



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR
BAJO ENFOQUE COSO EN LA
EMPRESA HIERROS PRESANCA C.A**

Autoras:

Patricia Isabel Jiménez Curiel
C.I.: V.- 15.657.208
Zahemili Yeiret Vargas Ruiz
C.I.: V.- 19.770.260

San Diego, Agosto 2018



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR BAJO ENFOQUE COSO EN LA
EMPRESA HIERROS PRESANCA C.A**

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

Autoras: Patricia Isabel Jiménez Curiel
C.I.: V.- 15.657.208
Zahemili Yeiret Vargas Ruiz
C.I.: V.- 19.770.260

Tutor(a): Licdo. Miguel A. Licon L.
C.I: V- 8.829.211

San Diego, Agosto 2018



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 00077-1-2018

San Diego, 25 de Julio del 2018.

Ciudadanas

Patricia Isabel Jiménez Curiel

C.I.15.657.208

Zahemili Yeiret Vargas Ruiz

C.I.19.770.260

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: “Estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar bajo el enfoque coso en la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.” como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.

Atentamente,



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

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”.

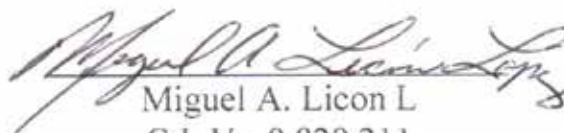


REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Miguel A. Licon L. portador de la cédula de identidad N° V.- 8.829.211, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por las ciudadanas Patricia Isabel Jiménez Curiel y Zahemili Yeiret Vargas Ruiz, portadoras de la cédula de identidad N° V.- 15.657.208 y V.- 19.770.260, titulado: ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR BAJO ENFOQUE COSO EN LA EMPRESA HIERROS PRESANCA, C.A, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 03 días del mes de Agosto del año dos mil dieciocho.


Miguel A. Licon L
C.I. V.- 8.829.211

DEDICATORIA

A ti Dios primeramente por poner en mi ese deseo de que todo lo que uno se propone no es imposible lograrlo, a mi amado Jesús, quien me dio la Fé, la fortaleza, la salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mis hijos Alejandro y Santiago, porque con solo verlos cada día de mi vida hicieron más fácil todo esto y que sencillamente el tenerlos a mi lado han puesto en mí el deseo de creer que hay un mejor mañana, Alejandro gracias por tu valiosa colaboración, sin ti creo no haberlo podido lograr y a Santiago por cada palabra que me distes para no desfallecer, los AMO profundamente mis príncipes adorados.

A mi madre por ser ejemplo a seguir, por ser como es, por ser una mujer luchadora y por enseñarme cada día que si se puede, gracias por tu apoyo y por ser mi madre.

A mi familia en general por creer en mí, por enseñarme el valor como seres humano, que en estos tiempos tan difíciles este ha podido ser un sueño alcanzado, quienes me brindaron su apoyo y constante estímulo, su cariño, comprensión: a mi hermana Angélica Ollarves, Haydelis Rojas, mi sobrino Daniel Jiménez, gracias por creer siempre en mí.

A mi amado País Venezuela, porque a pesar de estar herida aun conservas tu esencia, gracias por permitirme alcanzar mi sueños en ti, esperanzada que un día cada hijo, cada madre y padre, cada familia pueda reencontrarse nuevamente y volvamos hacer aún mejor que antes.

Patricia Isabel Jiménez Curiel

AGRADECIMIENTOS

La vida es un constante aprendizaje y siempre hay personas a las cuales sentimos el deseo agradecer, es por ello que quisiera expresar un sincero agradecimiento a todas aquellas personas que nos han ayudado para poder estar donde hoy día nos encuéntranos.

A DIOS Todopoderoso por iluminar mi camino y permitirme llegar a este momento tan importante en mi vida, por darme las fuerzas cada día cuando creí que ya no podía, por no apartar su mirada de mí y enseñarme que solo luchando podemos alcanzar nuestros sueños, Gracias Padre.

Al Prof. Miguel Ángel Lincon quien con su experiencia y paciencia nos demostró que si se pueden lograr las metas que nos proponemos.

A la empresa Hierros Presanca, C.A. por permitirnos elaborar tan importante trabajo especial de Tesis y brindarnos la información necesaria.

A la Universidad José Antonio Páez, gracias por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron participes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se ve reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

Patricia Isabel Jiménez Curiel

DEDICATORIA

Dedicado con todo mi amor a nuestro Señor Jesucristo por estar conmigo en cada paso que doy, por iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a grandes personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

Con mucho cariño a mi hija Sarah Stefania Tigrera Vargas, quien ha sido mi motor para culminar esta meta, siendo uno de los mejores aprendizajes de vida que le puedo dar, demostrándole que sin importar las circunstancias con lucha y perseverancia todo se puede lograr.

A toda mi familia por preocuparse y ser ese empujón de fuerza en sus momentos de flaqueza. A mi madre Yelitza Ruiz por ser constante y luchadora todo el tiempo, y ser la persona que ha compartido el mayor tiempo a mi lado porque en su compañía las cosas malas se convierten en buenas y la tristeza se convierte en alegría, a mi compañero de vida Jesús Tigrera por su apoyo incondicional, mis abuelas que con su sabiduría me dan la fortaleza, a mis tías y tíos que fueron de gran ayuda en todo este tiempo.

Y por último no podía dejar sin mencionar a mi amada Venezuela a quien veo libre y prospera, donde en ella quiero envejecer junto a los míos sin miedo a nada, siendo feliz entre sus paisajes y recorriéndolos como en una época lo hice. Tengo fe que esos días volverán y que volveremos abrazarnos todos juntos un 31 de diciembre, celebraremos esos feriados en sus playas y sentiremos ese pacheco en un juego de béisbol; sigo elevando mis oraciones por ti mi tierra bella.

Zahemili Yeiret Vargas Ruiz

AGRADECIMIENTOS

A la empresa HIERROS PRESANCA, C.A., por abrirme sus puertas y permitir llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en la fase académica dentro de su organización.

A mi tutor el licenciado Miguel Lincon orientador importante durante el periodo de realización por haberme brindado sus conocimientos, apoyo técnico, profesional y humano.

A mi casa de estudio Universidad José Antonio Páez por ser el lugar de aprendizaje durante todo este tiempo.

A los profesores que hicieron posible la confección y elaboración de este trabajo.

Zahemili Yeiret Vargas Ruiz

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
RECONOCIMIENTO	vi
LISTA DE CUADRO	x
LISTA DE GRÁFICO	xi
RESUMEN INFORMATIVO	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3 OBJETIVOS.....	15
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	16
II MARCO TEÓRICO	
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2 BASES TEÓRICAS.....	18
2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	21
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	22
3.4 FASES METODOLÓGICAS.....	22
3.5 ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	22
IV ANÁLISIS DE RESULTADO	23
V LA PROPUESTA	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	
Impresas.....	51
ANEXOS	53

LISTA DE CUADROS

	pp.
Cuadro N°1. Lista de Cotejo.....	23
Cuadro N° 2 Dirección.....	25
Cuadro N° 3 Coordinación.....	26
Cuadro N° 4 División de Funciones.....	27
Cuadro N° 5 Asignación de Responsabilidad.....	28
Cuadro N° 6 Planeación y Sistematización.....	29
Cuadro N° 7 Registro y Forma.....	30
Cuadro N° 8 Informes Internos.....	31
Cuadro N° 9 Contratación y Entrenamiento.....	32
Cuadro N° 10 Contratación y Entrenamiento.....	33
Cuadro N° 11 Eficiencia.....	34
Cuadro N° 12 Remuneración.....	35

