

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias económicas y sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA E Y M INGENIEROS C.A.

Realizado por el (la) Br. **Mónica Lisbeth Gil Rengifo C.I. N° 14.428.494** cursante de la carrera **Contaduría Pública** hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de *Veinte puntos (20)*

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre Yaritza Gil
C.I. 11.526.751

Jurado
Nombre Josue Jaimes
C.I. 12.478.528

Jurado
Nombre Leyda Pérez Díaz
C.I. 3.921.222

Fecha *25/05/2022*



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO
DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA E Y M INGENIEROS C.A.**

Autora: Mónica Gil

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
E Y M INGENIEROS C.A.**

**Trabajo de Grado para optar al título de
Licenciado en Contaduría Pública**

Autora: Mónica Gil

Tutor: Licda. Yaritza Gil

San Diego, mayo del 2022



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

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por la ciudadana **Mónica Lisbeth Gil Rengifo**, titular de la cédula de identidad N°**14.428.494**, para optar al grado académico de **Licenciado en Contaduría Pública**, cuyo título es **Estrategias para la optimización del sistema de Control Interno del área de Cuentas por Cobrar de la Empresa E y M Ingenieros C.A.**, adscrito a la línea de investigación **Tributación y Gestión Financiera**, y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los 02 días del mes de mayo del año dos mil veinte.

Yaritza Gil
CIN° 11.526.751

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	5
LISTA DE CUADROS	8
LISTA DE GRAFICOS	9
INTRODUCCION	11
EL PROBLEMA	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.1.1 Formulación del problema	15
1.2 Objetivos de la investigación	15
1.2.1 Objetivo General	15
1.2.1 Objetivos Específicos.....	15
1.3 Justificación de la investigación.....	16
1.4 Alcance y Limitaciones.....	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO.....	18
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Control interno	22
2.2.1.1 Principios de Control Interno.....	22
2.2.1.2 Objetivos de Control Interno.....	23
2.2.1.3 Elementos del Control Interno	23
2.2.2 Cuentas por cobrar	24
2.2.2.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar	25
De acuerdo al origen	25
De acuerdo al plazo de pago	25
2.2.2.2 Importancia y utilidad práctica de la clasificación de cuentas por cobrar.....	26

2.3 Definición de Términos	27
2.4 Cuadro Técnico – Metodológico.....	28
MARCO METODOLOGICO.....	30
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	30
3.2 Fases Metodológicas.....	31
3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.	31
3.2.2. Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.	32
3.2.3. Fase III: Diseño de las estrategias para la optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.....	33
CAPITULO IV.....	34
RESULTADOS.....	34
4.1 Análisis de los resultados	34
Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.	34
Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.	62
Fase III: Diseño de las estrategias para la optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.....	64
CAPITULO V	66
PROPUESTA.....	66
5.1 Presentación de la propuesta.....	66
5.2 Justificación de la propuesta	67
5.3 Objetivos de la propuesta.....	67
5.3.1 Objetivo General.....	67
5.3.2. Objetivos Específicos.....	67
5.4 Factibilidad de la propuesta.....	69

5.4.1 Factibilidad de Recursos Humanos.....	69
5.4.2 Factibilidad Económica.....	69
CAPITULO VI.....	70
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	70
6.1 Conclusiones.....	70
6.2 Recomendaciones.....	71
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS.....	76
Anexo 1: Cuestionario.....	76

LISTA DE CUADROS

Cuadro		pp.
1	Operacionalización de Variables	28
2	Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario	34
3	Matriz DOFA	62

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico	pp.
Gráfico 1.- Existencia del Manual de Normas y Procedimientos	37
Gráfico 2.- Segregación de funciones del área de Cuentas por cobrar	38
Gráfico 3.- Independencia de funciones entre el área de facturación y cobranzas	39
Gráfico 4.- Establecimiento de la responsabilidad	40
Gráfico 5.- Registro oportuno de transacciones	41
Gráfico 6.- Política de gestión de cuentas por cobrar	42
Gráfico 7.- Análisis del vencimiento de las cuentas por cobrar	43
Gráfico 8.- Cumplimiento del marco legal en la emisión de documentos	44
Gráfico 9.- Misión y visión de la empresa	45
Gráfico 10.- Notificaciones de vencimiento de facturación	46
Gráfico 11.- Recepción de efectivo como forma de pago de las cuentas por cobrar	47
Gráfico 12.- Actualización de datos de contacto del cliente y persona responsable.	48
Gráfico 13.- Políticas de gestión de cobranzas para los clientes.	49
Gráfico 14.- Revisión mensual de saldos de las cuentas	50
Gráfico 15.- Uso del correo institucional	51
Gráfico 16.- Comunicación efectiva entre los empleados del área administrativa	52
Gráfico 17.- Perfil crediticio de los clientes	53
Gráfico 18.- Evaluación del perfil crediticio de los clientes	54
Gráfico 19.- Política de otorgamiento de créditos	55
Gráfico 20.- Segmentación de cuentas por cobrar según el plazo	56
Gráfico 21.- Personal con experiencia contable en el área de cobranzas	57
Gráfico 22.- Implementación de normas y procedimientos contables	58



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

**ESTRATEGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL
INTERNO DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA E Y
M INGENIEROS C.A.**

Autor: Mónica Gil
Tutor: Licda. Yaritza Gil
San Diego, mayo del 2022

RESUMEN INFORMATIVO

El presente estudio tiene como objeto proponer estrategias para la optimización del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A. con la finalidad de favorecer el proceso de recuperación de efectivo en un plazo de tiempo que minimice el riesgo de pérdida del valor monetario debido a la economía inflacionaria del país y que favorezca la reinversión y crecimiento económico a través de políticas de otorgamiento de crédito que fortalezcan las relaciones con los clientes actuales y la captación de nuevos prospectos. Metodológicamente se encuentra enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, la población y muestra se conformó por seis (06) personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar, comprendidas por los Departamentos de Administración y Obras. En cuanto, a las técnica e instrumento de recolección de datos, se aplicó la encuesta a través de un cuestionario de veintidós (22) preguntas dicotómicas cerradas (si-no), la información obtenida se graficó, analizó e interpretó y sus resultados permitieron diagnosticar la situación actual que presenta el área de estudio en sus procesos, determinando así sus debilidades y fortalezas. La propuesta de estrategias se orienta en disminuir estas debilidades con el propósito de poder brindar solución a la problemática planteada.

Descriptor: Estrategias, Control Interno, Cuentas por Cobrar, Procesos.

INTRODUCCION

Toda empresa debe estar orientada al desarrollo económico, logrando mejoras en los niveles de producción, calidad en sus productos terminados, aumento en sus ventas y en el control administrativo y de personal, para ello debe lograr principalmente un trabajo coordinado entre los departamentos afines, siendo uno de los principales el área de cuentas por cobrar debido a su impacto inmediato en la liquidez, para esto los sistemas de control interno desempeñan un papel crucial de resguardo y adaptación a los constantes cambios del entorno que demandan la implementación de medidas realmente eficientes en la planificación y desarrollo de las actividades.

La investigación invitará a las organizaciones a identificar sus fallas y debilidades en sus departamentos e indagar en algunas formas en las que pueden solucionarlas tomando como base el caso de la empresa E y M Ingenieros C.A., la cual será objeto de estudio, actualmente se enfrenta a circunstancias inéditas de inflación y devaluación que desafían los criterios generales establecidos, además de los problemas básicos de cualquier organización.

De esta manera la investigación tendrá como objetivo general la elaboración de estrategias para la optimización del sistema el control interno del área de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A. Para el logro del propósito se estructurará la investigación en tres objetivos específicos, diagnóstico de la situación de los procesos establecidos y en vigencia a través de una encuesta al personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar, determinación de las debilidades y fortalezas del área, en base a los resultados obtenidos en el instrumento aplicado y por ultimo con la información recabada y en contraste con lo establecido

legalmente la investigadora podrá diseñar estrategias orientadas al cumplimiento del objetivo general. Cabe destacar que este estudio consta de 5 capítulos que se detallan a continuación.

En el capítulo 1 se presenta la problemática objeto de estudio, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos y la justificación de la misma.

En el capítulo II se encuentra el Marco Teórico abarcando los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y términos básicos más resaltantes que favorezcan la comprensión del desarrollo de la investigación.

En el capítulo III, se ubica el Marco Metodológico en el cual se describe el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación acordes a los objetivos específicos, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información y la población y muestra empleado en la misma.

En el capítulo IV, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente trabajo de grado.

En el capítulo V se presenta la Propuesta que brindará una solución a la problemática existente en la empresa objeto de estudio.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y posteriormente los anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la inflación y la devaluación de las monedas se ha convertido en una constante en todas las economías mundiales, algunas con mayor afectación porcentual que otras, pero ninguna logra escapar de esa realidad, lo que hace necesario que toda organización deba considerar los efectos a largo plazo y el impacto en sus métricas de estas variables, pues la interpretación correcta de este fenómeno influirá en lo acertada que pueda ser una decisión en un determinado momento y su impacto en los flujos de efectivo.

La estabilidad de cualquier empresa u organización depende principalmente de que se puedan garantizar los ingresos, y de que estos se hagan efectivos oportunamente por lo cual es de relevancia su control, las cuentas por cobrar son activos monetarios que representan unidades de efectivo por cobrar, por lo tanto, su importe no es modificable, corresponden al valor asignado según el bien o el servicio prestado por una organización. Cuando se presenta una economía inflacionaria estas unidades de efectivo pierden su poder de compra lo cual impacta de manera inmediata y directa a la actividad empresarial, se afecta el poder adquisitivo, la reposición de inventarios, las inversiones y la balanza de pagos, entre otros, llevando a la empresa a una descapitalización gradual y disminución de su capacidad productiva.

Es importante destacar que América Latina es la región del mundo que registra mayor aumento de precios considerando así una inflación generalizada, por su parte Venezuela es el país que registra la tasa de inflación más alta, de hecho, se

considera hiperinflación por lo que es obligante para los dueños y gerentes de las empresas que hacen vida económica en este país, establecer e implementar sistemas de control interno en el área de cuentas por cobrar que permitan monitorear sigilosamente cada paso y garantizar la implementación de cualquier medida necesaria para lograr una seguridad razonable en el desarrollo de la organización y recuperación del efectivo para el cumplimiento de los objetivos.

Por lo ante expuesto, se presenta el caso de la empresa E y M Ingenieros C.A. dedicada a la construcción, inspección, reparación y mantenimiento de obras civiles, quien actualmente presenta dificultades financieras con afectación directa a la liquidez, debido a la existencia de algunas variables que inciden en la recuperación del efectivo en el tiempo estimado necesario para reinvertir en insumos y materiales al mismo costo presupuestado al momento de cotizar sus servicios, generando entre sus consecuencias la descapitalización.

En términos generales el proceso que se lleva a cabo en la organización consiste en que la empresa recibe una solicitud de trabajo, realiza una revisión y verifica la capacidad de resolución de la problemática existente, presenta una cotización y entra en un proceso de licitación, al recibir la asignación del proyecto se establece una fecha de ejecución, al término del trabajo se entrega la factura y se espera al cumplimiento de la fecha de pago, debido a los fenómenos inflacionarios existentes en el país, al momento de recibir el pago se presenta una pérdida del poder adquisitivo, generando déficit en los ingresos y falta de capacidad para reposición de insumos y materiales. En algunos casos se acuerda con los clientes un ajuste a la facturación, generando un reproceso y extensión en los plazos de pago, adicionalmente se observa inconsistencia en el cumplimiento de los procedimientos administrativos y contables, en la comunicación entre el personal del área

administrativa, en la supervisión de la emisión de documentos, en la ejecución de las tareas y la efectividad de las cobranzas.

Como consecuencia a los factores anteriormente descritos, el proceso de cobranzas de la empresa E y M Ingenieros se torna difícil y complejo sin información oportuna y confiable. Por lo tanto, la autora orientará la investigación hacia la propuesta de estrategias que optimicen y garanticen la correcta y oportuna gestión de las cuentas por cobrar basado en los principios, objetivos y elementos del control interno, lo cual permitirá la adaptación al entorno económico y eliminación de riesgos para el logro de los objetivos de la organización.

1.1.1 Formulación del problema

¿Qué estrategias se pueden diseñar para la optimización de la gestión del sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer estrategias para la optimización del sistema de control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.
- Determinar las debilidades y fortalezas de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.
- Diseñar estrategias para optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

1.3 Justificación de la investigación

Frente a la realidad económica de Venezuela y a los índices de hiperinflación de los últimos años, se hace indispensable que las organizaciones conozcan y apliquen sistemas de control interno que les ayude a salvaguardar su patrimonio e inversión ya que la complejidad de las operaciones se incrementa de forma desmedida. En el caso de la empresa E y M Ingenieros C.A. es preciso diagnosticar el área de cuentas por cobrar con el objetivo de obtener información fiable además del adecuado y oportuno registro de las transacciones económicas.

