultados anteriores, se realizará un análisis de la Matriz Dofa para conocer los factores internos y externos que afectan el proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa.

Cuadro 4. Matriz Dofa

Factores Internos	
Fortalezas (F)	Debilidades (D)
<p>Buena imagen de la empresa ante sus clientes y proveedores.</p> <p>Disponibilidad de la gerencia y del personal de cobranzas para aceptar la propuesta planteada.</p> <p>Los trabajadores están conscientes de la importancia que implica mantener los reportes de cobranzas al día.</p> <p>Se envía información a los clientes sobre sus deudas y saldos.</p>	<p>El sistema de control interno utilizado presenta irregularidades en cuanto al proceso de cobranzas</p> <p>No se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar</p> <p>No cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora</p> <p>El monitoreo y control de las actividades de cobranzas no se realiza periódicamente</p> <p>El control interno en el proceso de cuentas por cobrar y cobros no es adecuado</p> <p>Las políticas de cobro. no están definidas</p> <p>Retrasos en el pago de las cuentas</p> <p>No se verifican si las Cuentas por Cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente</p>

Fuente: Colmenares, (2017)

Cuadro 4. Matriz Dofa. Continuación

Factores Internos	
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
<p>Revisión y rediseño del proceso de crédito.</p> <p>Reducción del nivel de incobrabilidad en las cuentas por cobrar, mediante el análisis por antigüedad y auditoría.</p> <p>Permanente desarrollo tecnológico que ofrece el mercado.</p> <p>Capacitación constante en materia de crédito y cobranzas.</p>	<p>Empresas del mismo ramo que ofrecen productos de calidad (Competencia).</p> <p>Las empresas competidoras posiblemente tienen bien definida su policia de cobro.</p> <p>Disminución de la liquidez y pérdida del valor presente neto.</p> <p>Desorden que origina el riesgo en pérdida en cuentas incobrables.</p> <p>Políticas gubernamentales que afectan la</p>

<p>La empresa cuenta con el total apoyo del proveedor y cuenta con la fidelidad por parte de los clientes</p>	<p>estabilidad de la empresa. Los clientes pueden emigrar hacia la competencia La competencia puede absorber personal de la entidad</p>
---	---

Fuente: Colmenares, Y (2017).

Cruce de las Estrategias (DOFA)

Una vez presentado los factores internos y externos, se combinan las debilidades con las oportunidades (DO), las debilidades con las amenazas (DA). De la misma manera, se combinan las fortalezas con las oportunidades (FO) y las fortalezas con las amenazas (FA). Estas combinaciones dan como resultado las estrategias apoyadas en el diseño de las estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

Cuadro 5. Cruce de Estrategias (DOFA)

Estrategia FO	Estrategia DO
<p>1. Aprovechar la buena imagen de la empresa ante sus clientes y proveedores para la revisión y rediseño del proceso de crédito. 2. Realizar capacitaciones constantes del personal en materia de crédito y cobranzas</p>	<p>1. Realizar el reporte de cobranza actualizado, para mantener el control de las mismas 2. Elaborar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, para incrementar el control de los saldos en mora.</p>
Estrategia DA	Estrategia FA
<p>1. Disminuir las facturas incobrables por medio del control a través de un reporte de antigüedad de saldos en mora. 2. Formular controles para lograr la</p>	<p>1. Planificar la gestión de cobranza, ya que el tiempo en el que se realizan las mismas es suficiente para cumplirlas. 2. Verificar los saldos de los clientes</p>

<p>eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa.</p> <p>3. Revisar permanentemente los saldos vencidos de las cuentas por cobrar y de cobro dudoso.</p>	<p>regulares antes de otorgarle más créditos, deben ser verificados después de haberse realizado la actualización de la cobranza</p> <p>3. Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando un permanente respeto a los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función cuentas por cobrar y cobros</p>
--	--

Fuente: Colmenares, (2017)

Las estrategias que se sugieren son las siguientes:

DO: Elaborar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, para incrementar el control de los saldos en mora.