LISTA DE GRÁFICOS

	pp.
Gráfico N° 1 Dirección.....	25
Gráfico N° 2 Coordinación.....	26
Gráfico N° 3 División de Funciones.....	27
Gráfico N° 4 Asignación de Responsabilidad.....	28
Gráfico N° 5 Planeación y Sistematización	29
Gráfico N° 6 Registro y Forma.....	30
Gráfico N° 7 Informes Internos	31
Gráfico N° 8 Contratación y Entrenamiento.....	32
Gráfico N° 9 Contratación y Entrenamiento.....	33
Gráfico N° 10 Eficiencia.....	34
Gráfico N° 11 Remuneración.....	35



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

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR BAJO ENFOQUE COSO EN LA EMPRESA HIERROS PRESANCA C.A

Autoras:

Patricia Isabel Jiménez Curiel

C.I.: V.- 15.657.208

Zahemili Yeiret Vargas Ruiz

C.I.: V. - 19.770.260

Fecha: Agosto 2018

RESUMEN INFORMATIVO

Hoy en día, las empresas modernas en la necesidad de mantener sus controles internos que le permitan el cumplimiento de sus procesos de trabajo y fomentar una buena coordinación de labores entre sus empleados. Por lo previamente expuesto, se evidencia que Hierros PRESANCA ubicada en Valencia- Estado Carabobo, carece de mecanismos de control, ésta se ve afectada por sustracción de información, pagos indebidos, pérdida de tiempo, entre otros. Además debido a que en la empresa no existe un control de cobranzas ya que la contabilidad de dicha empresa es manejada externamente, esto generan moros en las cobranzas de los clientes, por lo cual, la empresa ha disminuido los créditos y solo dan el mismo a las personas consecuentes. Del planteamiento anterior se deduce que esta organización debe considerar un manejo de un control interno para asegurar la confiabilidad de su gestión contable. Hierros PRESANCA, es una empresa que carece de herramientas de control interno para el área de cuentas por cobrar bajo el efecto COSO, detectando que en el área se han producido irregularidades en el manejo de la información, las cuales se materializan con el cobro de facturas que carecen de órdenes de cobro previamente aprobadas. Se plantea como objetivo general Establecer estrategias de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar bajo el enfoque coso en la empresa HIERROS PRESANCA, C.A., ubicado en Valencia-Estado Carabobo. Para la metodología se tiene un diseño de campo tipo descriptivo, con una población de 16 personas y se aplicará la observación directa y un cuestionario, como técnica de recolección de datos.

Descriptor: Enfoque COSO, Control Interno, Estrategia

INTRODUCCIÓN

El control interno constituye una herramienta fundamental para toda empresa, ya que permite proteger y resguardar los activos, genera confianza en los datos contables y eficiencia en las operaciones, es por ello que en la actualidad la importancia de establecer un sistema efectivo de control interno ha ido incrementando notablemente, ya que tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas y de igual manera señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas.

Se puede decir que estos controles permiten definir la forma sistemática como las empresas se han visto en la necesidad de implementar controles administrativos en todas y cada una de sus operaciones diarias, por lo que existe una gran cantidad de información enfocadas a guiar a las empresas a implementar dicha herramienta.

La empresa HIERROS PRESANCA es una organización que fue fundada el 28 de febrero del año 2.005, siendo su único propietario el Sr. Juan Carlos Prego. Su gestión operativa da inicio en la calle Plaza entre Avenida Andrés Bello y Briceño Méndez en el Centro Comercial San Antonio local Nro.9, en Valencia y se dedica a la compra y venta de materiales para la Herrería y Metalúrgica.

La presente investigación está compuesta por:

Capítulo I: Se muestra en detalle el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación. Capítulo II: Aquí se desarrolla la teoría que sustenta la investigación como antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos. Capítulo III: En esta parte se establece el tipo y nivel de investigación así como las fases metodológicas a ejecutar. Capítulo IV: Se enfoca en los recursos aportados para el presente estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, las empresas modernas en la necesidad de mantener sus controles internos que le permitan el cumplimiento de sus procesos de trabajo y fomentar una buena coordinación de labores entre sus empleados, han desarrollado para tal fin procedimientos que constituyan los elementos básicos para mejorar o adecuar las funciones de cada uno de los departamentos que conforman el funcionamiento de la empresa Meigs (1994:49).

En cuanto al ámbito internacional, se observa la necesidad de implementar mecanismos novedosos debido a la transformación de la economía, la globalización y el entorno económico que cada día se hace más competitivo. Sin olvidar lo que ha representado para las grandes empresas en todo el mundo la onda de escándalos financieros acontecidos ya hace una década en los Estados Unidos, lo que deja al descubierto las irregularidades que pueden presentarse en las entidades.

Actualmente se vive el interés de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas, con el propósito de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales, es allí donde surge el nuevo enfoque de control interno el cual es documentado en el denominado informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations de la Treadway Commission), este nuevo enfoque permite que las entidades logren alcanzar sus metas en cuanto a desempeño y economía.

Es por ello que, las empresas prefieren vender de contado por el incremento diario del costo de la mercancía, de tal forma los inventarios disminuyen y/o la reposición de la misma cada día ha sido más difícil por el problema actual que presenta nuestro país. Sin embargo en la empresa Hierros PRESANCA en algunas visitas efectuadas a la empresa, se logró apreciar el descontrol que la empresa presenta en el área de administración y cobranzas, pudiéndose detectar con facilidad que los libros no están al día, las conciliaciones estaban atrasadas, y no cuentan con personal calificado.

Por lo previamente expuesto, se evidencia que carece de mecanismos de control, ésta se ve afectada por sustracción de información, pagos indebidos, pérdida de tiempo, entre otros. Además debido a que en la empresa no existe un control de cobranzas ya que la contabilidad de dicha empresa es manejada externamente, esto generan moros en las cobranzas de los clientes. Quizás por la poca importancia que le han dado al control interno, ya que la gerencia no se ha detenido a pensar que la carencia de control interno puede conducir su empresa a un declive económico.

Del planteamiento anterior se deduce que esta organización debe considerar un manejo de un control interno para asegurar la confiabilidad de su gestión contable. Hierros PRESANCA, es una empresa que carece de herramientas de control interno para el área de cuentas por cobrar bajo el efecto COSO.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Todo esto genera la siguiente interrogante: ¿De qué manera influirá la aplicación de estrategias de control interno bajo enfoque coso en las cuentas por cobrar de la empresa HIERROS PRESANCA, C.A., ubicado en Valencia-Estado Carabobo?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

Proponer estrategias de Control Interno requerido para el logro de un efectivo manejo bajo el Enfoque Coso en la Empresa Hierros PRESANCA C.A, ubicado en Valencia – Estado Carabobo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Ø Diagnosticar la situación actual con relación al manejo de las cuentas por cobrar de la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.
- Ø Determinar los elementos del control interno requerido para el logro de un efectivo manejo de las cuentas por cobrar en la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.
- Ø Diseñar estrategias de control interno bajo el enfoque coso que permita mejorar el manejo de las cuentas por cobrar para la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

El aporte más importante que este trabajo presenta, es el saneamiento de su cartera de morosidad con el consecuente aumento de las ventas para la empresa Hierros PRESANCA., y por otro lado, la facilidad de pago para sus clientes. Cabe señalar que dicha investigación planteada, tendrá incidencia en el ámbito social en la medida que su desarrollo favorezca su capacidad operativa, crecimiento y rentabilidad, factores favorables al aumento de puestos de trabajo, una mayor contribución al fisco y al mejor cumplimiento de los deberes que la empresa tiene con la comunidad derivados de la función social que le es inherente. En línea general constituye un aporte práctico tanto para la gerencia como para el personal de la empresa ya que ayudando al cumplimiento de los objetivos establecidos se lograra una buena administración de la organización en el área de cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