El estudio ofrecerá a la empresa E y M Ingenieros C.A estrategias orientadas al cierre de brechas en la gestión de su área de cuentas por cobrar para soportar el impacto inflacionario y la pérdida del valor de los activos monetarios que representan unidades de efectivo por cobrar, lo que le beneficiará de manera inmediata hacia el logro de sus objetivos económicos y al cumplimiento de sus deudas y obligaciones contraídas frente a proveedores e instituciones bancarias, pues es sumamente importante para la empresa lograr que sus sistemas y procedimientos sean rápidos, sencillos y confiables; esto a su vez mejorará desenvolvimiento comunicacional entre los departamentos y empleados, logrando así calidad laboral y el desarrollo individual de cada uno de sus trabajadores.

De la misma forma el estudio otorgará a los estudiantes e investigadores de la Universidad José Antonio Páez y de otras universidades, un gran aporte a futuras investigaciones del control interno de cuentas por cobrar pues es un tema que no pierde vigencia y que debe adaptarse a las circunstancias y realidades del entorno global actualizado para el éxito organizacional.

Finalmente, la autora logrará a través de esta investigación potenciar sus habilidades de gestión financiera empresarial, cumpliendo así con la línea de investigación establecida por la universidad, además pondrá en práctica los

conocimientos adquiridos en el proceso de formación profesional y estudiará los tópicos económicos actualizados que le permitan identificar las formas más acertadas de aplicar la teoría a la realidad, además de conocer y entender resoluciones existentes y actualizadas al momento económico sin precedentes que se vive actualmente en el país, aportando a su crecimiento personal y profesional y al de cualquier otra persona que tome esta investigación como fuente de aprendizaje.

1.4 Alcance y Limitaciones

El diseño de estrategias para optimizar el funcionamiento del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A. ubicada en La Victoria – Estado Aragua, tendrá como fin proporcionar herramientas, acciones de mejora y medios de control que incluyan el cumplimiento de todos los principios, objetivos y elementos bases del ejercicio y aplicación de la teoría del control interno, de una forma práctica que pueda ser ejecutada por los trabajadores del área objeto de estudio. La temporalidad de la investigación se estipula en un lapso de seis meses, dando inicio en el mes de octubre 2021 hasta el mes de marzo 2022, tiempo durante el cual se llevará a cabo el desarrollo del diagnóstico, la compilación de la información (aplicación de instrumentos), la estructuración y el análisis de los datos obtenidos.

Este estudio estará limitado únicamente en el área de cuentas por cobrar, la propuesta diseñada no será ejecutada, la aplicación de la misma corresponderá a la aceptación, los intereses y al momento decidido por la organización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

La investigación requerirá obtener información de diversas fuentes, se referirán estudios previos que recopilan las ideas de diversos autores y temáticas relacionados con el tema de investigación los cuales aportarán referencias estratégicas y metodológicas importantes a tomar en consideración en el estudio.

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional, en cuanto a la temática planteada, destaca el estudio realizado por Rivera (2020), titulado: Análisis del sistema de control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A. en la Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia para optar al título de Licenciatura en Contaduría Pública, en el cual formuló una propuesta en respuesta al reconocimiento de riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la mencionada empresa, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión financiera eficiente.

La metodología implementada en este estudio se basó en la investigación acción, considerándola como una intervención en la práctica profesional con la intención de ocasionar una mejora, para lo cual fue involucrada una población compuesta por los trabajadores del departamento contable, la Gerente, Subgerente y el Departamento de Tesorería, para un total de una muestra de cinco (5) personas.

Las conclusiones del análisis realizado develaron que en el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias debido al incumplimiento de las políticas y los procedimientos definidos en los manuales.

La aplicación de la metodología para la realización del análisis, es el principal aporte de este estudio a la presente investigación. La selección de los participantes del estudio y la implementación de un análisis FODA, constituyen un referente de acciones fundamentadas que se pueden efectuar para el reconocimiento de la situación real y contextualizada de una empresa o de parte de ella, en este caso de un departamento.

A nivel nacional, Ledezma (2018) realizó un estudio titulado: Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Travel Vacations S.A. ubicada en Lima -Perú, en la Universidad de Yacambú, con el objetivo de Proponer lineamientos de control en las cuentas por cobrar de esta organización.

La metodología desarrollada corresponde a un proyecto descriptivo documental, bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo de nivel descriptivo. Se consideró una muestra integrada por seis personas del departamento de Cuentas por Cobrar a quienes se les aplicó una encuesta compuesta por 12 ítems con respuestas dicotómicas (sí - no).

Los hallazgos de este estudio permitieron concluir que la calidad y eficiencia de los procesos que se llevan en la empresa Travel Vacations S.A, se ven afectados debido a que no se lleva un estricto control de los documentos y condiciones del cliente para el otorgamiento de créditos, adicional a esto no se realizan análisis de vencimiento y aún en condiciones de clientes morosos reciben los créditos a riesgo de cuentas incobrables.

La problemática identificada en este estudio constituirá un referente para el abordaje y definición de la metodología a seguir. De igual forma, ofreció un modelo de las acciones a desarrollar para la formulación de la propuesta.

De manera similar, Ramos (2018) realizó un estudio bajo el título: Lineamientos de control interno administrativo de las cuentas por cobrar basados en el informe COSO para la empresa RPC Inversiones C.A. Universidad de Yacambú -

Barquisimeto, Estado Lara para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, con el objetivo de analizar las cuentas por cobrar de la empresa mencionada.

El estudio se justificó bajo el argumento de que, resolviendo esta problemática, la empresa podría desarrollar sus planes de crecimiento. Para lo cual la metodología aplicada consistió en una investigación de campo bajo un diseño descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta aplicada a tres (3) empleados de la empresa, quienes ejercen labores en el departamento de administración.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que la empresa requiere un cambio en la forma en que se manejan las cuentas por cobrar. Por lo tanto, se ofrecieron recomendaciones y seguidamente se planteó una propuesta con los cambios que debían gestionarse para solventar las necesidades evidenciadas.

Los lineamientos presentados en este estudio, son válidos para cualquier empresa que presente dificultades en el manejo de las cuentas por cobrar, puesto que se basan en la normativa legal venezolana vigente y en direccionamientos ofrecidos por fuentes de prestigio a nivel internacional como el informe COSO.

Dicuru, Linares y Villegas (2015) realizaron un estudio bajo el título: Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A. en la Universidad de Carabobo, aspirando al título de Licenciados en Contaduría Pública, con el objetivo de optimizar la gestión de Crédito y Cobranza de la mencionada organización.

Para alcanzar el objetivo propuesto las investigadoras efectuaron un diseño no experimental, enmarcado en un proyecto factible de investigación descriptiva, empleando como método de recolección de datos la encuesta a una población de tres personas pertenecientes al departamento de cuentas por cobrar.

Los hallazgos de este estudio permitieron conocer la ineffectividad de la gestión de cobro. Se identificaron entre las causas, una serie de acciones entre las que

destacan: carencia de establecimiento de las políticas para las cuentas por cobrar, falta de definición de los objetivos de las cuentas por cobrar, la no segregación de funciones, y finalmente, la falta de claridad en los procesos de créditos y cobranzas.

El aporte de este estudio a la presente investigación estará en el desarrollo de la propuesta, es decir, en la alternativa de solución que se presenta a partir del diagnóstico de necesidades encontradas. La estructura y elementos considerados servirán como referente para el diseño de las estrategias de optimización que se presentan en este estudio.

En el mismo orden de ideas se considera el trabajo de Tovar (2015) quien realizó el Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el Área Contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A en la Universidad de Carabobo aspirando al título de Licenciada en Contaduría pública con el objetivo de optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la empresa objeto de estudio a través del diseño del Manual de Normas y Procedimientos del área de cuentas por cobrar.

El estudio se situó en un diseño no experimental transaccional o transversal, enmarcado en una investigación de campo en modalidad de proyecto factible, la recolección de información se realizó mediante la aplicación de una encuesta dirigida a una muestra conformada por once (04) personas que laboraban en el área de objeto de estudio.

Las conclusiones revelaron que el proceso de cobranza aplicado en el área contable no era apropiado para el control de las cuentas por cobrar en la empresa, afectándose de esta forma la toma de decisiones firmes y ágiles frente a mercados cada vez más competitivos y globalizados de igual forma se evidenció que el personal encargado de las cobranzas no tenía los conocimientos de la forma detallada, lógica y secuencial sobre las normas y procedimientos a seguir.

La estructura y elementos considerados en el manual presentado servirán como referente para el diseño de las estrategias de optimización que se presentan en este estudio. Al igual que los estudios anteriormente mencionados, esta última propuesta es referente de la forma de cómo abordar las situaciones que se presentan en el departamento de cobranza o contabilidad de una empresa. De esta manera, la investigación se verá enriquecida con la experiencia.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control interno

En la literatura administrativa y contable el Control Interno es definido de diversas maneras, de acuerdo a la perspectiva de cada autor. No obstante, para efectos de la investigación, se considera pertinente la definición propuesta en el Informe emitido por el Committee of Sponsoring Organization (COSO,2005 como se citó en Becerra, Sulca y Espinoza, 2016)

un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables (p. 4)

Desde esta perspectiva, el control interno es concebido como una serie de acciones realizadas por los administradores de una organización en pro de garantizar los objetivos administrando los riesgos que esto implica.

2.2.1.1 Principios de Control Interno

Becerra, Sulca & Espinoza (2016) señalan que para el establecimiento eficaz de un sistema de control interno en una organización, es necesario considerar los principios que se describen a continuación:

a) **División del trabajo:** este se refiere en la distribución de funciones y responsabilidades dentro del personal administrativo o contable. Esto impedirá que un solo trabajador tenga el control íntegro de una operación. En este sentido, se estima que para el procesamiento de toda transacción el control interno debe recorrer cuatro etapas claramente definidas: autorización, aprobación, ejecución y registro.

b) **Establecimiento de responsabilidad:** este principio plantea la necesidad de asegurar el reconocimiento de los responsables de los procedimientos de control de las operaciones económicas, así como de la elaboración y aprobación de los documentos correspondientes.

c) **Cargo y descargo:** en correspondencia con los principios anteriores, con este se plantea garantizar el registro de todo recurso o servicio recibido o entregado. Es decir, que se contabilicen los cargos de todos los ingresos o egresos, lo cual constituye la evidencia documental que permite precisar: quién ejecutó, aprobó, registró y verificó cualquier procedimiento.

2.2.1.2 Objetivos de Control Interno

El Informe COSO (como se citó en Becerra, Sulca y Espinoza, 2016) propone tres (3) objetivos del control interno: 1. Eficacia y eficiencia de las operaciones. 2. Fiabilidad de la información financiera 3. Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

2.2.1.3 Elementos del Control Interno

De acuerdo a Becerra, Sulca & Espinoza (2016) la implementación del Control Interno de una empresa o entidad, requiere el reconocimiento de los siguientes elementos:

a) Ambiente de control: esta comprende la filosofía, los valores, la conducta ética y la integridad dentro y fuera de la organización. Para ello, el personal de la empresa, los clientes y las terceras personas relacionadas con la entidad deben conocer e identificarse con estos.

b) Evaluación de riesgos: se refiere al reconocimiento de factores o elementos que podrían impedir o dificultar el alcance de los objetivos planteados. Al identificar estos riesgos, es necesario analizarlos, gestionarlos y controlarlos.

c) Procedimientos de control: estos deben ser emitidos por la directiva de la organización y constituyen las políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Estos deben ser seguidos a cabalidad por todos los miembros de la organización.

d) Supervisión: este es un procedimiento que consiste en el monitoreo continuo por parte del personal de la administración a los empleados, con el propósito de evaluar su desempeño.

e) Sistemas de información y comunicación: están compuestos por los medios y procedimientos que implementa la alta administración para la identificación, procesamiento y comunicación con el personal, con el propósito de que cada empleado conozca y asuma sus responsabilidades.

2.2.2 Cuentas por cobrar

Chillida (1999) define las cuentas por cobrar como “las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro” (p.110). Por otra parte, Redondo (2009) señala que “las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios” (p.68).

De lo anterior se entiende que, las cuentas por cobrar forman parte de los activos de la empresa que aún no están en su poder, sino que se concretarán en un plazo de tiempo establecido en el momento de la venta. En consecuencia, a nivel contable estos movimientos se deben registrar adecuadamente, puesto que constituyen parte de los activos de la empresa, considerando que, del debido control depende la posibilidad de convertirse en dinero en efectivo.

Por lo tanto, una cuenta por cobrar es un derecho exigible que tiene la entidad ante un cliente a partir de los títulos de crédito u otros documentos derivados de la venta de mercancías o la prestación de servicios.