FA: Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando un permanente respeto a los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función cuentas por cobrar y cobros

DA: Formular controles para lograr la eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En la actualidad las empresas viven en constante cambio, no solo por su crecimiento económico sino también por los cambios paulatinos de la economía de del país, presentándose situaciones y cambios inesperados tanto a nivel administrativo y financiero, por lo que es de gran importancia que las empresas generen lineamientos, políticas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de la organización de tal manera que se pueda alcanzar las metas propuestas satisfaciendo las necesidades de la empresa.

Como resultado de la investigación, se genera una propuesta de estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A., considerando que en ese tipo de negocios debe privar la confianza, la responsabilidad y la ética personal proyectada hacia las metas de la empresa para reducir riesgos asociados a esas funciones, asegurando que las operaciones se realicen en forma precisa, confiable y transparente.

Es así, como las estrategias propuestas permitirán establecer políticas para la asignación de créditos, así como también hacer cumplir los plazos para la cancelación de las facturas pendiente y llevar una secuencia de orden de todos y cada uno de los procesos que involucra las cuentas por cobrar.

La propuesta está definida por los siguientes objetivos específicos: Elaborar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, para incrementar el control de los saldos en mora. Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando un permanente respeto a los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función cuentas por cobrar y cobros y formular controles para lograr la eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa

5.2 Justificación de la Propuesta

El diseño de estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A., es de gran importancia, ya que al establecer parámetros de cobranza y políticas de otorgamiento de crédito, que le permitirá a la organización planificar con saldos y cuentas reales la disponibilidad del efectivo para el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta que esta le ayudará a mejorar el funcionamiento operativo y financiero.

Una vez que se apliquen las estrategias propuestas la empresa comenzará a obtener resultados más eficientes a un nivel competitivo que le permitirá planificar y disponer de efectivo con más rapidez, evitando los altos saldos de cuentas incobrables. De igual forma aplicando políticas de asignación de crédito le permitirá conocer su cartera de clientes, manteniéndola con clientes que cumpla con un perfil establecido asegurando el cobro de las facturas en el tiempo establecido.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar las estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A

5.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, para incrementar el control de los saldos en mora.
- Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando un permanente respeto a los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función cuentas por cobrar y cobros
- Formular controles para lograr la eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa

5.4 Factibilidad de la Propuesta

La factibilidad se refiere a la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señalados, la factibilidad se apoya en tres aspectos básicos: Operativo, Técnico y Económico. El éxito de un proyecto está determinado por el grado de factibilidad que se presente en cada una de estos tres aspectos.

Factibilidad Operativa: La factibilidad operativa de la propuesta está dada por el recurso humano con el que cuenta la organización, para poner en marcha la propuesta. En este sentido, se posee el personal necesario para el desarrollo de las estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A. Además, cuenta con la infraestructura adecuada para llevar a cabo la propuesta.

Factibilidad Técnica: La factibilidad técnica está relacionada con las mejoras del sistema actual y de si existe o está al alcance la tecnología necesaria para el desarrollo de las estrategias propuestas. Técnicamente la propuesta es factible y se puede aplicar, ya que se ajusta a las necesidades detectadas en el desarrollo de la investigación, además la empresa tiene la capacidad para ejecutarlo, debido a que posee los recursos necesarios tales como: disponibilidad de recursos financieros y recurso tecnológico.

Factibilidad Económica: En este estudio debe mostrarse que la propuesta es factible económicamente, lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará. Se considera viable para la empresa, ya que la implementación de la misma no representa una inversión fuera del alcance de la empresa.

Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Elaborar procedimientos para la actualización de la gestión de cobranzas, para incrementar el control de los saldos en mora

Situación Problemática: El procedimiento de cobranzas no se está llevando a cabo de manera correcta, puesto que no se conoce con exactitud si las facturas son registradas en el sistema y no se tiene control para saber si el cliente dio la conformidad de estas ya que podrían existir problemas relacionados con (fecha, orden de compra, dirección, Rif, entre otros). En tal sentido, se propone mejorar el procedimiento de cobranzas.