En este capítulo se establecen algunos referentes previos y las teorías que apoyan el estudio:

Villanueva (2015), presentaron su trabajo de grado titulado **“Procedimientos del Control Interno basado en la estructura del Control Interno (COSO II) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A. Ubicada en San Diego Estado Carabobo”**, fue desarrollado en la Universidad de Carabobo (UC), para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El problema que presentó la empresa son deficiencias de las ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar. Por ende, el objetivo general de la investigación fue proponer procedimientos basados en los componentes de la estructura del control interno (COSO II) que permitirán optimizar los procesos de ventas-cuentas por cobrar y comprar-cuentas por pagar-pagos de la empresa antes mencionada. Para la elaboración de esta investigación se empleó una metodología basada en la modalidad de una investigación de campo de tipo documental. De acuerdo con lo antes expuesto esta investigación sirve de guía al proyecto en estudio puesto que se toma como referencia las acciones aplicadas a nivel de control interno, la cual permite optimizar el proceso de administración de la empresa.

Por otra parte Batista y Colaboradores (2016), elaboraron una investigación titulada: **“Procedimientos de control interno basado en la estructura del control interno (coso II) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A. ubicada en San Diego estado Carabobo”**, para optar por el título de Licdo. en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, este trabajo de investigación utilizó el informe COSO II o

Administración de Riesgos Corporativos, el cual permite señalar eventos que puedan afectar a la organización y administrar sus riesgos dentro del riesgo aceptado proporcionando una seguridad razonable sobre la consecución de objetivos de la entidad, los resultados obtenidos, arrojaron la necesidad de implementar procedimientos de control interno en los procesos de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos que permita determinar cuánta incertidumbre presenta la empresa. Este trabajo se realizó bajo el enfoque COSO y guarda estrecha relación con la presente investigación ya que determina que la implementación de controles internos en los distintos procesos de una entidad.

De la misma manera Peña (2017), establece en su trabajo de grado titulado **“Plan de Acción que Mejore el Control Interno en los Procesos de Cuentas por pagar en las Empresas Consorcio GYO”**, realizado ante el IUTEPAL para optar por el título de Técnico Superior Universitario en Administración mención Contabilidad y Finanzas, el objetivo de la misma fue elaborar un plan de acción para mejorar el control interno en los procesos de cuentas por pagar en la empresa Consorcio GYO, ya que esta empresa se encuentra en pleno crecimiento y cambios por esta razón se hace necesario la elaboración de un plan que permita cubrir las expectativas en cuanto a el control interno para mejorar así los registros contables de la empresa. Ahora bien el trabajo se elaboró bajo la modalidad de proyecto factible, utilizando como técnicas de recolección la observación directa la encuesta. Logrando ver que esta investigación sirve de ayuda a la hoy se lleva a cabo, por cuanto estudia la manera de mejorar el control interno en los procesos de las cuentas por pagar.

2.2 BASES TEÓRICAS

El Control Interno

El control interno contribuye al incremento del buen prestigio de la entidad, ayuda a mejorar el clima organizacional y protege a la entidad, en lo que esté a su alcance, de las pérdidas innecesarias. (Mustiola, 2017).

La importancia de un control interno radica en que tiene ver directamente con las políticas, procedimientos y estructura de la organización. Mediante la implantación de un sistema de control interno se garantiza la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraude.

Elementos del Control Interno

Organización: la organización administrativa de la empresa, debe estar presente en el control interno a través de:

- ✓ **Dirección:** quien asuma la responsabilidad de las políticas generales de la empresa y las decisiones tomadas en la ejecución de las mismas.
- ✓ **Coordinación:** quien adopte las obligaciones y necesidades del personal en un tono homogéneo y armónico, para evitar conflictos por invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las normas.
- ✓ **División de Funciones:** quien defina claramente la independencia de las funciones de operación, custodia y registro.
- ✓ **Asignación de Responsabilidad:** que establezca con claridad los nombramientos dentro de las empresas, su jerarquía y delegue facultades de autorización con las responsabilidades asignadas.

Procedimientos: para que los elementos de organización se pongan en práctica, es necesario establecer procedimientos que conduzcan a garantizar la solidez de la organización, tales procedimientos son:

- ✓ **Planeación y Sistematización:** para que las actividades de dirección, coordinación, división de funciones y asignaciones de responsabilidades sean llevadas a cabo idóneamente, es necesario contar con un instructivo como lo es un manual de procedimientos.

- ✓ **Registro y Forma:** un sistema de control interno, debe junto con un manual de procedimientos, procurar la utilización de registros y formas, para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.
- ✓ **Informes Internos:** uno de los elementos del control interno más eficaz para vigilar las actividades de la empresa y al personal encargado de realizarlas, es la preparación periódica de informes internos, siempre y cuando sean estudiados y analizados por personas con capacidad para juzgarlos.

Personal: el sistema de control interno no puede cumplir su objetivo, si las actividades diarias de la empresa no están en manos del personal idóneo; los elementos del personal que intervienen en el control interno son:

- ✓ **Contratación y entrenamiento:** la política de la empresa para la selección y contratación del personal y posteriormente los programas de entrenamiento.
- ✓ **Eficiencia:** de acuerdo con lo anterior y con la asignación de responsabilidades adecuadas se logra mayor eficiencia del personal en la realización de sus tareas.
- ✓ **Remuneración:** cuando una empresa dispone de una práctica idónea de remuneraciones a su personal y efectivamente, este se siente satisfecho con la misma.

Tipos de Control Interno

Control Interno Administrativo: está conformado por normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse.

Control Interno Contable: este comprende las normas, procedimientos y mecanismos, concernientes a la protección de los recursos y la confiabilidad de los registros de las operaciones presupuestarias y financiera. (Mustiola, 2017).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Activo: Todas aquellas propiedades que posee la empresa y que se les puede asignar algún valor monetario. Tales propiedades pueden estar representadas en bienes materiales o no, derechos de usufructo, de goce o de participación.

Balance General: Estado Contable que muestre el total de activos, el total de pasivos y el patrimonio de una empresa en un momento del tiempo. La hoja de balance a su lado derecho demuestra los activos y en su lado izquierdo los pasivos y el patrimonio, debiendo cumplirse siempre la misma igualdad.

Control: es un proceso administrativo de evaluación y corrección de desviaciones, este proceso permite que las actividades de una organización queden ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

Estatutos: Reglas adoptadas por los accionistas al crear una corporación para servir como lineamientos generales de la conducta del negocio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de investigación descriptivo con un diseño de Campo

3.2 Población y Muestra

La población está conformada por 16 personas que trabajan en diferentes áreas de la empresa. Se contara con una muestra de 4 trabajadores, quienes representan el 25% de dicha población, ya que son las que laboran directamente con la administración.

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Las técnicas que se utilizarán para la obtención de los resultados en esta investigación serán los siguientes: observación directa y encuestas.

3.4 Fases Metodológicas

Para el objetivo N° 1 se aplicará una lista de cotejo con el fin de diagnosticar la situación actual de dicha empresa. En el caso del objetivo N°2: Se realizará un instrumento como es el cuestionario el cual será aplicado mediante la técnica de la encuesta y para el objetivo N° 3: En esta parte se aplicará la propuesta.