2.2.2.1 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Clasificar las cuentas por cobrar es fundamental para lograr el seguimiento de las transacciones de una empresa y para el desarrollo de acciones que le permitan recibir los flujos de dinero en los períodos de tiempo establecidos esperados y/o necesarios. Esto favorece directamente la gestión de cobranza y en consecuencia la estabilidad operativa y financiera de la organización. Existen diversos criterios para clasificar las cuentas por cobrar:

De acuerdo al origen

Las cuentas por cobrar se pueden clasificar de acuerdo al origen en:

Comerciales: son aquellos cobros pendientes derivados de la actividad económica natural y principal de la empresa, es decir, referentes a la venta de productos o la prestación de servicios.

Internas: son cuentas por cobrar que tienen como responsables a personas internas del negocio. Un ejemplo de esto son los préstamos y otras entregas dadas a los colaboradores que luego deben devolver y pagar en un periodo de tiempo determinado.

Otras: otros orígenes de cuentas por cobrar pueden estar asociados a cargos a empresas afiliadas y cobros pendientes por servicios eventuales o extraordinarios que no formen parte de la actividad económica primordial. (Valderrama, 2021)

De acuerdo al plazo de pago

A corto plazo: se consideran cuentas por cobrar a corto plazo a aquellas cuya disponibilidad es inmediata, dentro de un plazo no mayor de un año.

A largo plazo: son las transacciones negociadas bajo condiciones que permiten que el deudor pueda saldar su deuda después de un año (Redondo, 2004, pág. 66).

Para efectos contables, las cuentas por cobrar a corto plazo deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como un activo corriente: mientras que las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse fuera del activo corriente.

2.2.2.2 Importancia y utilidad práctica de la clasificación de cuentas por cobrar

En relación a la importancia y utilidad práctica de clasificar las cuentas por cobrar en una empresa, Valderrama (2021) expresa: “Las cuentas por cobrar son esenciales para la liquidez de las empresas y clasificarlas es clave para reclamar efectivamente estos derechos y no comprometer las finanzas”. Adicionalmente, este autor expone tres (3) beneficios concretos que ofrece en la práctica la clasificación de cuentas por cobrar:

1) Mayor orden en la gestión de cobranza: Segmentar las cuentas por cobrar de acuerdo a los plazos de pago, es una estrategia para hacer seguimiento a las facturas pendientes.

2) Optimización del tiempo: La clasificación de las facturas pendientes de pago de acuerdo a los diferentes criterios descritos anteriormente, optimiza el manejo del tiempo de las tareas vinculadas con la gestión de cobranza, contribuyendo a incrementar los márgenes de rentabilidad.

3) Mayor conocimiento de la dinámica de transacciones: Clasificar las cuentas por cobrar conlleva a realizar un análisis que permite conocer las transacciones, sus características e impacto en los balances financieros y la rentabilidad de la empresa, lo cual es fundamental para la toma de decisiones.

2.3 Definición de Términos

Auditoría: es el proceso de evaluación minuciosa de una sociedad u organización con el ánimo de conocer sus características específicas, así como sus fortalezas y debilidades. (Sánchez, 2015)

Cuentas contables: son el instrumento por el cual se registran todos y cada uno de los movimientos de la empresa a nivel económico. (Llamas, 2020)

Empresa: es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Sánchez, 2015)

Estrategias de cobranza: establecen el orden y las prioridades para distribuir las tareas y supervisar a los colaboradores. Incluye la coordinación e integración de los canales digitales como WhatsApp, mail, SMS e IVR. Las estrategias de gestión de cobranzas en la actualidad, implican que hay que organizar y coordinar un equipo remoto de cobranza, mediante un proceso: Predecible, Medible y Controlable; y potenciarlos con canales digitales integrados. (Morilla, 2018)

Estrategia de cobro sobre una cartera vencida: está definida por las acciones a aplicar y la coordinación de recursos a utilizar. La utilización de políticas e indicadores de desempeño son el marco a partir del cual se puede definir la estrategia de cobro. Esto permitirá definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos. Permitirá apalancar la gestión de cobro y hacerla efectiva. (Morilla, 2018)

Gestión de cobranza: tiene por objetivo transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el flujo de caja o Capital de Trabajo de la empresa. La Gestión de Cobranzas, se basa en realizar un proceso ordenado de pasos que nos permitirá organizar el conjunto de acciones, tareas y negociaciones que aplicaremos a los clientes para lograr el recupero de los créditos vencidos. (Morilla, 2018)

Proceso de cobranza: proceso formal para contactar a los clientes morosos y tramitar el pago de una cuenta por concepto de la compra de un producto o servicio. Generalmente el proceso de cobranzas está basado en la utilización de un Política de Cobranzas, que delimitan el proceso de cobranzas. El plan de cobranza organiza el proceso de cobranza en forma eficiente. (Morilla, 2018)

Transacción comercial: una transacción comercial es una operación mercantil en la que un vendedor y un comprador, acuerdan la transferencia de la propiedad sobre algo, a cambio de un precio previamente acordado. (Sánchez, 2015).

2.4 Cuadro Técnico – Metodológico

Arias (2006) definió a la variable como “una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.57) Las variables son susceptibles a la medición a través de la aplicación de un instrumento.

La operacionalización de las variables enunciadas se presenta en el siguiente cuadro, en el cual se observa su disgregación en dimensiones e indicadores, y su correspondencia con las preguntas contenidas en el instrumento de recolección de información:

Cuadro 1: Operacionalización de Variables.

Objetivo de la investigación		Diseño de estrategias para la optimización del sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa E y M Ingenieros C.A.				
VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEM	
Control Interno	(COSO, 2005 como se citó en Becerra, Sulca y Espinoza, 2016) Es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. (p. 4)	Principios del control interno	Division del trabajo	Encuesta	1,2	
			Establecimiento de la responsabilidad		3,4	
			Cargo y descargo		5	
		Objetivos de Control Interno	Eficacia y eficiencia de las operaciones		6	
			Fiabilidad de la información financiera		7	
			Cumplimiento de las leyes y normas aplicables		8	
		Elementos del Control Interno	Ambiente de control		9	
			Evaluación de riesgos		10, 11, 12	
			Procedimientos de Control		13	
			Supervisión		14	
Clasificación de las cuentas por cobrar	Sistemas de información y comunicación	De acuerdo al origen	Encuesta	15, 16		
		De acuerdo al plazo		17, 18		
		Orden en la gestión de cobranzas		19		
		Optimización del tiempo		20		
		Conocimiento de la dinámica de las transacciones		21		
Cuentas por cobrar	Redondo (2009) "las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios" (p.68).	Importancia y utilidad práctica de la clasificación		22, 23		

Fuente: Gil (2022)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

La metodología es el procedimiento general que permite lograr de manera precisa el objetivo de una investigación, al respecto Hurtado y Toro (2005) consideran que es el “desarrollo propiamente dicho del trabajo investigativo: la definición de la población sujeta a estudio y la selección de la muestra, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de los datos, la tabulación, análisis e interpretación de los datos.” (p.123)

3.1 Tipo y diseño de la investigación

La naturaleza del tema de estudio permitió determinar el método a emplear en su abordaje, dadas sus características la metodología que implementó la autora para la investigación fue la modalidad de un proyecto factible, “los proyectos factibles son aquellos proyectos o investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada” (Balestrini, 2002, p.9) estando apoyado por una investigación descriptiva cuyo “enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente (Tamayo y Tamayo, 2003, p.46) de este modo la investigación cumplió con los objetivos propuestos de optimización de la gestión del sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

En función a su propósito, el estudio se ubicó en la modalidad de una investigación de campo definida por Arias (2006) como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”

(p.31). ya que se realizó en el mismo sitio en donde se encontraba el objeto estudiado, que fue específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

3.2 Fases Metodológicas

Para el desarrollo de la investigación se llevaron a cabo tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados según se detalla a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

Esta fase de investigación estableció un diagnóstico de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A., para ello la autora definió la población y muestra objeto de estudio, que ofreciera la información primaria para realizar el estudio del área.

La población “puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (Balestrini, 2005;137). En este sentido, la población de la investigación estuvo conformada por (6) personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar, 4 de ellas pertenecientes al departamento de administración y 2 al departamento de obras, a ellos se les aplicó el instrumento de recolección de datos. La muestra es “un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (Hernández 2006). En la investigación el tamaño de la población y la muestra fueron iguales por lo que la autora no empleó muestra probabilística.

Para la construcción del diagnóstico se aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta, la cual "consiste en formular preguntas directas a una muestra representativa de sujetos a partir de un cuestionario previamente elaborado con el fin de describir y/o relacionar características personales en ciertos ámbitos de información necesarios para responder al problema de investigación" (Hurtado y Toro, 2005;137). Se ejecutaron preguntas claves que permitieron recabar la información del proceso de cuentas por cobrar tal y como se ejecuta en la empresa, el procedimiento que se lleva a cabo e identificar las debilidades del mismo.

Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario estructurado de veintidós (21) preguntas cerradas dicotómicas con posibles respuestas SI-NO, los datos obtenidos se agruparon en una tabla de distribución de frecuencias con sus respectivos gráficos lo que permitió su posterior análisis a través de la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

Durante esta fase, una vez se obtenidos los resultados de los datos e información recolectadas a través de la encuesta, se interpretaron y analizaron mediante la utilización de la estadística descriptiva lo que permitió a la autora lograr determinar las debilidades y fortalezas de los procesos del sistema del control interno de las Cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A, esto se llevó a cabo a través de la construcción de una matriz FODA, Chiavenatto (2006) indica que: “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas” de esta forma se logró obtener un diagnóstico real del área de estudio y la autora pudo proponer estrategias

dirigidas a resolver las amenazas y debilidades del mismo modo a fortalecer las oportunidades encontradas.

3.2.3. Fase III: Diseño de las estrategias para la optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A

En esta fase se diseñaron estrategias para la optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros, con el propósito de brindar soluciones viables a corto y mediano plazo que permitan resolver la problemática planteada, la afectación de recuperación de efectivo y la pérdida del valor del mismo, de esta manera la empresa podría encaminarse al logro de sus objetivos, definiendo los procesos y la función correcta de los departamentos involucrados, de tal forma que el área administrativa pueda cumplir cabalmente y de manera eficaz y eficiente con todas sus funciones.

Para el desarrollo de una propuesta que permitiera dar cumplimiento al objetivo general del estudio, se prosiguió en el siguiente orden:

- Presentación de la Propuesta.
- Justificación de la Propuesta.
- Objetivos de la Propuesta.
- Factibilidad de la Propuesta.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos el cual permitió el desarrollo de las fases metodológicas que posibilitaron a la autora el logro de los objetivos propuestos en la investigación cuyo fin fue el de proponer estrategias para la optimización de la gestión del sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A. brindando a la organización alternativas viables de solución a la problemática planteada que fue el objeto de investigación.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

Esta fase de investigación logró realizar un diagnóstico de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A., para ello la autora aplicó como técnica de recolección de datos, la encuesta a través del instrumento el cuestionario estructurado de veintidós (22) preguntas cerradas dicotómicas con posibles respuestas SI-NO, aplicado a la muestra de 6 personas, sus resultados se muestran en una tabla de distribución de frecuencias y se graficaron en diagramas circulares los cuales se analizaron e interpretaron y se presentan a continuación:

Cuadro N°2. Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar la situación actual del control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

N°	ITEMS	CRITERIOS				TOTAL
		SI		NO		
		N	%	N	%	
1	¿Existe un manual de normas y procedimientos que explique los requerimientos de cada cargo, las funciones y responsabilidades del del personal administrativo y del área de Cuentas por cobrar?	6	100%	0	0%	100%
2	¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y procesamiento de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registro y controles?	6	100%	0	0%	100%
3	¿En el ejercicio las funciones del personal del área de Facturación son independientes de las funciones del personal del área de Cobranzas?	2	33%	4	67%	100%
4	¿El personal administrativo es el único que interviene en el proceso de cuentas por cobrar?	0	0%	6	100%	100%
5	¿Se lleva a cabo un registro oportuno de las transacciones relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)?	1	17%	5	83%	100%
6	¿Está definida la política para la gestión de las cuentas por cobrar?	4	67%	2	33%	100%
7	¿Se realiza el análisis de vencimiento y saldos de cuentas por cobrar?	2	33%	4	67%	100%
8	¿La emisión de facturas y otros documentos cumple con las normas establecidas en el marco legal?	6	100%	0	0%	100%

Fuente: Gil (2022)

(continuación) **Cuadro N°2** Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar la situación actual del control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

N°	ITEMS	CRITERIOS				TOTAL
		SI		NO		
		N	%	N	%	
9	¿Conoce usted la Misión y Visión de la empresa?	6	100%	0	0%	100%
10	¿Se envían notificaciones a los clientes previo al vencimiento de su factura?	1	17%	5	83%	100%
11	¿Se recibe efectivo como forma de pago de saldos pendientes por cobrar?	0	0%	6	100%	100%
12	¿Se mantienen actualizados los datos de contacto de los clientes y de la persona responsable de hacer los pagos (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico)?	0	0%	6	100%	100%
13	¿Al momento de contratar uno de los servicios, el cliente recibe por escrito las políticas de la empresa sobre la gestión de cuentas por cobrar?	0	0%	6	100%	100%
14	¿Se hace revisión mensual de los saldos de las distintas cuentas relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)?	1	17%	5	83%	100%
15	¿Existe el correo institucional como medio de comunicación e información de procedimientos y/o responsabilidades específicas entre los miembros de la organización?	1	17%	5	83%	100%
16	¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de cuentas por cobrar para facilitar la coordinación y la realización eficiente de las tareas?	2	33%	4	67%	100%

Fuente: Gil (2022)

(continuación) **Cuadro N°2** Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar la situación actual del control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

N°	ITEMS	CRITERIOS				TOTAL
		SI		NO		
		N	%	N	%	
17	¿Se lleva un registro del perfil e historial crediticio de cada cliente?	3	50%	3	50%	100%
18	¿Se evalúa el perfil crediticio de cada cliente antes de otorgar un nuevo crédito?	1	17%	5	83%	100%
19	¿Existe una política empresarial para definir los plazos de crédito a otorgar en cada factura?	0	0%	6	100%	100%
20	¿Se segmentan las cuentas por cobrar de acuerdo a los días de crédito otorgados al cliente?	0	0%	6	100%	100%
21	¿La persona responsable del área de Cobranza tiene conocimiento y experiencia en las transacciones contables y/o administrativas?	4	67%	2	33%	100%
22	¿Considera que con la implementación de normas y procedimientos contables se pueden realizar mejoras en los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?	6	100%	0	0%	100%

Fuente: Gil (2022)

Pregunta N° 1: ¿Existe un manual de normas y procedimientos que explique los requerimientos de cada cargo, las funciones y responsabilidades del del personal administrativo y del área de Cuentas por cobrar?