Procedimiento para la actualización de la Gestión de Cobranzas

Responsable	Acción
Coordinadora de Atención al Cliente	1. Envía a las oficinas de Caracas toda la documentación orden de venta, compra, factura para su debido registro
Asistente Administrativo	2. Recibe de las Coordinadora de Atención al Cliente la documentación de las ventas y las condiciones de cobro 3. Actualiza los reportes de las cuentas por cobrar en el sistema 4. Elabora informe de cobranzas destacando la problemática presentada por factura y por cliente y lo remite al Gerente Administrativo para a su revisión y control
Gerente Administrativo	5. Recibe el reporte de cobranzas y procede a

	analizar las cuentas por cobrar que presenten más de 30 días de atraso a fin de determinar las acciones a seguir. Devuelve el reporte al asistente
--	--

Fuente: Colmenares (2017)

Procedimiento para la actualización de la Gestión de Cobranzas. Continuación

Responsable	Acción
Asistente Administrativo	<p>6. De acuerdo a las fechas de vencimiento de las facturas, procede a realizar el cobro de las facturas. cinco días hábiles antes de la fecha de pago envía copia de la factura al deudor</p> <p>6. Al cobrar las facturas notifica a contabilidad para su registro y control</p> <p>7. Diariamente revisa el estatus de las cuentas por cobrar: cobros, cuentas vencidas no cobradas, etc</p> <p>8. Elabora un reporte consolidado semanal de las cuentas activas, inactivas (morosidad) y canceladas</p> <p>9. Envía el reporte al Gerente administrativo para su control</p>
Gerente Administrativo	<p>10. Recibe reporte de morosidad de las cuentas por cobrar</p> <p>11. Analiza los resultados y procede a realizar acciones para la recuperación de las cuentas morosas</p>

Fuente: Colmenares (2017)

Beneficios del procedimiento Propuesto:

- Mantener un constante monitoreo de los saldos de cuentas por cobrar.
- Reducir márgenes de créditos a clientes que no califiquen con los términos regulares.
- Reconocer las cuentas de alto riesgo
- Medir el tiempo en que el crédito permanece pendiente
- Reducir al mínimo las perdidas en cuentas de cobro dudoso

Objetivo 2: Promover operaciones metódicas, eficientes y eficaces, contemplando un permanente respeto a los reglamentos, políticas y objetivos de la empresa en el desarrollo de la función cuentas por cobrar y cobros.

Situación Problemática: Se observa descontrol en las responsabilidades en el seguimiento de las cobranzas pendientes que involucran a los departamentos de finanzas y facturación. En este caso, la principal estrategia que se plantea es aprovechar todo el potencial del personal de mayor experiencia en las áreas de contabilidad y administración, siendo necesario definir aspectos de interés para preparar al personal hacia una cultura ética y de integridad moral que será la base para el desarrollo de las estrategias planteadas con respecto al desempeño y conducta de los trabajadores. Se propone lo siguiente:

1. Fijar los mecanismos para lograr la competitividad deseada en sus trabajadores,

- Configurar políticas bien definidas orientadas a las responsabilidades que serán asignadas a las funciones cuentas por cobrar y ejecución de cobros, para lo cual es necesario revisar los métodos de contratación que actualmente se utilizan en la empresa.
- Proporcionar en forma práctica y metódica a las personas que ingresan a la plantilla de trabajo la debida orientación, capacitación y adiestramiento durante un período convenientemente establecido a fin de reforzar aptitudes y actitudes con respecto al cargo a desempeñar.
- Asegurar la calificación y competencia en las áreas relacionadas con los procesos de cuentas por cobrar y ejecución de cobros, buscando una total sintonía entre ellas así como con las políticas y normativas delineadas en las nuevas estrategias.
- Empezar jornadas de convivencia entre los empleados, donde se destaque la importancia de la misión, visión, valores, objetivos y procedimientos de control interno de la empresa así como las metas que se quieren alcanzar en cuanto a las cobranzas y los niveles de competencia y habilidades requeridos para las distintas

tareas a desarrollar

- Fomentar un ambiente sólido de confianza que permita materializar el flujo de información requerido para realizar una buena toma de decisiones, y muchas veces esa atmósfera se crea a partir de la seguridad que se tenga con respecto a la integridad y competencia profesional de quienes laboran en el área de administración y cobranzas