3.5 Análisis y Presentación de los Resultados

En esta investigación, se presentaran los resultados obtenidos al aplicar los instrumentos de observación directa a través de la ficha de observación en donde se analizan cada ítem, de manera de diagnosticar la situación actual de la empresa en cuanto a la situación créditos de la Empresa Hierros Presanca.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADO

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con las fases metodológicas diseñadas. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación.

4.1 Diagnosticar la situación actual de dicha empresa.

4.1.1 Aplicación de la Lista de Cotejo

En la empresa HIERROS PRESANCA C.A, se realizó una lista de cotejo tomando en cuenta algunos aspectos que se consideran importantes para medir la gravedad del problema. Es importante destacar que el punto de análisis se basa detectar para la guía de observación directa, tomando en cuenta siete factores resaltantes:

A continuación se presenta dicha tabla informativa: (Cuadro N°1)

Cuadro N°1. Lista de Cotejo

Empresa HIERROS PRESANCA C.A

Elementos Evaluados		Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Ambiente de Control	Entorno que estimule el liderazgo basado en principios y valores, generando así el crecimiento y desarrollo del recurso humano, a través de la cultura de control.		X		

Personal Competente y Confiable	Personal con líneas bien definidas de autoridad y responsabilidad, capacidad, motivación y entendimiento.		X		
Adecuada segregación de funciones	Delegación de autoridades y funciones de crédito y cobranza, facturación, requisición de insumos, cuentas por cobrar bajo el efecto COSO, entre otros.			X	
Evaluación de los Riesgos	Identificación de los riesgos para el logro de los objetivos de la empresa, a través de la importancia de los riesgos y sus efectos.			X	
Actividades de Control	Políticas y procedimientos que garanticen el cumplimiento de los objetivos, dichas actividades pueden ser preventivas o correctivas			X	

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

4.1.2 Aplicación del Instrumento

Item 1

¿Conoce usted sobre las políticas, normas y procedimientos relacionadas con el control interno de cuentas por cobrar bajo el efecto COSO?

Cuadro N° 2 Dirección

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 1 Dirección



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

De las personas encuestadas, el 50% por ciento para un total de dos (2) trabajadores manifestaron que si conoce sobre las políticas, normas y procedimientos relacionadas con el control interno de cuentas por cobrar bajo el efecto COSO, mientras que el otro 50% para (2) trabajadores expresaron que no.

Item 2

¿Existe una adecuada segregación de funciones entre la aprobación y registro, en el departamento de finanzas en cuento a las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 3 Coordinación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25 %
No	3	75 %
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 2 Coordinación



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

En este caso, el 25% por ciento para un total de una (1) trabajador manifestó que existe una adecuada segregación de funciones entre la aprobación y registro, en el departamento de finanzas en cuento a las cuentas por cobrar, mientras que el otro 75% para tres (3) trabajadores expresaron que no.

Item 3

¿Existe en la organización un adecuado sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en cuentas por cobrar?

Cuadro N° 4 División de Funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25 %
No	3	75 %
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 3 División de Funciones



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

En este caso, el 25% por ciento para un total de una (1) trabajador manifestó que existe en la organización un adecuado sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en cuentas por cobrar, mientras que el otro 75% para tres (3) trabajadores expresaron que no.

Item 4

¿Existe un adecuado sistema de asignación de responsabilidades por parte de la empresa?

Cuadro N° 5 Asignación de Responsabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 4 Asignación de Responsabilidad

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Cabe destacar, que el 50% por ciento para un total de dos (2) trabajadores manifestaron que existe un adecuado sistema de asignación de responsabilidades por parte de la empresa, mientras que el otro 50% para (2) trabajadores expresaron que no.

Item 5

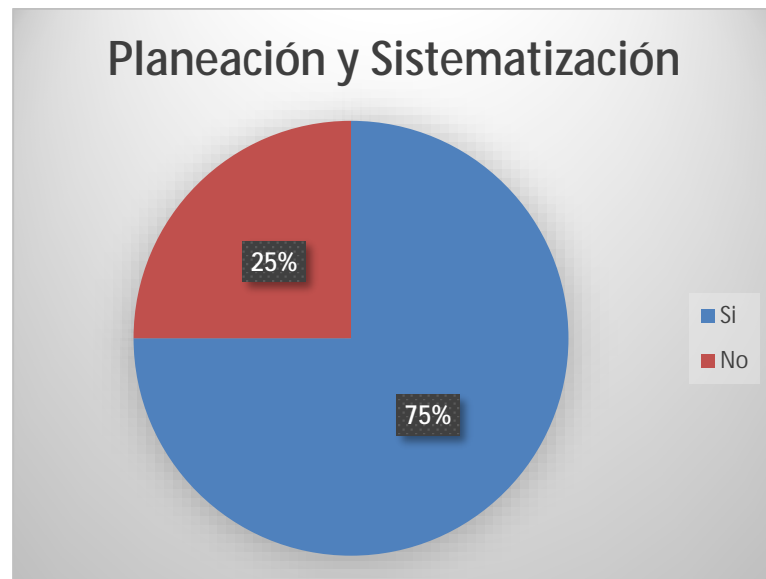
¿Existe un sistema computarizado que permita llevar el registro y control eficiente de la cuentas por cobrar?

Cuadro N° 6 Planeación y Sistematización

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 5 Planeación y Sistematización



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Por otra parte en este ítem, se tiene que el 75% por ciento para un total de tres (3) trabajadores manifestaron que existe un sistema computarizado que permita llevar el registro y control eficiente de la cuentas por cobrar, mientras que el otro 25% para un (1) trabajador expresó que no.

Item 6

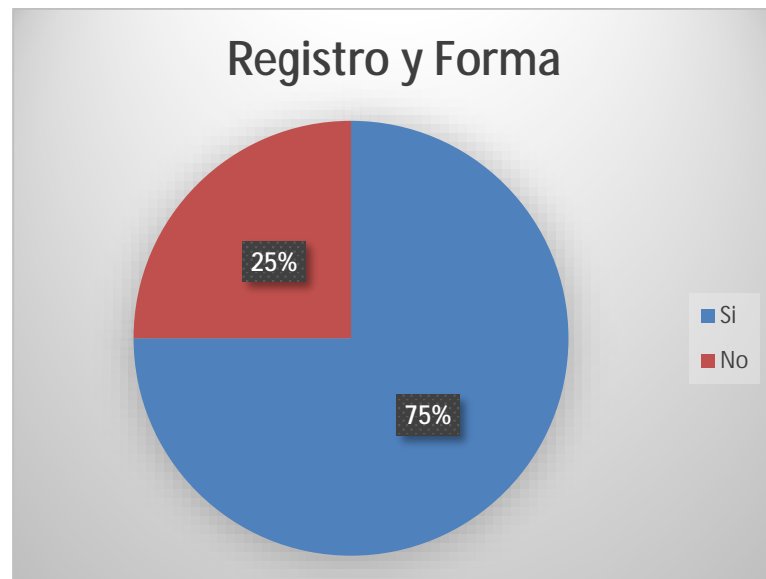
¿La empresa posee un registro adecuado de los depósitos ingresados al sistema y de las cuentas por cobrar?

Cuadro N° 7 Registro y Forma

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 6 Registro y Forma



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Por otra parte en este ítem, se tiene que el 75% por ciento para un total de tres (3) trabajadores manifestaron que la empresa posee un registro adecuado de los depósitos ingresados al sistema y de las cuentas por cobrar, mientras que el otro 25% para un (1) trabajador expresó que no.