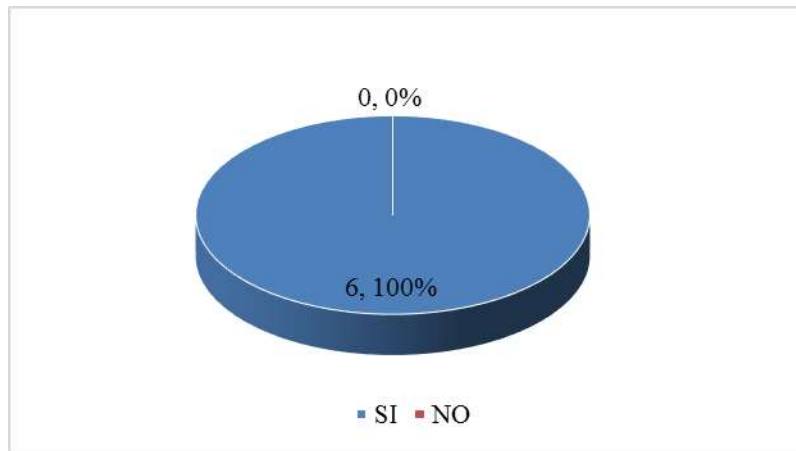


Gráfico 1.- Existencia del Manual de Normas y Procedimientos
Fuente: Gil (2022)

Análisis e interpretación

El 100% por ciento de los encuestados indican que tienen conocimiento de la existencia del Manual de normas y procedimientos, lo cual marca la pauta en el orden y éxito de una organización ya que los manuales facilitan la capacitación del personal pues en ellos se establecen las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo en el área respectiva y permite además visualizar en compendio las labores de la empresa. De esta forma cada empleado podrá ejecutar sin distorsiones su labor en consecución de los objetivos propuestos por la organización.

Pregunta N° 2: ¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y procesamiento de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registro y controles?

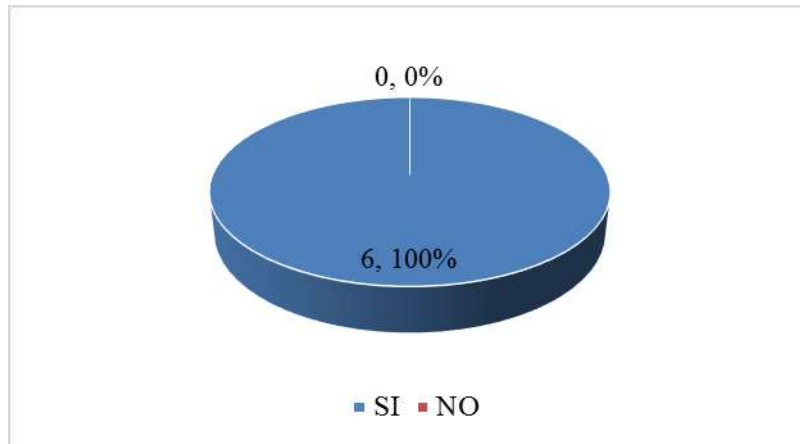


Gráfico 2.- Segregación de funciones del área de Cuentas por cobrar
Fuente: Gil (2022)

Análisis e interpretación

En concordancia con la pregunta anterior nuevamente la respuesta recibida al 100% en esta interrogante es que si están segregadas las funciones relacionadas al procesamiento de las cuentas por cobrar, la segregación adecuada de funciones es muy importante porque a través de ella se minimiza la probabilidad de que los errores y/u omisiones no sean detectados oportunamente. Evitando así la posibilidad de existencia de fraudes, irregularidades en los procesos y en el procesamiento de transacciones comerciales.

Pregunta N° 3: ¿En el ejercicio, las funciones del personal del área de Facturación son independientes de las funciones del personal del área de Cobranzas?

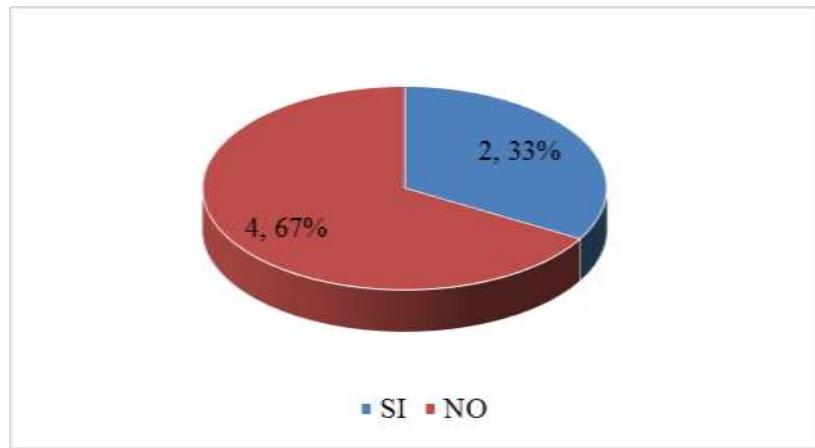


Gráfico 3.- Independencia de funciones entre el área de facturación y cobranzas

Fuente: Gil (2022)

Análisis

En esta pregunta contradictoriamente a la anterior, el 67% de los encuestados confirman que en la práctica de ejecución de funciones no se cumple con la segregación de las mismas, este es un punto importante a considerar ya que las funciones de estas áreas deben ser independientes una de la otra, pues es necesario para garantizar la ejecución adecuada de criterio además de una seguridad razonable en el manejo de la información.

Pregunta N° 4: ¿El personal administrativo es el único que interviene en el proceso de cuentas por cobrar?

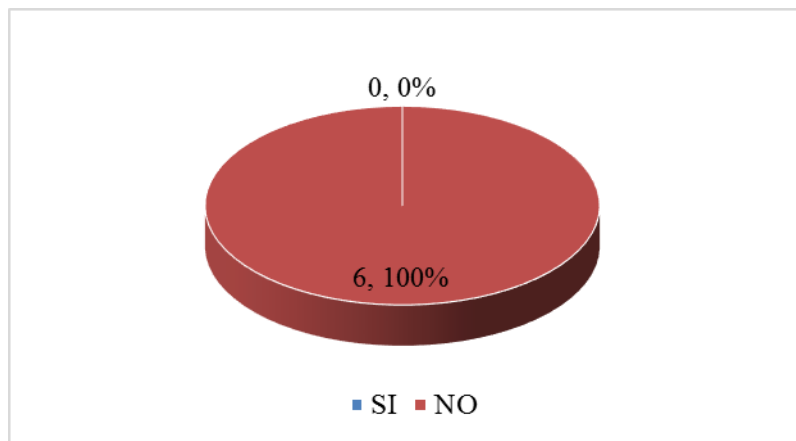


Gráfico 4.- Establecimiento de la responsabilidad
Fuente: Gil (2022)

Análisis

El 100% de los encuestados afirman que personas que no pertenecen al departamento administrativo forman parte del proceso de cuentas por cobrar, la definición de las áreas debe respetarse pues existe una responsabilidad que no puede ser delegada, cada área debe estar definida en sus funciones incluyendo las responsabilidades de cada cargo en el desarrollo de las operaciones económicas, elaboración y aprobación de documentos correspondientes.

Pregunta N° 5: ¿Se lleva a cabo un registro oportuno de las transacciones relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)?

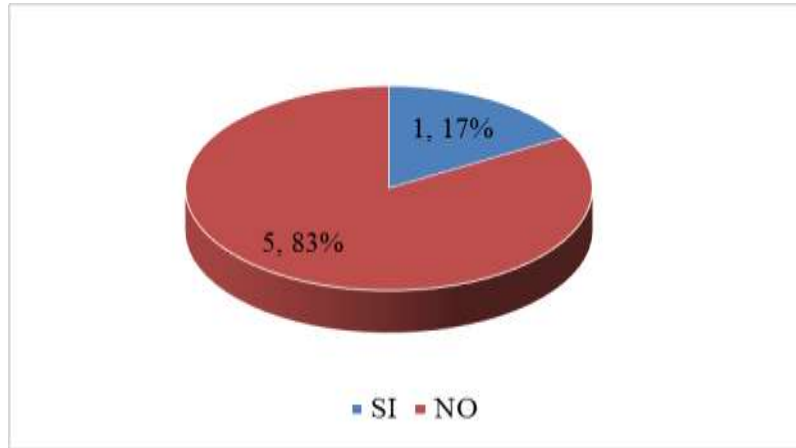


Gráfico 5.- Registro oportuno de transacciones
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Según la opinión de los encuestados se confirma que el registro de las transacciones relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar no es oportuno, la organización debe garantizar que el registro de todo recurso recibido o entregado, al no hacerlo no posee la evidencia fundamental y documental que permitirá detallar los procedimientos realizados ni establecer la responsabilidad de cada proceso (ejecución, aprobación, registro y verificación). Además, es fundamental que la documentación sea correcta y original para que posteriormente esta información pueda transferirse a los libros contables cumpliendo así con la normativa legal.

Pregunta N° 6: ¿Está definida la política para la gestión de las cuentas por cobrar?

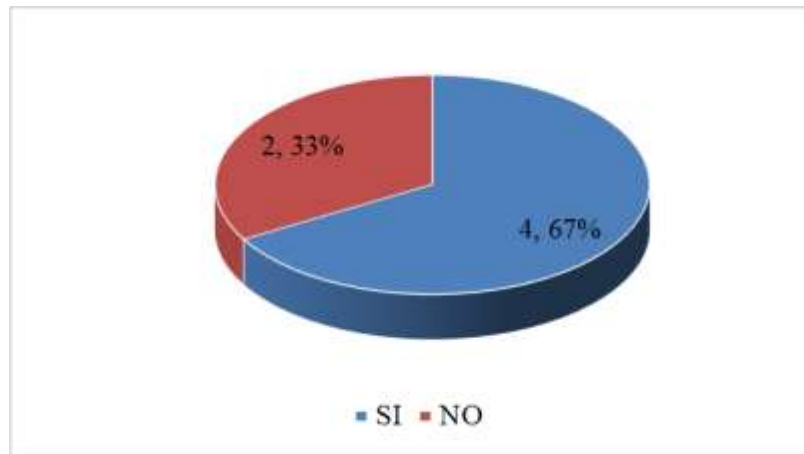


Gráfico 6.- Política de gestión de cuentas por cobrar
Fuente: Gil (2022)

Análisis

La mayoría del personal indica tener conocimiento de una política de gestión en las cuentas por cobrar, sin embargo, un 33% parece no conocerla, la existencia de las políticas y el conocimiento de las mismas por parte de todo el personal es requerido para la eficacia de la organización, ya que de esta forma estarán orientados en el logro de las metas de la empresa, que alguno de los involucrados no la conozca es un riesgo de control pues podría incidir directamente en un error u omisión del proceso establecido.

Pregunta N° 7: ¿Se realiza el análisis de vencimiento y saldos de cuentas por cobrar?