2. Fijar metas concretas para el resguardo de los recursos de la empresa

- Evaluar periódicamente los niveles de eficacia del control interno mediante el cumplimiento o no de los objetivos de control, que deben estar establecidos previamente y constituir un modo de acción que deberá tener repercusiones saludables en toda la operación
- Practicar auditorías eventuales o programadas con el fin de verificar la eficacia y eficiencia de las cuentas por cobrar, proporcionando las recomendaciones que permitan su posterior fortalecimiento, reajuste o reformulación
- Evaluar periódicamente los niveles de eficacia del control interno mediante el cumplimiento o no de los objetivos de control, que deben estar establecidos previamente y constituir un modo de acción que deberá tener repercusiones saludables en toda la operación

Beneficios

- Reforzar aptitudes y actitudes con respecto al cargo a desempeñar
- Resguardo de los recursos de la empresa ante posibles pérdidas por mala gestión, errores, fraudes o irregularidades en la función de cuentas por cobrar y cobros
- Seguimiento permanente y en evaluaciones puntuales del proceso de cobranzas

Objetivo 3: Formular controles para lograr la eficiencia, en el área de cobranzas de la empresa

Situación Problemática: El control interno en el proceso de cuentas por cobrar y cobros no es adecuado, dado que no se realiza un monitoreo y supervisión de las actividades de crédito y cobranza. se proponen los siguientes controles

Control del Proceso de las Cuentas por Cobrar

Controles	Acciones
<p>Revisar permanentemente los saldos vencidos de las cuentas por cobrar y de cobro dudoso</p>	<p>Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos. Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar. Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda</p>
<p>Mantener una información veraz de los datos financieros y de gestión a través de informes oportunos que proporcionen una base de datos actualizada y funcional acerca de la función de cuentas por cobrar y cobros.</p>	<p>Evaluar en forma integral, los procesos de control interno para tomar medidas que eviten la incompatibilidad y los conflictos de intereses así como el mal manejo de la información, el riesgo de fraude y los errores operativos, financieros y legales. Verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa que resulta del proceso de cuentas por cobrar y cobros efectuados. Realizar encuestas o entrevistas eventuales al personal relacionado con las ventas, cuentas por cobrar y cobros con el fin de observar de cerca el proceso de adaptación del personal a las nuevas políticas y estrategias de control interno,</p>

Fuente: Colmenares (2017).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de analizar los resultados y presentar la propuesta de estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A., se presentan las siguientes conclusiones:

De acuerdo al objetivo uno, se diagnosticó la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa, donde se pudo concluir que el proceso de cobranzas no se lleva a cabo de manera adecuada puesto que existen retrasos en los cobros por incumplimiento de las normas y procedimientos, dado que no se lleva a cabo un control de las facturas una vez que son emitidas, por lo que no se conoce con exactitud la conformidad del cliente. Asimismo, no toma medidas para verificar si las cuentas por cobrar se realizan con la frecuencia y el plazo correspondiente, creándose de esta manera una debilidad de control dentro de la organización.

Con respecto al objetivo dos, se analizaron los factores internos y externos a la empresa que afectan el proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la Empresa EagleBurgmann Venezuela, C.A., concluyendo que no se realiza análisis de saldos de las cuentas por cobrar, puesto que se efectúa con frecuencia un monitoreo y control de las actividades de crédito y cobranzas, puesto que se ha venido incrementando la morosidad de los clientes. Del mismo modo, no cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora, lo que genera falta de información, desactualización de la cuenta, fallas a la hora de efectuar el Esto es debido, a que los responsables del manejo de las cobranzas no cumplen a cabalidad sus responsabilidades.