Item 7

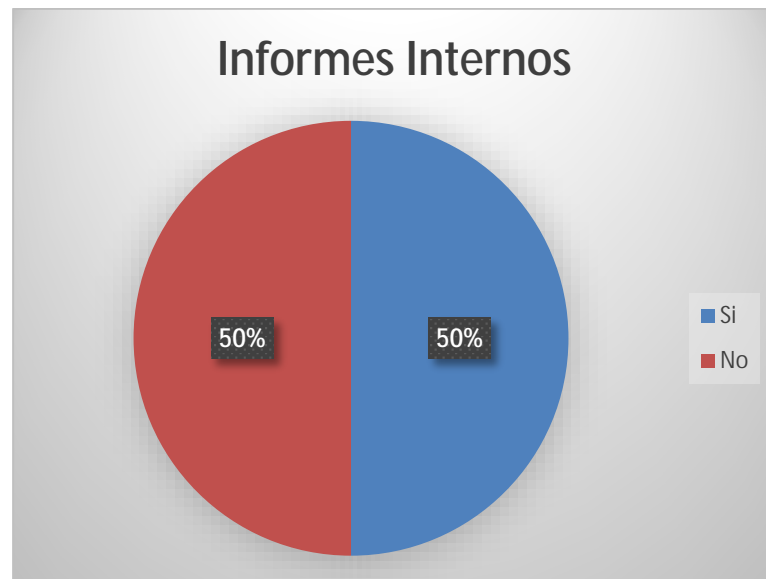
¿El sistema utilizado en cuentas por cobrar está integrado en el sistema interno de las empresas externas?

Cuadro N° 8 Informes Internos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 7 Informes Internos



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Por otra parte en este ítem, se tiene que el 50% por ciento para un total de dos (2) trabajadores manifestaron que el sistema utilizado en cuentas por cobrar está integrado en el sistema interno de las empresas externas mientras que el otro 50% para dos (2) trabajadores expresaron que no.

Item 8

¿La empresa se encarga de entrenar de forma adecuada a su personal constantemente?

Cuadro N° 9 Contratación y Entrenamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 8 Contratación y Entrenamiento

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

En este orden de ideas, se tiene que el 50% por ciento para un total de dos (2) trabajadores expresaron que la empresa se encarga de entrenar de forma adecuada a su personal constantemente, mientras que el otro 50% para dos (2) trabajadores expresaron que no.

Item 9

¿La empresa posee un sistema de contratación adecuado y actualizado a los estándares requeridos?

Cuadro N° 10 Contratación y Entrenamiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 9 Contratación y Entrenamiento



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

En este orden de ideas, se tiene que el 50% por ciento para un total de dos (2) trabajadores expresaron que la empresa posee un sistema de contratación adecuado y actualizado a los estándares requeridos, mientras que el otro 50% para dos (2) trabajadores expresaron que no.

Item 10

¿Los gerentes de la empresa se encargan de monitorear el adecuado funcionamiento de cada una de sus áreas en el sistema de cuentas por cobrar?

Cuadro N° 11 Eficiencia

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	50%
No	2	50%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 10 Eficiencia

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

En este orden de ideas, se tiene que el 50% por ciento para un total de dos (2) trabajadores expresaron los gerentes de la empresa se encargan de monitorear el adecuado funcionamiento de cada una de sus áreas en el sistema de cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% para dos (2) trabajadores manifestaron que no.

Item 11

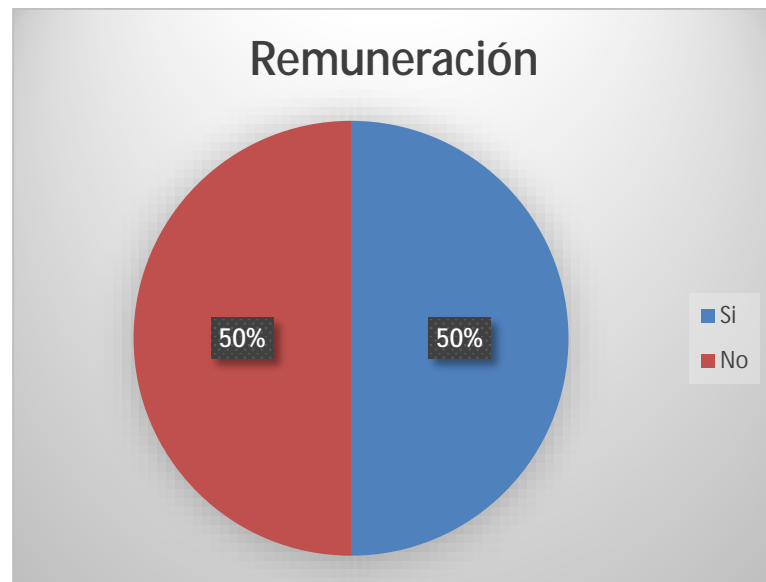
¿La empresa se encarga de recompensar a sus empleados en base al adecuado cumplimiento de sus funciones?

Cuadro N° 12 Remuneración

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Gráfico N° 11 Remuneración



Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

En este caso, se tiene que el 75% por ciento para un total de tres (3) trabajadores expresó que la empresa se encarga de recompensar a sus empleados en base al adecuado cumplimiento de sus funciones, mientras que el otro 25% para un (1) trabajador manifestaron que no.

4.3 Propuesta:

En esta parte se aplicará la propuesta.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación y Justificación de la Propuesta

La presente propuesta plantea estrategias de control interno en el área de cuentas por cobrar bajo enfoque COSO en la Empresa Hierros PRESANCA C.A. También está basada en los resultados obtenidos posterior a la aplicación de un instrumento elaborado considerando en nuevo enfoque COSO, mediante los cuales se detectó la necesidad de subsanar de esta manera la problemática existente.

Los procedimientos de control interno diseñados contribuirán con la empresa, en la identificación del riesgo, ampliación de las decisiones de respuesta al riesgo, reducción de pérdidas operacionales y la promoción de la eficiencia en los procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos para una gestión eficiente en el manejo del crédito y cobranza.

Con la presente propuesta se pretende subsanar la problemática que presenta actualmente el control interno del departamento de cuentas por cobrar, a fin de contribuir con la Gerencia de Cuentas por Cobrar a mejorar el control de las actividades y procedimientos de cuentas por cobrar, para proporcionar seguridad razonable, erradicar los riesgos presentes y lograr de esta manera efectividad y eficiencia de las operaciones de crédito y cobranzas.

Objetivo

Diseñar estrategias de Control Interno requerido para el logro de un efectivo manejo bajo el Enfoque Coso en la Empresa Hierros PRESANCA C.A, ubicado en Valencia – Estado Carabobo.

Factibilidad

Desde el punto de vista económico, la propuesta es viable para la empresa., dado que las inversiones estarán enfocadas en elaboración de manuales de normas, políticas y procedimientos, código de conducta para los trabajadores a fin de controlar el comportamiento inapropiado e incentivos por metas logradas. Además, también incurrirá en costos operativos para la puesta en marcha de los procedimientos formulados.

Sin embargo, exponer costos y beneficios de la misma resultaría subjetivo, por cuanto la Gerencia de Administración o Financiera tendrá esa tarea en el momento que se apruebe su implementación. Técnicamente, la empresa Hierros PRESANCA C.A. dispone de equipos tecnológicos y todos los aspectos técnicos que se requieran para la puesta en marcha de la propuesta.

Operativamente, está en condiciones de implementar la propuesta, ya que dispone del capital humano, presupuesto y la capacidad instalada necesaria para optimizar el control interno del departamento de cuentas por cobrar.