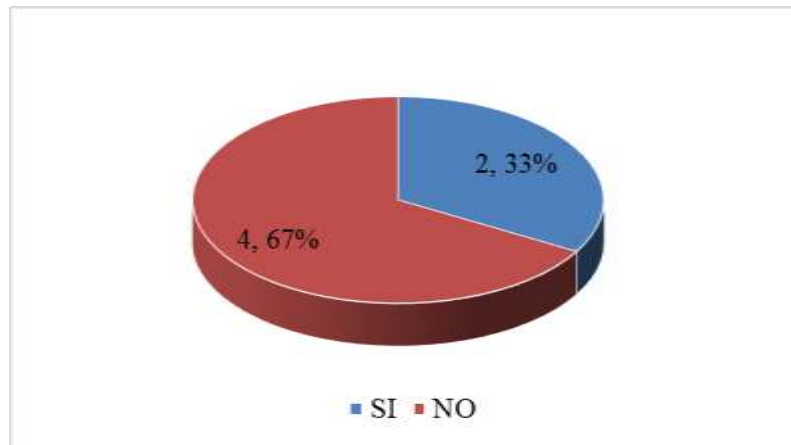


Gráfico 7.- Análisis del vencimiento de las cuentas por cobrar

Fuente: Gil (2022)

Análisis

En este gráfico queda en evidencia que la organización no realiza un análisis frecuente y sistematizado de las cuentas por cobrar, cabe destacar que éstas representan recuperación de efectivo y afectan de forma directa a la liquidez de la organización, esta debe ser una política recurrente dentro del proceso de gestión de la cual derivan otras actividades importantes como la renovación de crédito para un cliente.

Pregunta N° 8: ¿La emisión de facturas y otros documentos cumple con las normas establecidas en el marco legal?

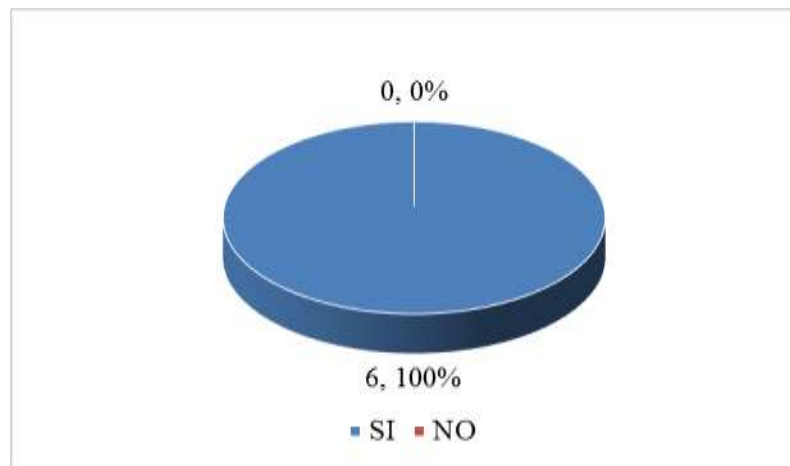


Gráfico 8.- Cumplimiento del marco legal en la emisión de documentos
Fuente: Gil (2022)

Análisis

El 100% de los encuestados afirmaron que las facturas y otros documentos entre ellos notas de débito y crédito cumplen con las reglamentaciones establecidas en la normativa legal vigente, tal como es establecido en la providencia 0071 lo cual favorece su prestigio, garantizando que las actividades se lleven a cabo de manera armónica y sin incurrir en riesgos legales.

Pregunta N° 9: ¿Conoce usted la Misión y Visión de la empresa?

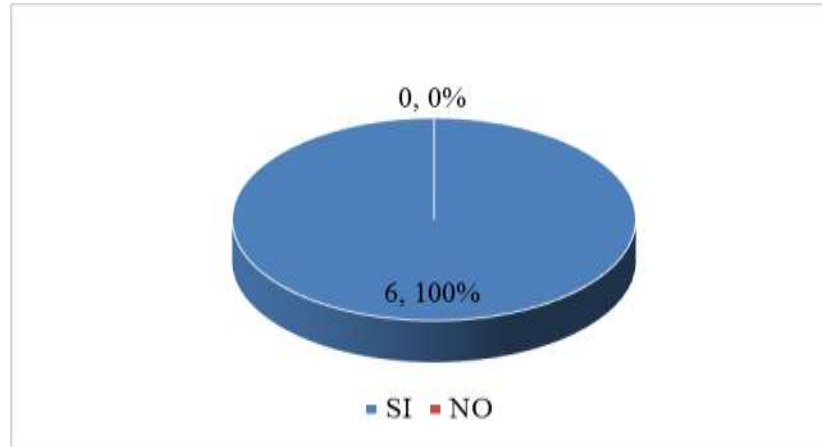


Gráfico 9.- Misión y visión de la empresa
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Los encuestados manifiesta conocer la misión y visión de la empresa, lo cual favorece a la organización porque si el personal conoce las proyecciones a mediano y largo plazo se promueve la creación de la identidad y del enfoque en la realización de las funciones de cada cargo, comprendiendo de qué forma la labor individual aporta al logro grupal y al alcance de metas.

Pregunta N° 10: ¿Se envían notificaciones a los clientes previo al vencimiento de su factura?

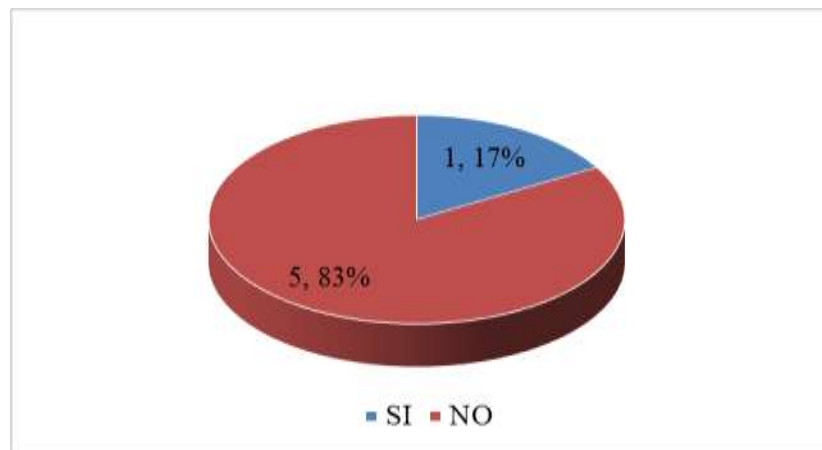


Gráfico 10.- Notificaciones de vencimiento de facturación
Fuente: Gil (2022)

Análisis

El 83% de los encuestados negaron que se ejecute el procedimiento de notificación previa al vencimiento de una factura, si el cliente no recibe una notificación se corre el riesgo de que éste no programe con anticipación el pago de la misma, pudiendo incurrir en retrasos y moras que afecten su perfil crediticio y que generen un impacto negativo en la recuperación de efectivo y liquidez de la empresa considerando además el efecto inflacionario en el que se encuentra la economía del país que incide aún más en la pérdida de valor del efectivo.

Pregunta N°11: ¿Se recibe efectivo como forma de pago de saldos pendientes por cobrar?

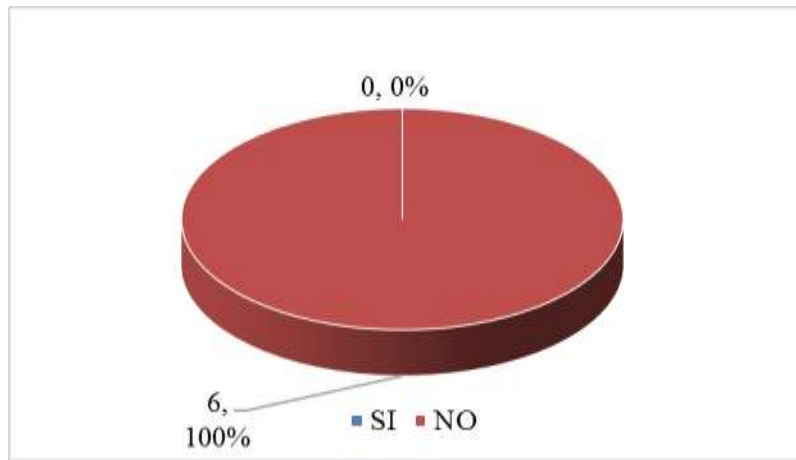


Gráfico 11.- Recepción de efectivo como forma de pago de las cuentas por cobrar
Fuente: Gil (2022)

Análisis

A través de esta pregunta se concluye que la organización tiene como política la no recepción de efectivo como parte de pago de las cuentas por cobrar, de esta forma se mitigan dos de los riesgos operacionales más grande relacionados con este bien, la exposición al robo y al despilfarro (gasto excesivo o no productivo).

Pregunta N° 12: ¿Se mantienen actualizados los datos de contacto de los clientes y de la persona responsable de hacer los pagos (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico)?

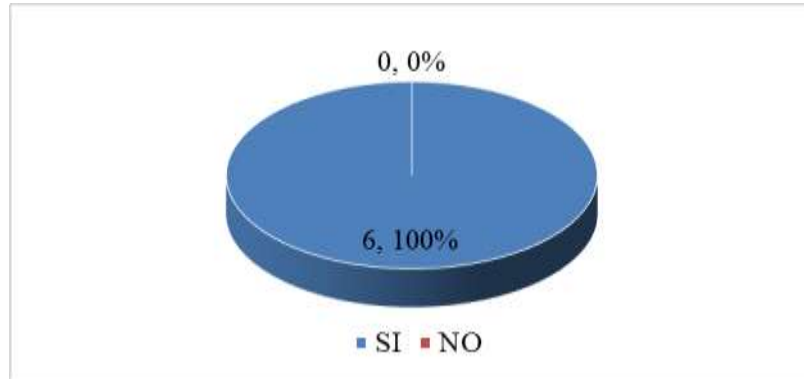


Gráfico 12.- Actualización de datos de contacto del cliente y persona responsable por el pago.
Fuente: Gil (2022)

Análisis

La empresa mantiene activo el registro de información de los clientes, persona de contacto para los pagos, números de teléfono, dirección y correo electrónico. Es importante para la organización tener esta información al día pues la comunicación oportuna con los clientes favorece las condiciones para ejecutar una correcta gestión de cobranzas.

Pregunta N° 13: ¿Al momento de contratar uno de los servicios, el cliente recibe por escrito las políticas de la empresa sobre la gestión de cuentas por cobrar?

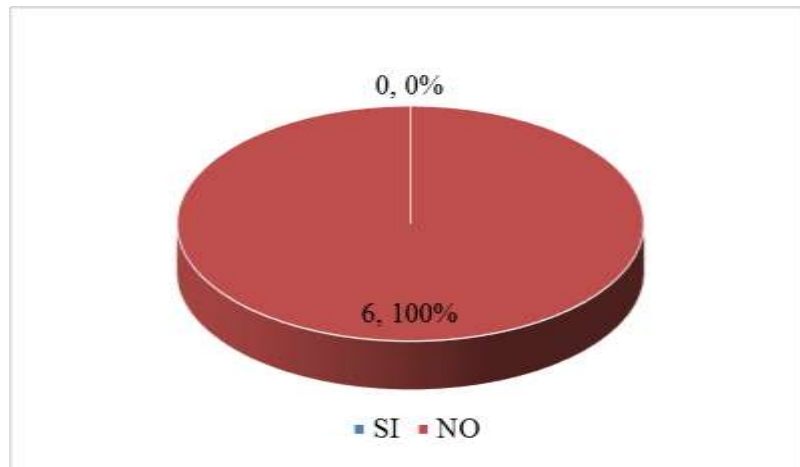


Gráfico 13.- Políticas de gestión de cobranzas para los clientes.
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Se evidencia en este gráfico que el 100% de los encuestados confirma que los clientes no reciben por escrito las políticas de gestión de cobranzas al momento de concretar una negociación, la ausencia de esta práctica promueve la no seriedad del proceso y tiempo de cobranza e informalidad en la práctica, lo cual afecta directamente la recuperación de efectivo según lo planificado.

Pregunta N° 14: ¿Se hace revisión mensual de los saldos de las distintas cuentas relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)?

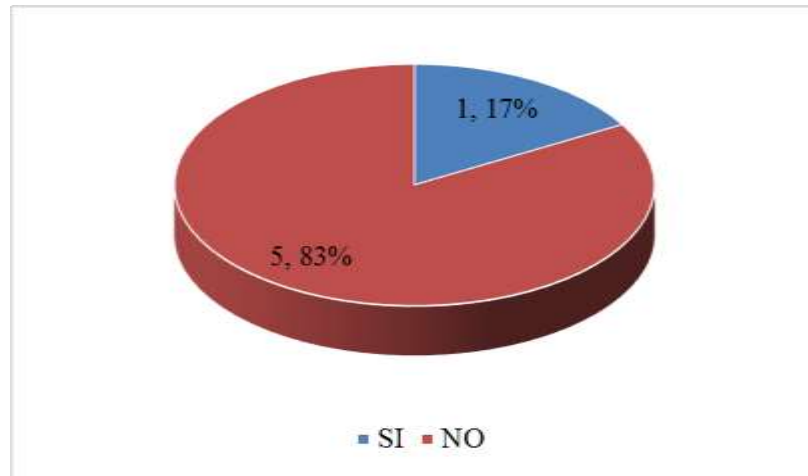


Gráfico 14.- Revisión mensual de saldos de las cuentas
Fuente: Gil (2022)

Análisis

El personal reconoce a través de la encuesta que no se lleva a cabo una revisión mensual de los saldos de las cuentas relacionadas con el área de las cuentas por cobrar, es indispensable que la organización lleve un orden en el registro de los procesos formales que se realizan, la revisión y supervisión permitirá además comprobar el origen y autenticidad de los mismos, analizando los procesos y resultados y el cumplimiento de la normativa legal. Al medir la labor realizada se puede evaluar y encontrar oportunidades que mejoren que orienten a la organización al logro de metas y objetivos.