En cuanto al objetivo tres, se concluye la necesidad de diseñar estrategias de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa, ya que se conocerá el saldo real de las cuentas y se tendrá el control de las cobranzas, las cuales se realizarán en el tiempo estipulado entre la empresa y los clientes. en este sentido, existe la disponibilidad de la gerencia y del personal de cobranzas para aceptar la propuesta planteada.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos, se considera necesario realizar las siguientes recomendaciones

- Implementar las estrategias propuestas para agilizar su gestión de créditos y cobranzas y así asegurar una planificación eficiente, evitando los pagos de moras y grandes saldos de cuentas incobrables.
- Se debe manejar una cartera de clientes que cumpla con los requerimientos establecidos, para de esta forma realizar seguimiento individual por cada cliente.
- Organizar y planificar las actividades área de cobranza, asignando responsabilidades al personal, para realizar una gestión de cobro eficiente y así alcanzar metas propuestas.
- Mantener al día los estados de cuentas con reportes de cobranzas, tener con exactitud la deuda y enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa como la fecha en que vencieron las facturas.

- Se recomienda actualizar las normas y políticas relacionadas con las cuentas por cobrar, para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa relacionada con el proceso de cobranzas
- Debe existir la comunicación en todo momento, fluyendo de manera sistemática y funcional no sólo para monitorear el proceso sino también para hacer saber a cada quien lo que se espera de su integridad, comportamiento ético y competencia profesional y en especial, velar por el interés y desempeño que tiene cada trabajador en alcanzar las metas de la organización.

REFERENCIAS

Impresas

Behar, Daniel. (2008). **Metodología de la investigación**. Editorial Shalom: Bogota

Código de Comercio (1955). **Gaceta Extraordinaria de la República Bolivariana de Venezuela 475**. Diciembre 21, 1955

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36860. Diciembre 30, 1999

Gómez, Sergio. (2012). **Metodología de la Investigación**. México: Red Tercer Milenio.

Hernández; Roberto; Fernández, Carlos y Batista, Pilar. (2010). **Metodología de la investigación**. 5ta Ed. Mc Graw Hill Interamericana: México.

Hurtado, Jacqueline. (2010). **Metodología de la investigación Holística**. (4ta. ed.). Editorial Quirón: Caracas

Ley del Impuesto Sobre la Renta. (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 38.628**. Febrero, 16, 2007

Mejías, Militza. (2013). **Estrategias de control interno para el proceso**

de almacén inventarios de la Empresa Amal Productos C.A. Trabajo de grado no publicado, Universidad José Antonio Páez, San Diego.

Ortega, Genesys. y Puerto, Sindy. (2013). **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Vene-Frenos, C.A.** Ubicada en San Diego, Estado. Carabobo. Trabajo de grado no publicado, Universidad José Antonio Páez, San Diego.

Palellas, Santa y Martins, Feliberto. (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 3ra Ed. Editorial FEDUPEL: Caracas

Rivero, Albys. (2014). **Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas Caso en la Empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO).** Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo, Valencia.

Salinas, Pedro. (2012). **Metodología de la investigación científica. Mérida:** Autor.

Universidad José Antonio Páez (2015). **Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado.** San Diego: Autor.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2012). **Manual de trabajo especial de grado de especialización y maestría y tesis doctorales Caracas:** Autor.

Electrónicas

Aguilar, Victor. (2013). **Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.** Trabajo de grado de no publicado, Universidad San Martín de Porres de Lima, Perú. [Resumen en línea]. Disponible: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilard_v_h.pdf [Consulta: 2017, Febrero 15]

Aguirre, Edwuard. (2009). **Sistema de control interno de las cuentas por cobrar del Departamento de Postgrado del Instituto Universitario de Tecnología de Maracaibo (IUTM).** Trabajo de grado de no publicado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. [Resumen en línea]. Disponible: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-08-02567.pdf> [Consulta: 2017, Enero 30]

Andrade, Leonardo. (2015). **Manual de procedimientos de crédito y cobranza para la Empresa Distribuidora de Tabaco Falcón (TABAFALCON).** Trabajo de grado de no publicado, Universidad Nueva Esparta, Caracas. [Resumen en línea]. Disponible: miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/2538/1/TG5315.pdf [Consulta: 2017, febrero 24]

Bonilla, Francisco. (2014). **Control interno de las cuentas por cobrar.** [Documento en línea]. Disponible: <https://prezi.com/8jsmxmaixtkc/control-interno-de-cuentas-por-cobrar/> [Consulta: 2017, Marzo 10]