Estructura de la Propuesta

La propuesta está estructurada en los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo.

I) Ambiente de Control: proporcionará a la empresa, disciplina y estructura en el departamento de cuentas por cobrar, está integrado por factores tales como: valores éticos, integridad y la competencia de la personas con la organización, que influye en la conciencia de control de su gente; por tanto es necesario que el personal que labora en el cuentas por cobrar cumpla con las siguientes condiciones:

- La creación de códigos de conductas formalmente escritos, en donde se establezca el comportamiento ético y moral del personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Hierros PRESANCA C.A, resultando con esto que dicho

personal cumpla con todas las leyes y regulaciones que les afecten, Actuar con un alto nivel ético, respetando los derechos, dignidad y no aceptando beneficios ilícitos para sí mismo ni para otras personas, no competir de cualquier forma con las actividades del departamento y evitar conflictos de interés que puedan perjudicar a dicho departamento, y por otra parte mantener la confidencialidad sobre las actividades, su información comercial, financiera y técnica así como de los documentos internos del que hacer y no apoderarse indebidamente de la propiedad tangible e intelectual propia o de otras compañías y por ultimo apoyar activamente en el logro del fiel cumplimiento del Código de Conducta, mediante todas las acciones necesarias para identificar, supervisar y controlar los riesgos de infringirlo.

- El departamento cuentas por cobrar es quien concede el crédito al futuro cliente, luego de realizar la evaluación del mismo. Los documentos que se reciben de los clientes para el otorgamiento del crédito deben ser autorizados por el departamento correspondiente.

- Al final de cada mes deben enviarse los estados de cuenta respectivos a los clientes.

- Comprobar regularmente los saldos de las cuentas por cobrar a clientes. Los libros auxiliares deben ser conciliados continuamente con la cuenta control.

- Se debe realizar un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes.

- Elaborar informes periódicos de cuentas por cobrar, estableciendo la antigüedad de los saldos.

- Las cuentas incobrables deben ser revisadas periódicamente.

- Al final de cada mes se debe llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.

- Establecer el siguiente procedimiento para el otorgamiento del crédito:

Cuando el cliente solicite el crédito, el encargado del departamento deberá solicitarle los siguientes documentos necesarios para el otorgamiento del crédito:

Para Personas Jurídicas:

- Acta de constitución o registro mercantil.
- Registro de información fiscal (R.I.F).
- Dos (02) referencias bancarias.
- Tres (03) referencias comerciales.
- Tres (03) facturas de proveedores distintos.

Para Personas Naturales:

- Cédula de identidad vigente (Original y copia).
- Registro de información fiscal (R.I.F).
- Constancia de trabajo vigente.
- Ultimo recibo de pago de la empresa donde labora.
- Una (01) referencia bancarias con sello húmedo.

El departamento cuentas por cobrar verifica los datos y documentos consignados por el cliente tomando como tiempo máximo de verificación de los mismos dos (02) días. Una vez comprobados los datos y los mismos son correctos, es autorizado el crédito a través del jefe del departamento y se notifica dicha decisión al cliente para que proceda a realizar el pedido.

Si el cliente no reúne las condiciones exigidas por la gerencia, se le envía una carta por escrito en donde se le explique las razones por las cuales no fue aprobado el crédito.

Cuando se trate de clientes previamente conocidos o frecuentes en la empresa, se le otorgará un límite de crédito de hasta cien millones de Bolívares. (Bs. 100.000,00) y cuando son clientes nuevos, hasta un monto máximo de Bolívares (Bs.50.000.00,00) y exigiendo una inicial equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto facturado.

- Presentar periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar y enviarlo a las unidades responsables del ingreso (tesorería,

cuentas por pagar, entre otros) de la organización, en relación a esto se debe realizar las gestiones de cobranzas; dicho reporte debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que hasta los momentos han acumulado.

- Establecer un proceso de técnicas de capacitación y aprendizaje para el desarrollo del personal del departamento de crédito y cobranza con el fin de lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en la organización y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.

- Elaboración flujogramas de los procesos mediante el cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades, sus responsabilidades, autoridades y el establecimiento de las líneas apropiadas de información para la consecución de los objetivos generales del departamento de crédito y cobranza y toda la organización.

II) Actividades de control: Son todas las acciones del personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa, a través de los cuales implementan las políticas, con el objetivo de asegurar que se está llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesaria para manejar los riesgos a la consecución de los objetivos en la cual se propone las siguientes:

- Elaborar un informe de desempeño de los empleados dentro del departamento de cuentas por cobrar, en virtud de tener un conocimiento amplio de las funciones y así estar en la capacidad de detectar posible errores en las actividades desempeñadas por los demás, como también estar en la capacidad de reemplazar al personal en caso en que no cumpla con las metas establecidas.

- Implementación de un manual de normas y procedimientos el cual permitirá conocer el buen funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de cargos o de tareas, ubicación y requerimientos para su ejecución, el mismo nos servirá para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de las actividades del departamento de cuentas por cobrar.

- Todas las transacciones dentro del departamento deben ser realizadas en tres etapas: aprobación, ejecución y registros, debe ser realizado por individuos distintos. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros del departamento.

- La administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos de los objetivos establecidos para cada actividad significativa del departamento. Los objetivos para manejar los riesgos permiten y facilitan el cumplimiento de todas las actividades del Control Interno se estén realizando de manera adecuada y oportuna; sin embargo, propicia en especial la Eficacia dado que suministra la información pertinente para manejar los riesgos más altos que pueden afectar la organización.

- La adopción de una metodología para la valoración de riesgos constituye en sí misma un proceso de Autorregulación de la función administrativa de la entidad; su aplicación a nivel de los procesos, las áreas o los cargos permite la autogestión y el autocontrol.

- Implementar un sistema administrativo que permita mejorar las actividades del departamento de cuentas por cobrar, las cuales son fundamentales para llevar a cabo los objetivos planteados en la empresa y así lograr las metas establecidas por las personas que tienen intereses propios en la misma, y a su vez establecer una interacción con todos los departamentos de administración.

- Establecer las siguientes Políticas de cobranzas:

- Resulta necesario que la empresa cuente con un sistema automatizado que le proporcione al departamento de cuentas por cobrar, un estado de clientes o análisis de vencimientos de cada uno de los clientes, a fin de determinar cuáles de los clientes presentan una morosidad mayor y a su vez aquellas facturas que se acerquen a su fecha de vencimiento, y así ejecutar acciones tendientes al cobro de las facturas respectivas. Tales acciones son:

□ Mantener comunicación entre el departamento de cuentas por cobrar, y el cliente por diversas vías, como la telefónica, correo electrónico o personalmente, a fin de enviarle un estado de cuenta y recordarle con una semana de anticipación, la proximidad del recibimiento del cobro factura que adeuda y recordarle la cancelación de la misma.

□ Transcurridos cinco (5) días del vencimiento de la factura se procede a llamar al cliente y recordar la deuda que mantiene con nosotros notificándole que debe cancelar con intereses moratorios que corresponden al cinco por ciento (5%) del total de factura.

□ Transcurrido los veinte (20) días del vencimiento de factura y si el cliente no la ha cancelado, se le asigna a una persona de la empresa la gestión de cobranza de la factura adeudada por el cliente. Después de sesenta (60) días de vencida la factura, y no se ha realizado el cobro, habiendo agotado las gestiones mencionadas anteriormente, se envía al asesor legal de la empresa para lograr un convenio de pago con el cliente y hacerle firmar un documento que respalde dicho acuerdo.