Pregunta N° 15: ¿Existe el correo institucional como medio de comunicación e información de procedimientos y/o responsabilidades específicas entre los miembros de la organización?

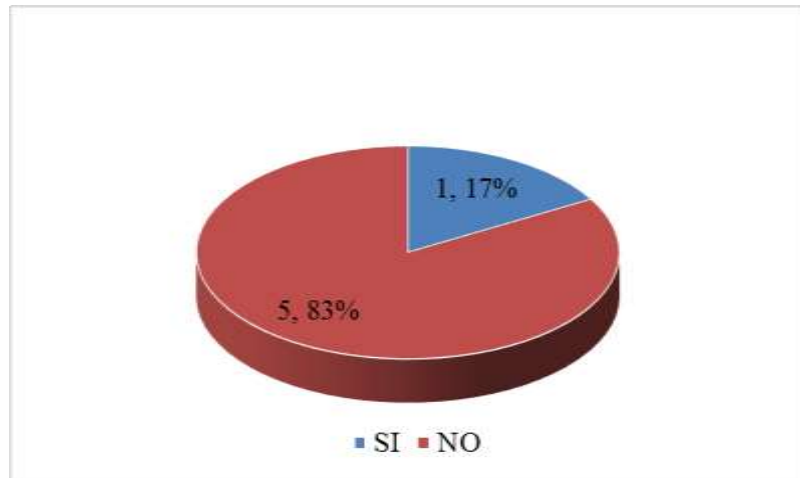


Gráfico 15.- Uso del correo institucional
Fuente: Gil (2022)

Análisis

El 83% de la población encuestada indica que no se hace uso del correo institucional como medio de comunicación e información de procedimientos y responsabilidades, esta es una gran herramienta pues es un medio formal de interacción entre las partes involucradas en el desarrollo de los procesos organizaciones, permite además el intercambio de ideas u opiniones que pueden ejercer una influencia determinante al momento de que la gerencia deba tomar alguna decisión relevante en un asunto determinado.

Pregunta N° 16: ¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de cuentas por cobrar para facilitar la coordinación y la realización eficiente de las tareas?

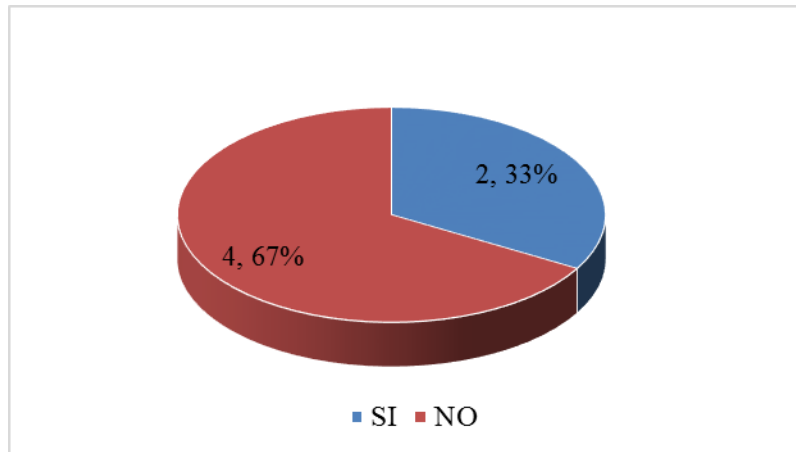


Gráfico 16.- Comunicación efectiva entre los empleados del área administrativa
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Si bien esta puede ser una pregunta subjetiva porque está sujeta a la percepción del individuo, es notable que la mayoría de las personas involucradas en el proceso consideran que la comunicación no es efectiva para la facilitación de las tareas, esto trae como consecuencia inmediata afectación del ambiente laboral, posible desmotivación de alguno de los individuos, incumplimiento en el logro de los objetivos y por ende insatisfacción en los clientes, lo cual será muy perjudicial para la organización.

Pregunta N° 17: ¿Se lleva un registro del perfil e historial crediticio de cada cliente?

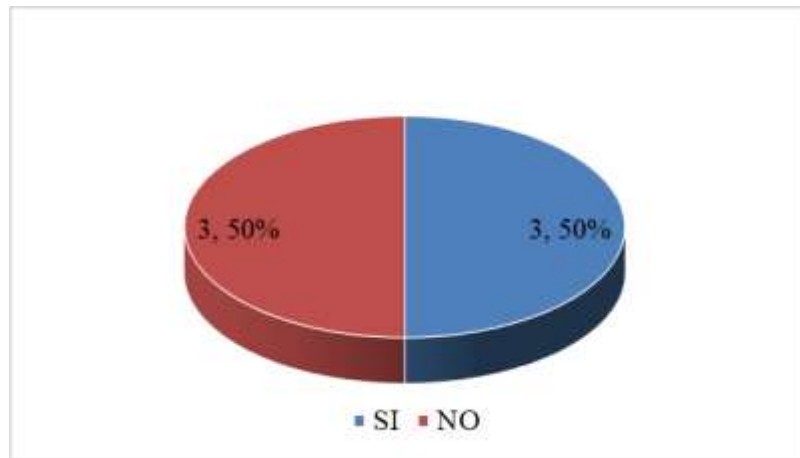


Gráfico 17.- Perfil crediticio de los clientes
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Esta pregunta generó respuestas divididas, por lo que no es posible precisar la situación específica de la empresa en relación a este tema, sin embargo, es una práctica indispensable de ejecutar en cualquier organización que acostumbre otorgar créditos, se debe conocer las características del cliente y como ha sido el comportamiento y frecuencia de pago en compras anteriores si las hubiere, la actividad económica a la que se dedica y la antigüedad de su negocio.

Pregunta N° 18: ¿Se evalúa el perfil crediticio de cada cliente antes de otorgar un nuevo crédito?

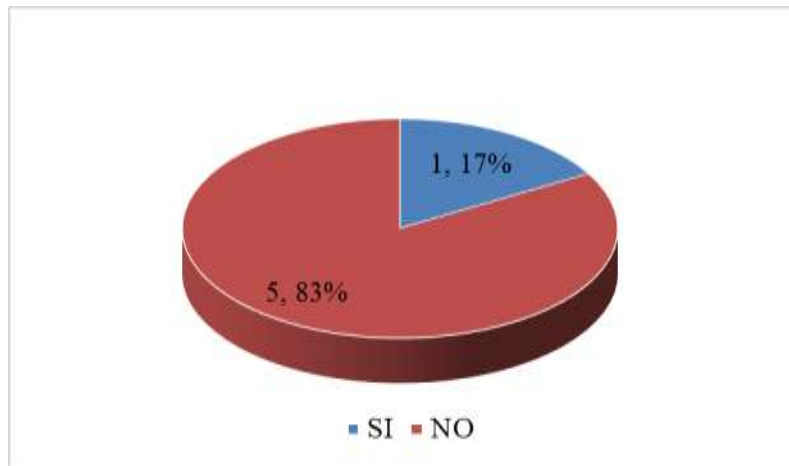


Gráfico 18.- Evaluación del perfil crediticio de los clientes
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Con esta pregunta se logra obtener más información en relación a las practicas comunes de la organización pues casi la totalidad de los encuestados indican que de existir el perfil crediticio del cliente, el mismo no se revisa previo a la concesión de un nuevo crédito, entonces cómo se logra saber cuál es la capacidad de pago del cliente o la cantidad de deuda que puede asumir en función a sus ingresos. Esto representa un riesgo muy alto para la empresa pues se está invirtiendo en clientes sin la garantía de que pueden responder satisfactoriamente.

Pregunta N° 19: ¿Existe una política empresarial para definir los plazos de crédito a otorgar en cada factura?

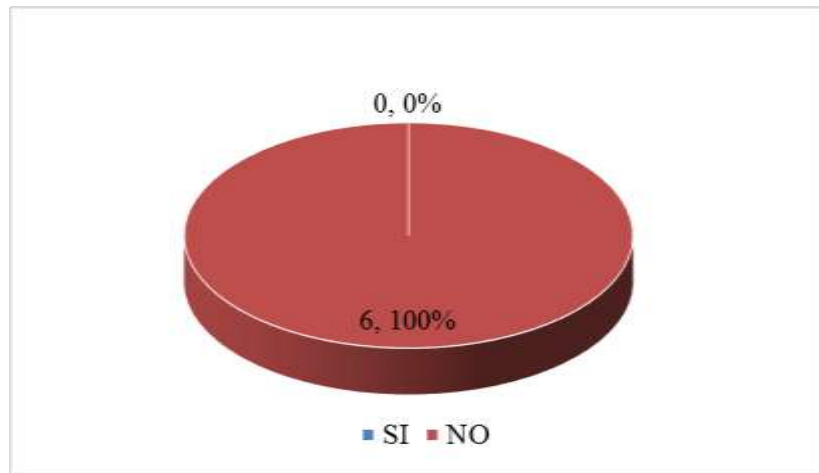


Gráfico 19.- Política de otorgamiento de créditos
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Frente a esta interrogante, el 100% de los encuestados manifestaron que no existen pautas definidas para los plazos de crédito a otorgar en cada facturación. Esta política permitiría establecer las condiciones para acceder a los créditos, los límites, días de plazo, entre otras características que evitarían la facturación a clientes que carezcan de capacidad de pago apropiada y que pongan en riesgo el bienestar económico de la organización.

Pregunta N° 20: ¿Se segmentan las cuentas por cobrar de acuerdo a los días de crédito otorgados al cliente?

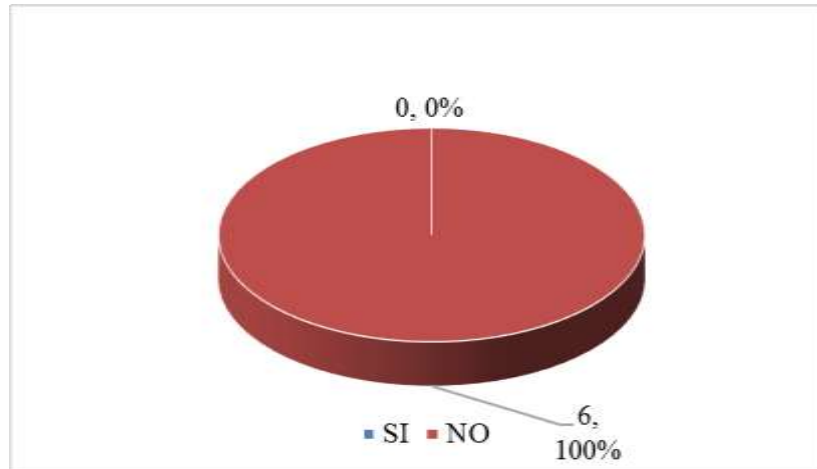


Gráfico 20.- Segmentación de cuentas por cobrar según el plazo
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Este gráfico nos permite observar que no se realiza una segmentación de cuentas por cobrar, esto refiere falta de planificación organizacional y limita la posibilidad de gestionar apropiadamente la cartera de clientes y cobranzas puntuales, convirtiéndose en un riesgo para la optimización del flujo del efectivo disminuyendo los márgenes de rentabilidad.

La clasificación apropiada de las cuentas por cobrar facilita el desempeño de la cobranza con un enfoque estratégico a través de la identificación de las transacciones claves que requieran nuevas estrategias.

Pregunta N° 21: ¿La persona responsable del área de Cobranza tiene conocimiento y experiencia en las transacciones contables y/o administrativas?

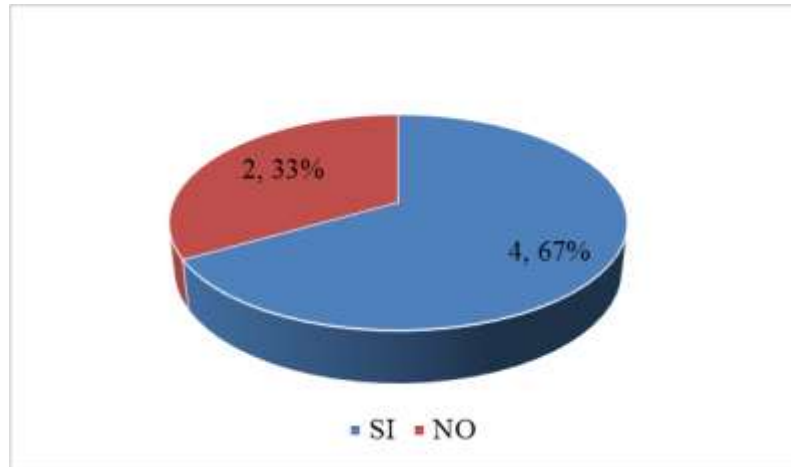


Gráfico 21.- Personal con experiencia administrativa y contable en el área de cobranzas
Fuente: Gil (2022)

Análisis

El 67% de los encuestados respondió afirmativamente a esta interrogante, sin embargo esta condición debe cumplirse al 100%, el personal que forme parte del área de cuentas por cobrar debe estar preparado, capacitado y formado académicamente para realizar la labor, debe tener la capacidad de realizar análisis de las transacciones y acciones a tomar ante los diversos casos presentados además de comprender su impacto en la rentabilidad de la empresa.