Carrasco, Pilar y Farro, Carla. (2014). **Evaluación del control interno a**

las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Trabajo de grado no publicado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. [Resumen en línea]. Disponible: http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/300/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf [Consulta: 2017, Marzo 5]

Chávez, Beatriz. (2012). **Administración de cuentas por cobrar.** [Documento en línea]. Disponible: es.slideshare.net/segarve/cuentasporcobrar [Consulta: 2017, Marzo 15]

Cruz, Leyda. (2013). **Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores.** Trabajo de grado no publicado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. [Resumen en línea]. Disponible: www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/2628/2378 [Consulta: 2017, Marzo 19]

Faxas, Pavel Jesús. (2011). **Análisis de la política de crédito y administración financiera de la empresa.** Observatorio de la Economía Latinoamericana, [Revista en línea], 150 Disponible: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/> [Consulta: 2017, Marzo 02]

Guerrero, Rita. (2012). **Administración financiera de cuentas por cobrar.** [Documento en línea]. Disponible: <https://prezi.com/q7k-tft-zpdp/administracion-financiera-de-cuentas-por-cobrar/> [Consulta: 2017, Marzo 10]

Henríquez, Yannilis. (2011). **Análisis del proceso contable de la Empresa Helados Cali, C.A.** Trabajo de grado no publicado. Universidad de Guayana, Puerto Ordaz. [Resumen en línea]. Disponible: http://www.cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCs/TESIS/TESIS_PREGRADO/INFORMES%20DE%20PASANTIAS/IP102742011CDHenriquezYannilis.pdf [Consulta: 2017, Marzo 10]

Márquez, Visnelly y Rojas, Euscaris. (2011). **Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario a la Empresa Fremendz, C. A.** ubicada en Cumaná, Estado Sucre. Trabajo de grado no publicado, Universidad de Oriente, Cumana. [Resumen en línea]. Disponible: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESIS-EucarisRojas-VisnellyMarquez.pdf> [Consulta: 2017, Febrero 20]

Murillo, Ariana. (2013). **Auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo.** Trabajo de grado no publicado, Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo. [Resumen en línea]. Disponible: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3401-13-07331.pdf> [Consulta: 2017, Marzo 08]

Perdomo, Gregorio. (2008). **El control interno de las cuentas por cobrar en las empresas comercializadoras de electrodomésticos del Municipio Valera del Estado Trujillo.** Trabajo de grado no publicado, Universidad de los Andes, Mérida. [Resumen en línea.]. Disponible: http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_arquivos/25/TDE-2010-05-20T10:45:27Z-1042/Publico/perdomogregorio.pdf [Consulta: 2017, Enero 30]

Ramírez, Alexis. y Volquez Luilly. (2012). **El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la República Dominicana. Caso: Grupo Hf, S.R.L (2009-2011)**. Trabajo de grado no publicado, Universidad Tecnológica de Santiago, Santo Domingo. [Resumen en línea.]. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml> [Consulta: 2017, Enero 25]

Romero, Nidia. (2012). **Control interno de inventarios**. Trabajo de grado no publicado. Universidad Veracruzana, Coatzacoalcos. [Resumen en línea.]. Disponible: <https://core.ac.uk/download/pdf/16307253.pdf> [Consulta: 2017, Marzo 02].

Urbina, Juana. (2015). **Evaluación del Control Interno de Cuentas por Cobrar de la Facultad de Ciencias Económicas, en el periodo 2013-2014**. Trabajo de Grado no publicado, Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua. [Resumen en línea.]. Disponible: repositorio.unan.edu.ni/2748/ [Consulta: 2017, Marzo 07].

Villamizar, María. (2011). **Optimización del proceso de cuentas por pagar de la Empresa Administradora Servilar, C.A**. Trabajo de Grado no publicado, Universidad Simón Bolívar, Caracas. [Resumen en línea.]. Disponible: <http://159.90.80.55/tesis/000165205.pdf> [Consulta: 2017, Febre