III) Información y Comunicación: Contribuye al personal del departamento de cuentas por cobrar de empresa, identifique y comunique información pertinente que facilite a los empleados conducir, administrar y controlar sus operaciones. En tal sentido, se propone lo siguiente:

- Informar de manera escrita o sobre los cambios administrativos y contables dentro del departamento de cuentas por cobrar al departamento de contabilidad y viceversa, proporcionando información correcta a los empleados con detalle suficiente y de manera oportuna que les permita cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades.

- Efectuar reuniones periódicas con la finalidad de conocer la concepción del trabajo que ellos realizan y conocer la manera como desarrollan su labor para detectar de esta forma el grado de conocimiento que tiene , a su vez es importante destacar en

estas reuniones las actividades que se consideran inadecuadas y que se encuentran inmiscuidas dentro de sus operaciones.

- Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades de los empleados respecto a su trabajo, a fin de que los empleados puedan cumplir sus responsabilidades de operaciones, información financiera y de cumplimiento. Y establecer canales de comunicación para que los empleados del departamento de cuentas por cobrar, reporten asuntos indeseables sospechados.

IV) Valoración de Riesgos: Es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistente internamente. Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar de fuentes externas e internas. En este sentido, se plantea lo siguiente:

- El personal del departamento de cuentas por cobrar deberá tener claro los objetivos de la entidad a fines que se puedan detectar los riesgos y tomar medidas a tiempo para enfrentarlos, y así, implantar mecanismos razonables para anticiparse a los cambios que puedan afectar la organización, ayudando a eludir los problemas que lo impiden y tomando ventajas de las próximas oportunidades.

- El personal del departamento de crédito y cobranza debe verificar que la documentación del perfil económico de nuevos clientes este completa, cotejar la misma, para que así no se incurra en fraude económico que puedan crear pérdidas en la organización.

- Existencia de mecanismo para anticipar, identificar, y reaccionar a los eventos o actividades rutinarias que afectan la consecución de los objetivos globales o de los objetivos a nivel de actividad del departamento.

- Creación de una provisión en cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente. En la cual debemos seguir los siguientes objetivos: Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida, asegurarse

que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de cuentas por cobrar. La creación de provisiones de cuentas incobrables se basara en el tiempo de retraso que tiene el cliente desde la fecha de vencimiento de la factura, considerando un porcentaje fijo sobre las ventas realizadas para los siguientes renglones: Entre 30 días y 60 días de vencidas, Entre 61 días y 90 días de vencidas, Entre 91 días y 120 días de vencidas, Más de 120 días de vencidas.

- Optimización de políticas y créditos para la obtención de mayor número de clientes en la cual deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos al momento de tomar la decisión de crédito por parte de la alta gerencia y los jefes del departamento de crédito y cobranzas.

V) Monitoreo: Ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración, supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. Se plantea:

- Comparar las cuentas por cobrar de la compañía de forma continua con las cuentas por cobrar del control contable con el fin de verificar si las operaciones están siendo llevada correctamente y así iniciar la cobranza.

- El personal debe ser evaluado periódicamente para ver si cumple con el código de conducta de la organización y desempeñan regularmente sus actividades en el proceso del departamento de crédito y cobranzas se sugiere que la revisión de las operaciones realizadas sean evaluadas por la persona encargada. - La organización debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de crédito y cobranzas las cuales deben estar dirigidas entre otros a las opiniones recogidas por lo clientes y proveedores, asumido a esto la gerencia debe realizar revisiones periódicas a algunos trabajos efectuados por el departamento de cuentas por cobrar.

- El personal encargado de recibir el cheque, está en la obligación de verificar los datos del mismo y su adecuado importe, cotejándolo con la factura original que se encuentra en el archivo de la empresa.

- Establecer procedimientos para una efectiva gestión de las Cuentas por Cobrar bajo el efecto COSO en la empresa, para ello es recomendable que en los procedimientos aplique normas de Auditoría, a fin de que se coordinen con aquellos relacionados con efectivo, inventarios y costo de ventas, por cuanto redundará en una mayor eficiencia en el desarrollo del trabajo, así como la inspección de la documentación que ampara las cuentas por cobrar con objeto de verificar su propiedad, o bien revisión de cobros posteriores.

Evaluación, mediante examen documenta, de los resultados de la confirmación de saldos, discusión con los funcionarios responsables de la cartera, información de abogados, agencias de cobranzas, entre otros, de la recuperación de las Cuentas por Cobrar y evaluación de la estimación creada para cuentas de dudosa recuperación.

Verificación de impuestos causados: Como parte de la revisión de ingresos y cuentas por cobrar, el auditor debe verificar simultáneamente, la corrección de los impuestos que se determinan tomando como base dichos ingresos

Revisión analítica. También es factible comprobar la razonabilidad de las cifras de cuentas por cobrar a través de la aplicación de técnicas de revisión analítica, verificar el cálculo de los ingresos por intereses, comisiones entre otros y revisar que los efectos de la inflación sobre la información financiera requeridos por el boletín B-10 y sus adecuaciones inherentes a Cuentas por Cobrar, se hayan determinado conforme lo establece el principio contable.

CONCLUSIÓN

Finalizada la investigación que tuvo como objetivo general Proponer estrategias de Control Interno requerido para el logro de un efectivo manejo bajo el Enfoque Coso en la Empresa Hierros PRESANCA C.A, ubicado en Valencia – Estado Carabobo, se encontraron evidencias que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos.

El primer objetivo específico que consistió en: Diagnosticar la situación actual con relación al manejo de las cuentas por cobrar de la empresa HIERROS PRESANCA, C.A. se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Con relación al segundo objetivo específico que consistió en: Determinar los elementos del control interno requerido para el logro de un efectivo manejo de las cuentas por cobrar en la empresa HIERROS PRESANCA, C.A, se encontró que no están establecidas las políticas para las cuentas por cobrar, no están definidos los objetivos de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones, falta de supervisión, falta de evaluación, no posee sistema de información que produzca reportes de las cuentas por cobrar. Mientras que las fortalezas son la capacidad para incrementar los niveles de ventas actuales, amplia disponibilidad de espacios físicos e infraestructura, cuenta con un recurso humano capacitado, e incremento en la cartera de clientes estables.

En cuanto al tercer objetivo específico basado en: Diseñar estrategias de control interno bajo el enfoque coso que permita mejorar el manejo de las cuentas por cobrar para la empresa HIERROS PRESANCA, C.A. La misma se estructuró en función de

los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo. En tal sentido, se enfocó en lo siguiente:

Ambiente de Control: creación de códigos de conducta, evaluación del crédito antes de la concesión, envío de los estados de cuenta a los clientes, seguimiento de cuentas atrasadas y procedimientos de otorgamiento del crédito.

Actividades de control: informe de desempeño de los empleados, implementación de un manual de normas y procedimientos, etapas de las transacciones (autorización, aprobación, ejecución y registros), ejecución de acciones para el manejo de riesgos y el proceso de cobranza.

Información y comunicación: informar cambios administrativos y contables, reuniones periódicas.