Pregunta N° 22: ¿Considera que con la implementación de normas y procedimientos contables se pueden realizar mejoras en los procesos relacionados con las cuentas por cobrar?

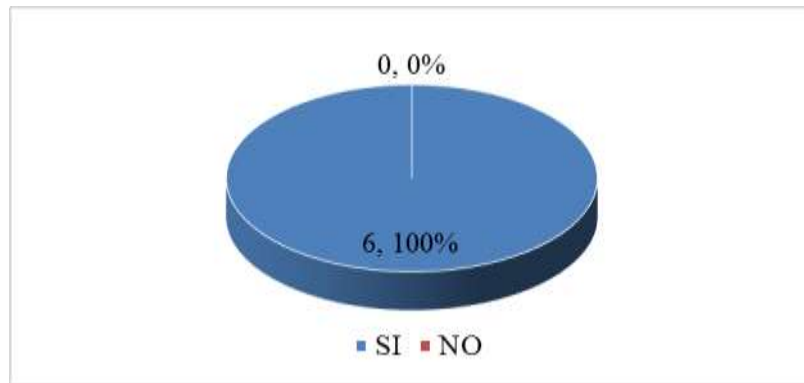


Gráfico 22.- Implementación de normas y procedimientos contables
Fuente: Gil (2022)

Análisis

Este gráfico evidencia el reconocimiento de la necesidad de mejoras que deben ejecutarse en el procedimiento de cuentas por cobrar de la empresa E y M ya que el 100% de los encuestados respondieron afirmativamente ante la posibilidad de cambios e implementación de procesos y normas contables como medio de progreso en el área lo cual es muy positivo para el desarrollo de la propuesta objeto del trabajo de investigación.

De conformidad con los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario se puede establecer lo siguiente:

- Existen manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar sin embargo la organización interna y ejecución de tareas no se rige por estos.
- En la ejecución de funciones, las actividades del área de cobranzas no son independientes del área de facturación lo que pone en riesgo directo la seguridad razonable en el manejo de la información.
- El personal administrativo no es el único que forma parte del proceso de cuentas por cobrar, esto afecta directamente el establecimiento de responsabilidad de las funciones de cada cargo.
- Las facturas y otros documentos se encuentran acorde con la normativa legal vigente.
- No se lleva un registro oportuno de las transacciones relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar, esto afecta directamente el proceso de cobranza y lo retrasa generando posibles pérdidas de valuación del efectivo además de que se puede incurrir en incumplimiento de alguna normativa legal.
- La política de gestión de cuentas por cobrar no es de conocimiento de todo el personal relacionado a las labores, por ende, se puede incurrir en algún error u omisión del proceso establecido.
- No se realiza un análisis frecuente y sistematizado de las cuentas por cobrar por ello pueden pasarse por alto algunas cobranzas y afectar de forma directa la reposición de efectivo.

- Los empleados conocen la misión y visión de la empresa lo cual es un punto a favor en la reorganización de objetivos pues se puede lograr que el personal se identifique con estos y colabore intencionalmente en la organización y mejoras para el departamento.
- No se realizan notificaciones previas al vencimiento de las facturas para recordar a los clientes que tiene una factura con próxima fecha de vencimiento.
- La empresa no recibe efectivo como forma de pago, lo cual es una fortaleza en medio de la ausencia del establecimiento de responsabilidad y segregación de funciones en el área, además de que haciendo uso de la banca electrónica pueden tener conocimiento inmediato de sus saldos.
- La empresa mantiene actualizado los datos de contacto de sus clientes, esto es un paso adelante para proceder a mejorar el proceso de comunicación y notificación de políticas del área de cuentas por cobrar.
- Los clientes no reciben por escrito las políticas del área de cuentas por cobrar al momento de contratar algún servicio con la empresa.
- No se lleva a cabo una revisión y/o supervisión de los saldos de las cuentas relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)
- No hacen uso de correo empresarial para el área de cuentas por cobrar.
- La mayoría del personal manifiesta que la comunicación no es efectiva con la finalidad de facilitar y realizar eficientemente las tareas del área de cuentas por cobrar.

- La práctica de llevar un perfil e historial crediticio de los clientes no se ejecuta en la totalidad de los casos, esto debe existir excepción.
- No se evalúa (en caso de existir) el perfil crediticio de los clientes antes de la apertura de un nuevo crédito.
- No existe una política empresarial que defina las condiciones requeridas para los plazos de crédito a otorgar en cada factura.
- No existe algún criterio de segmentación de las cuentas por cobrar existentes.
- No todas las personas relacionadas con el área de cuentas por cobrar tienen experiencia en las transacciones contables y/o administrativas.

Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas de los procesos del sistema del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

En esta fase, a través de los datos e información recolectados con la aplicación de la encuesta, se obtuvieron los resultados que permitieron identificar las debilidades y fortalezas del sistema de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A. mediante una matriz DOFA, la cual se presenta a continuación:

Cuadro 3: Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>MATRIZ DOFA</p>	<p>F1 Cuenta con manuales de normas y procedimientos con la debida segregación de funciones en el área de cuentas por cobrar.</p> <p>F2 Tienen acceso a la banca electrónica para consultar saldos.</p> <p>F3 El personal tiene interés en la implementación de normas y procedimientos contables para mejorar los procesos del área de cuentas por cobrar.</p> <p>F4 Los empleados conocen la misión y visión de la empresa.</p> <p>F5 Las facturas y otros documentos cumplen con la normativa legal vigente.</p> <p>F6 La base de dato de los clientes está actualizada con la información de contacto</p>	<p>D1 La ejecución de las actividades no están de conformidad a los manuales de normas y procedimientos de la empresa.</p> <p>D2 No se llevan registros oportunos de las transacciones</p> <p>D3 La política de gestión de cuentas por cobrar no es de conocimiento de todo el personal.</p> <p>D4 No se realiza un análisis de saldos de las cuentas relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar.</p> <p>D5 No se envían notificaciones de cobro a los clientes previo al vencimiento de las facturas.</p> <p>D6 Los clientes no reciben por escrito las políticas del área de cuentas por cobrar.</p> <p>D7 No hacen uso del correo institucional como medio de comunicación.</p> <p>D8 El personal considera que la comunicación no es efectiva e impide el desarrollo eficiente de las tareas.</p> <p>D9 No existe un perfil e historial crediticio para todos los clientes.</p> <p>D10 No se evalúa el perfil crediticio de los clientes antes de la apertura de un nuevo crédito.</p>
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O1 Tiene acceso a los sistemas de banca electrónica que ofrecen las entidades financieras que permiten la consulta instantánea de los saldos y transacciones efectuadas.</p>	<p>Diseñar estrategias de control interno para optimizar los procedimientos del área de cuentas por cobrar.</p>	<p>Elaborar un perfil e historial crediticio para todos los clientes e implementar como parte del proceso de otorgamiento de créditos la revisión del mismo.</p>

(continuación) **Cuadro 3: Matriz DOFA**

OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<p>O2 Empresa en proceso de crecimiento y con sólida experiencia en su área de ejecución.</p> <p>O3 Disposición de la empresa para corregir errores de ejecución en el desarrollo del departamento de cuentas por cobrar.</p>	<p>Reorganizar al personal del área de cuentas por cobrar y capacitarlos en sus funciones haciendo uso del manual de normas y procedimientos con hincapié en la segregación de funciones.</p>	<p>Establecer las políticas del área de cuentas por cobrar y entregarle copia a los clientes al momento de contratar un servicio.</p> <p>Diseñar procedimiento para enviar a los clientes recordatorios de fechas de pago y saldo de sus cuentas.</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<p>A1 Hiperinflación que genera pérdida del poder adquisitivo.</p> <p>A2 Disminución de liquidez de los clientes</p> <p>A3 Inflación entre sectores de proveedores de materias primas.</p>	<p>Planificación estratégica de desarrollo de trabajos que permitan una negociación de pago en menor plazo para garantizar una recuperación de inversión en plazo de tiempo menor.</p>	<p>Análisis continuo de saldo de cuentas por cobrar y segmentación de las mismas para obtener un mejor rendimiento en efectividad de cobranzas</p>

Fase III: Diseño de las estrategias para la optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A

Esta fase requiere del diseño de las estrategias para la optimización del control interno de la cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A. con la finalidad de que se logre satisfacer las necesidades de la organización, brindando una solución a la problemática planteada a través del objetivo general de la investigación, permitiendo que el área estudio llegue a una situación más óptima dando los mejores resultados posibles con la garantía y seguridad de que la gestión será más eficaz y eficiente.

El buen funcionamiento del área de cuentas por cobrar permitirá a la empresa obtener un retorno de su inversión en el plazo de tiempo adecuado brindando las bases para el crecimiento económico de la organización, no solo por la rápida

recuperación del efectivo previo a la devaluación sino por el aumento de la capacidad de inversión y su mejor adaptación al entorno económico con la disminución de riesgos que favorezcan el logro de los objetivos previamente planteados en su misión y visión.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la propuesta

Toda estructura organizacional debe tener procesos de control interno con la finalidad de asegurar la confiabilidad de la información financiera, prevenir fraudes y garantizar la eficiencia y eficacia operativa, estos aspectos permitirán el logro de los objetivos establecidos que le admitan como parte activa del mercado. La toma de decisiones acertadas teniendo como base los resultados obtenidos a través de la puesta en práctica de los principios del control interno servirán de soporte para ser presentada la empresa frente a otras instituciones interesadas según el ritmo de crecimiento, por ejemplo, posibles inversionistas, entidades bancarias y/u organizaciones gubernamentales.

Con este propósito la presente propuesta se enfoca en dar solución a la problemática existente en la Empresa E y M Ingenieros C.A., para alcanzar el cometido se realizó un diagnóstico a través del uso de técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicado a la muestra seleccionada (trabajadores de la empresa objeto de estudio) cuyos resultados a través de la implementación de técnicas de análisis permitieron identificar las debilidades existentes en la ejecución de sus procesos administrativos los cuales requieren del diseño de estrategias para la optimización del área de cuentas por cobrar, logrando que el proceso se lleve a cabo de manera eficaz y eficiente favoreciendo el retorno de inversión y el crecimiento de la organización.

5.2 Justificación de la propuesta

Una empresa en auge, líder en la ejecución del servicio que presta puede recuperarse de los problemas administrativos y económicos que presenta aún en medio de una economía hiperinflacionaria si recurre a las estrategias correctas que permitan optimizar en este caso el control interno del área de cuentas por cobrar permitiéndole así obtener el retorno de su inversión y el crecimiento económico.

El diseño de estrategias para la optimización del área de cuentas por cobrar no compete únicamente al proceso de cobranzas en sí mismo, sino que nace desde la creación de políticas que normen el criterio que será establecido para el otorgamiento de un crédito, esta medida ayudará a minimizar los riesgos de pérdida, adicionalmente a esto la reorganización y capacitación del personal y la segregación de funciones permitirá ejecutar los procedimientos de supervisión y control que mitigan los posibles errores y/o manipulaciones permitiendo tener información actualizada y fiable de los saldos de las cuentas relacionadas al proceso, brindando liquidez económica, garantizando su operatividad con una proyección de ingresos estimada acorde a lo esperado en las metas establecidas.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias para optimización del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.

5.3.2. Objetivos Específicos

1. Reorganizar los cargos dentro del área administrativa de conformidad con los principios del control interno en relación a la división del trabajo y al establecimiento de responsabilidades. Se sugiere crear los cargos de Analista de Facturación y Analista de Crédito y Cobranzas, ambos cargos

deben establecer sus responsabilidades específicas y contar con la supervisión del jefe de Administración, cargo que también debe definirse.

2. Establecer normativas para el registro y control de todos los documentos relacionados al proceso de cuentas por cobrar (facturación, abonos, pagos recibidos y cancelación de deudas). Estos deberán indicar el propósito en cada uno de los casos, el alcance, las políticas de operación con sus normas y respectivos lineamientos, asimismo describir el procedimiento incluyendo la secuencia de etapas, actividad específica a desarrollar y el responsable en cada una de ellas representándolo adicionalmente a través de un diagrama de flujo, y con su respectivo glosario de términos que permita que sea entendible por todas las personas que se relacionarán con el proceso.
3. Realizar un perfil e historial crediticio de los clientes, con la finalidad de enviarles los estados de cuentas y/o recordatorios de sus cuentas pendientes de pago días previos al vencimiento y después de este. Esta práctica ayudará a reducir el número de facturas sin pagar y a su vez le ahorrará al cliente la posible pérdida por conciliación a la tasa de cambio empleada al momento de hacer la transacción, y el trabajo adicional del departamento para realizar las notas de débitos/crédito por ajuste en los pagos.
4. Diseñar la política empresarial con los criterios establecidos para el otorgamiento de créditos y gestión de cobranzas que cuantifique el riesgo crediticio de cada uno de ellos, se sugiere un sistema de puntuaciones según las características que cumpla que permita una fácil identificación. Debe existir un registro de cada cliente que contenga un código de identificación, razón social, los datos de contacto y ubicación, además el

detalle de todas las transacciones que ha realizado con la empresa y la calificación de crédito otorgada según la política empresarial.

5.4 Factibilidad de la propuesta

El objetivo de esta investigación es proponer estrategias para la optimización del área de cuentas por cobrar de la empresa E y M ingenieros C.A. que den respuesta a la problemática planteada y que permitan el cumplimiento de los objetivos propuestos como parte de la investigación, de este modo la factibilidad de la ejecución se consideró desde el punto de vista de recursos humanos y económicos.

5.4.1 Factibilidad de Recursos Humanos

Los integrantes del personal del departamento de administración fueron receptivos durante el estudio, pues ellos forman parte de una empresa que ha crecido rápidamente y que tiene la necesidad de adaptar sus procesos a la demanda actualizada a través de la reorganización de su trabajo, comprenden la necesidad de la gerencia de hacer los ajustes requerido y están dispuestos a formar parte activa de los nuevos procedimientos y pautas manifestando respeto a la persona que quedará encargada del área de cuentas por cobrar, y a los nuevos procedimientos establecidos en la organización tal y como se presenta en el desarrollo de la propuesta.

5.4.2 Factibilidad Económica

El proyecto es factible desde el punto de vista económico ya que la propuesta se enmarca en acciones que deben ser puestas en práctica por el personal que ya existe dentro del área, adecuando los procedimientos según las modificaciones planteadas que permitirán enfocarse en el logro de los objetivos. La evaluación que corresponderá a la gerencia será la contratación o ascenso de la persona más capacitada para ser la responsable del área considerando el costo - beneficio que podría tener la creación de este nuevo cargo.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Una vez llevada a cabo la investigación y en el estricto orden del cumplimiento de los objetivos orientados al diseño de las estrategias requeridas para la optimización del Control Interno del área de cuentas por cobrar se determinó que la empresa E y M Ingenieros C.A. presenta una serie de debilidades en la ejecución de los procesos internos de esta área las cuales generan desequilibrio en la organización y pone en riesgo su liquidez y recuperación del efectivo en el tiempo correspondiente para permitir una reinversión sin pérdidas por la hiperinflación vigente en el país.

En términos generales la causa principal de la problemática planteada radica en la ausencia de políticas de la empresa para la ejecución de los procedimientos a realizar, es decir, la carencia de un proceso bien definido da espacio a la improvisación, a la no presencia de criterios únicos lo cual repercute directamente en el orden, ejecución y por supuesto supervisión en cada una de las partes del área de cuentas por cobrar, esto viola completamente los principios y objetivos del control interno ya que no existe seguridad razonable en la minimización de los riesgos para el logro de los objetivos empresariales.

Por lo tanto en el desarrollo de las funciones del área de cuentas por cobrar no existe una división acorde del trabajo, la empresa ha crecido rápidamente e incorporado personas al área administrativa sin poner en práctica la estructura adecuada al departamento y establecimiento de cargos por lo que no se especifican apropiadamente las responsabilidades en cada tarea, a su vez no existe una normativa

para el registro y control de todos los documentos relacionados al proceso de cuentas por cobrar lo cual afecta directamente la eficacia y eficiencia de las operaciones pues las etapas no se cumplen según corresponde ocasionando que la información carezca de fiabilidad.

Adicionalmente también se observó la inexistencia de políticas de cuentas por cobrar para los clientes y de criterios únicos para el otorgamiento de créditos, estos aspectos son detalles importantes para minimizar los riesgos de cuentas incobrables, ya que el cliente al momento de contratar los servicios de la organización estará en entero conocimiento de las políticas de la empresa para ejecutar la cobranza y podrá planificar el tiempo de pago. De la misma forma, al existir un criterio único para otorgar créditos la empresa prevé la capacidad de pago de sus clientes y podrá planificar mejor sus ingresos y retorno del capital invertido.

Es importante destacar que todas estas debilidades que presenta la empresa surgen de la inexistencia del control interno en el área de cuentas por cobrar por lo que se propone el diseño de estrategias para optimizar este proceso que organice y mejore el ambiente de trabajo favoreciendo la obtención de resultados propicios a la mitigación de riesgos que permita la obtención de información con seguridad razonable, orientando a la empresa a la obtención de sus logros y crecimiento económico.

6.2 Recomendaciones

A continuación, se presentan las recomendaciones generales para la aplicación de las estrategias diseñadas para optimizar el Control Interno del área de Cuentas por Cobrar de la empresa E y M Ingenieros C.A.:

1. Diseñar el manual de descripción de cargos en el departamento de cuentas por cobrar, para definir funciones y responsabilidades de cada trabajador.

2. Elaborar e implementar un manual de normas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar que defina el paso a paso de cada uno de los procesos requeridos en el área y capacitar al personal que lo ejecutará asegurando el cumplimiento del principio del cargo y descargo (evidencia documental para precisar la ejecución, aprobación, registro y verificación) en cada parte del proceso.
3. Establecer políticas internas para la evaluación y/o selección de los clientes y de su clasificación de riesgo crediticio y emplearlas como herramienta principal para la toma de decisiones dentro de la organización.
4. Diseñar políticas de otorgamiento de créditos y de cobranzas que favorezcan la eficiencia y eficacia de las operaciones orientadas al logro de los objetivos de la empresa permitiendo aumentar su capacidad de ganancia y salvaguarda de errores.

Con la puesta en práctica de estas recomendaciones, ampliadas a detalles en la propuesta, la empresa podrá mejorar sustancialmente su proceso de cuentas por cobrar respetando y aplicando los principios y elementos del control interno que garanticen una seguridad razonable en el logro de los objetivos del área y por ende los de la organización.

REFERENCIAS

- Arias F., (2006) *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* Editorial Episteme. Obtenido de: https://www.academia.edu/23573985/El_proyecto_de_investigaci%C3%B3n_6ta_Edici%C3%B3n_Fidias_G_Arias_FREELIBROS_ORG
- Balestrini M. (2002) *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Editorial: BL Consultores Asociados. Obtenido de: <https://drive.google.com/file/d/0B1sTcIvKGVSYT1FFa0JYMXFEejg/view?usp=sharing>
- Balestrini M. (2005) *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. 7ma edición Editorial: BL Consultores Asociados. Obtenido de: https://www.academia.edu/32672800/Como_Se_Elabora_El_Proyecto_de_Inv_estigacion_Ballestrini_7ma
- Becerra, E, Sulca, G, & Espinoza, V. (2016). Control Interno II. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21014/1/Control%20interno%20Coso%20II.pdf#:~:text=Seg%C3%BAAn%20COSO%20se%20define%20al%20Control%20Interno%20como,las%20leyes%2C%20reglamentos%20y%20normas%20que%20sean%20aplicables>.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chillida, H. (1999). *Análisis e Interpretación de Balances*. Caracas: Limusa.
- Dicuri, V, Linares, H y Villegas, Z (2015). *Propuesta de procedimientos de Control Interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, c.a*. Tesis de Licenciatura en Contaduría, Universidad de Carabobo, Carabobo. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1>
- Espuniñan, R. (2015). *Control interno y fraudes Caso I, II y III. Análisis de informe con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Eco e Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

- Guía normas APA 7ma edición. Obtenido de: <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Hurtado, J, & Toro I. (2005) *Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio*. Editorial Episteme. Venezuela. Obtenido de: <https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>
- Ledezma, V. (2018). *Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la empresa Travel Vacations S.A. ubicada en la calle Las Delicias 415, Las Salinas, Chelca, Cañet, Lima-Perú*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Yacambú, Cabudare. Obtenido de http://biblioteca.uny.edu.ve:8081/bonline/TG/TG_ACP_2041_R.pdf
- Llamas, J. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-contables.html>
- Mantilla, S. (s.f.). *Auditoría y Control Interno*. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sistema+de+control+interno&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=sistema%20de%20control%20interno&f=false
- Morilla, G. (2018). *Debitia*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Ramos, M. (2018). *Lineamientos de control interno administrativo de las cuentas por cobrar basados en el informe COSO para la empresa RPC Inversiones C.A. ubicada en Barquisimeto, Estado Lara*. Universidad de Yacambú, Barquisimeto. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/2018%20Yacambu%20Ramos.pdf>
- Redondo, A. (2009). *Curso práctico de Contabilidad General y Superior*. Caracas: Individuales.
- Rivera, K. (2020). *Análisis del sistema de control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.* Tesis de Licenciatura en Contaduría Pública, Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Sánchez, J. (12 de 13 de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

- Tamayo y Tamayo (2003) *El proceso de investigación científica*. Editorial Limusa.
Obtenido de: <https://es.slideshare.net/sarathrusta/el-proceso-de-investigacion-cientifica-mario-tamayo-y-tamayo1>
- Tovar, A. (2015). *Manual de Normas y Procedimientos para optimizar el Sistema de Cuentas por Cobrar en el área contable de la Empresa Construcciones Tocar C.A.*. Tesis de Licenciatura en Contaduría, Universidad de Carabobo, Valencia. Obtenido de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3206/atovar.pdf?sequence=1>
- Valderrama, J. (2021). *nubox*. Obtenido de <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario

- 1 ¿Existe un manual de normas y procedimientos que explique los requerimientos de cada cargo, las funciones y responsabilidades del personal administrativo y del área de Cuentas por cobrar? Si ____ No ____
- 2 ¿Están segregadas las funciones de responsabilidad y procesamiento de cuentas por cobrar en cuanto a manejo y garantía, cobro, registro y controles? Si ____ No ____
- 3 ¿En el ejercicio las funciones del personal del área de Facturación son independientes de las funciones del personal del área de Cobranzas? Si ____ No ____
- 4 ¿El personal administrativo es el único que interviene en el proceso de cuentas por cobrar? Si ____ No ____
- 5 ¿Se lleva a cabo un registro oportuno de las transacciones relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)? Si ____ No ____
- 6 ¿Está definida la política para la gestión de las cuentas por cobrar? Si ____ No ____
- 7 ¿Se realiza el análisis de vencimiento y saldos de cuentas por cobrar? Si ____ No ____
- 8 ¿La emisión de facturas y otros documentos cumple con las normas establecidas en el marco legal? Si ____ No ____
- 9 ¿Conoce usted la Misión y Visión de la empresa? Si ____ No ____
- 10 ¿Se envían notificaciones a los clientes previo al vencimiento de su factura? Si ____ No ____
- 11 ¿Se recibe efectivo como forma de pago de saldos pendientes por cobrar? Si ____ No ____

- 12 ¿Se mantienen actualizados los datos de contacto de los clientes y de la persona responsable de hacer los pagos (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico)? Si ____ No ____
- 13 ¿Al momento de contratar uno de los servicios, el cliente recibe por escrito las políticas de la empresa sobre la gestión de cuentas por cobrar? Si ____ No ____
- 14 ¿Se hace revisión mensual de los saldos de las distintas cuentas relacionadas al procedimiento de cuentas por cobrar (emisión de facturas, abonos recibidos y pagos)? Si ____ No ____
- 15 ¿Existe el correo institucional como medio de comunicación e información de procedimientos y/o responsabilidades específicas entre los miembros de la organización? Si ____ No ____
- 16 ¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de cuentas por cobrar para facilitar la coordinación y la realización eficiente de las tareas? Si ____ No ____
- 17 ¿Se lleva un registro del perfil e historial crediticio de cada cliente? Si ____ No ____
- 18 ¿Se evalúa el perfil crediticio de cada cliente antes de otorgar un nuevo crédito? Si ____ No ____
- 19 ¿Existe una política empresarial para definir los plazos de crédito a otorgar en cada factura? Si ____ No ____
- 20 ¿Se segmentan las cuentas por cobrar de acuerdo a los días de crédito otorgados al cliente? Si ____ No ____
- 21 ¿La persona responsable del área de Cobranza tiene conocimiento y experiencia en las transacciones contables y/o administrativas? Si ____ No ____
- 22 ¿Considera que con la implementación de normas y procedimientos contables se pueden realizar mejoras en los procesos relacionados con las cuentas por cobrar? Si ____ No ____