Valoración de riesgos: establecimiento de objetivos, verificación de documentación, creación de provisión cuantías incobrables y optimización de políticas de créditos. Monitoreo: comparar cuentas por cobrar con las que están en control contable, evaluación periódica del personal, verificación de cheques y procedimientos para una efectiva gestión de cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos de la investigación, se plantean las recomendaciones que constituyen una recopilación producto de la información comprendida en esta indagación, en tal sentido se puntualizan las siguientes:

- Establecer procedimientos para la evaluación y/o selección de los clientes.
- Establecer un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo en las cuentas por cobrar.
- Reducir la incidencia de conducta impropia de los trabajadores para evitar los informes financieros fraudulentos (originados por presiones al trabajador para cumplir con metas de desempeño), a través de la motivación mediante recompensas e incentivos.
- Elaborar e implementar un manual de funciones en el departamento de cuentas por cobrar, para definir funciones y responsabilidades de cada trabajador en cuentas por cobrar.
- Evaluar continuamente los procesos en el departamento de cuentas por cobrar, a fin de detectar errores, omisiones, y/o desviaciones y aplicar medidas correctivas.
- Establecer programas de incentivos a los trabajadores como premio por su desempeño y metas cumplidas, a fin de que estén motivados y se desempeñen mejor en su puesto de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Antuan, Lusmil (2001). **Historia del Control Interno**. Realizado y efectuado en Cuba. Edición CPL. Cuba.
- Arias, Fidas (2006), **Guía de Proyecto de Investigación**. Caracas .Venezuela. Editorial Espíteme.
- Batista, Daniel y colaboradores (2009), **“Procedimientos del Control Interno basado en la estructura del Control Interno (COSO II) en los procesos ventas cuentas por cobrar- cobros y compras –cuentas por pagar- pagos de la empresa Gas Motor C.A. Ubicada en San Diego, Estado Carabobo”**.
- Brito, José. (2004), **Contabilidad Financiera**, Edición 3era. Caracas - Venezuela
- Centro de Estudio de la Administración Pública (2007). **El Sistema de Control Interno en las Instituciones Públicas**, Maracay Estado Aragua
- Correa, Bárbara y Suarez, Ignacio (2009). **“El Control Interno basado en la Gerencia Financiera Como una Herramienta para el Fortalecimiento del Área Administrativa de la Empresa Construcciones VERDYOSAN , C.A. Valencia, Estado Carabobo”**.
- Gitman, Keila (2007) **Principios de la Administración Financiera** .Editorial Harla. España
- Gómez Yaritza., (2003) **Programa de Auditoría y Control Interno para el Manejo**. Chile
- Madriz, Carmen. (2007). **“Propuesta para el Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control Interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la Empresa Pinturas Flamuko C.A. Valencia, Estado Carabobo”**.
- Peña, Luis (2009). **“Plan de Acción que Mejore el Control Interno en los Procesos de Cuentas por Pagar en las Empresa Consorcio GYO .Valencia, Estado Carabobo”**.
- Rodríguez, Rhoda Rubio, Ángel y Zambrano, Silvana (2007). **“Manual de Normas y Procedimientos para el Control de las Cuentas por Cobrar en la Empresa Vengas, C.A., Valencia, Estado Carabobo”**.
- Sabino, M (2007), **El Proceso de la Investigación**, Editorial Panapo, Caracas Venezuela.
- Tamayo, L (2006), **Proceso de Investigación Científica**, Limusa Noriega Editores, México
- Van Horne, Mashuell (2002). **Contabilidad General**, Limusa Noriega Editores, México

Whittington, Kethiy y Pany, Shadire (2005). **Principios de la Auditoria**. Editorial Mc Graw Hill México.

ANEXOS



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR
COBRAR BAJO ENFOQUE COSO EN LA
EMPRESA HIERROS PRESANCA C.A

CUESTIONARIO

Estimado encuestado, gracias por su colaboración estará facilitándonos información necesaria para nuestro trabajo de investigación.

INSTRUCCIONES: Se le agradece responder todas las preguntas planteadas con la finalidad de realizar adecuadamente el estudio requerido. Para ello se plantea una escala de apreciación en forma preguntas cerradas dicotómicas. Por favor marque con una x según su opinión en el recuadro de cada una de las preguntas; SI y NO.

Item 1				
Dimensión: Organización				
Indicador: Dirección				
¿Conoce usted sobre las políticas, normas y procedimientos relacionadas con el control interno de cuentas por cobrar bajo el efecto COSO?	Si		No	
Item 2				
Dimensión: Organización				
Indicador: Coordinación				
¿Existe una adecuada segregación de funciones entre la aprobación y registro, en el departamento de finanzas en cuenta a las cuentas por cobrar?	Si		No	
Item 3				
Dimensión: Organización				
Indicador: División de Funciones				

¿Existe en la organización un adecuado sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en cuentas por cobrar?	Si		No	
Item 4				
Dimensión: Organización				
Indicador: Asignación de Responsabilidad				
¿Existe un adecuado sistema de asignación de responsabilidades por parte de la empresa?	Si		No	
Item 5				
Dimensión: Procedimientos				
Indicador: Planeación y Sistematización				
¿Existe un sistema computarizado que permita llevar el registro y control eficiente de la cuentas por cobrar?	Si		No	
Item 6				
Dimensión: Procedimientos				
Indicador: Registro y Forma				
¿La empresa posee un registro adecuado de los depósitos ingresados al sistema y de las cuentas por cobrar?	Si		No	
Item 7				
Dimensión: Procedimientos				
Indicador: Informes Internos				
¿El sistema utilizado en cuentas por cobrar está integrado en el sistema interno de las empresas externas?	Si		No	
Item 8				
Dimensión: Personal				
Indicador: Contratación y Entrenamiento				
¿La empresa se encarga de entrenar de forma adecuada a su personal constantemente?	Si		No	
Item 9				
Dimensión: Personal				
Indicador: Contratación y Entrenamiento				
¿La empresa posee un sistema de contratación adecuado y actualizado a los estándares requeridos?	Si		No	
Item 10				
Dimensión: Supervisión				

Indicador: Eficiencia				
¿Los gerentes de la empresa se encargan de monitorear el adecuado funcionamiento de cada una de sus áreas en el sistema de cuentas por cobrar?	Si		No	
Item 11				
Dimensión: Supervisión				
Indicador: Remuneración				
¿La empresa se encarga de recompensar a sus empleados en base al adecuado cumplimiento de sus funciones?	Si		No	

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

CRONOGRAMAS DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	TIEMPO				
	Mayo 2018	Junio 2018	Julio 2018	Agosto 2018	TOTAL EN MESES
Planificación de la investigación					
Prueba del instrumento					
Aplicación del instrumento					
Recolección de los datos					
Análisis e interpretación de los datos recabados					
Redacción del Informe Final					
Defensa					
Total					

Fuente: Jiménez P., Vargas Z. (2018)

Objetivo General: Establecer estrategias de control interno para el manejo de las cuentas por cobrar bajo el enfoque coso en la empresa HIERROS PRESANCA, C.A., ubicado en Valencia-Estado Carabobo

Objetivos Específicos	Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items
Diagnosticar la situación actual con relación al manejo de las cuentas por cobrar de la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.	Control Interno	También es denominada como ciclo de ingresos, en el que está íntimamente relacionado a las operaciones diarias de las ventas, créditos y cobranzas, cuentas por cobrar, por tal razón, la implementación de un control interno debe involucrar el control del resto de las operaciones ante indicadas	Organización	-Dirección -Coordinación -División de Funciones -Asignación de Responsabilidad	
Determinar los elementos del control interno requerido para el logro de un efectivo manejo de las cuentas por cobrar en la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.			Procedimientos	-Planeación y Sistematización -Registro y Forma -Informes Internos	
Diseñar estrategias de control interno bajo el enfoque coso que permita mejorar el manejo de las cuentas por cobrar para la empresa HIERROS PRESANCA, C.A.			Personal	-Contratación y entrenamiento -Eficiencia -Remuneración	
			Supervisión		

Fuente Jiménez P, Vargas Z (2018)