



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA INTER.M.D.F.NET, C.A.**

Autora: Daniela Alfaro
C.I.: 20.976.511

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

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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA INTER.M.D.F.NET, C.A.**

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

Autores: Daniela Alfaro

Tutor(a): Daniel Mariño

San Diego, Septiembre de 2019

| CONTENIDO | | pp. |
|---------------------------|---|-----|
| ÍNDICE DE CUADROS..... | | v |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | | vi |
| RESUMEN INFORMATIVO | | vii |
| INTRODUCCIÓN..... | | 1 |
| CAPÍTULO | | |
| I | EL PROBLEMA..... | 3 |
| | 1.1 Planteamiento del Problema | 3 |
| | 1.1.1. Formulación del Problema | 7 |
| | 1.2. Objetivos | 7 |
| | 1.3. Justificación | 7 |
| II | MARCO TEÓRICO | 10 |
| | 2.1. Antecedentes | 10 |
| | 2.2. Bases Teóricas | 14 |
| | 2.3. Definición de Términos | 30 |
| III | MARCO METODOLÓGICO | 31 |
| | 3.1. Tipo y Diseño de la Investigación..... | 31 |
| | 3.2. Fases Metodológicas..... | 32 |
| | Fase I Diagnóstico de la Situación de procesos..... | 33 |
| | Fase II Identificación de los elementos de control interno .. | 34 |
| | Fase III. Diseño de procedimientos..... | 35 |
| IV | RESULTADOS | 36 |
| | 4.1. Análisis y Presentación de los Resultados..... | 36 |
| | 4.2. Análisis del Cuestionario..... | 37 |
| | 4.3. Análisis de la Lista de Cotejo..... | 47 |

| | | |
|---|---|----|
| V | LA PROPUESTA..... | 51 |
| | 5.1. Presentación de la Propuesta..... | 51 |
| | 5.2. Justificación de la Propuesta..... | 52 |
| | 5.3. Objetivos de la Propuesta..... | 52 |
| | 5.4. Factibilidad de la Propuesta..... | 52 |
| | 5.5. Desarrollo de la Propuesta..... | 53 |
| | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 61 |
| | REFERENCIAS | 63 |
| | ANEXOS..... | 75 |

LISTA DE CUADROS

| CUADRO | CONTENIDO | p.p |
|--------|--|-----|
| 1 | Planificación de Actividades..... | 37 |
| 2 | Procedimientos para el proceso de ventas, cobranzas..... | 38 |
| 3 | Políticas para el proceso de ventas, cobranzas..... | 39 |
| 4 | Créditos..... | 40 |
| 5 | Revisiones de las cobranzas..... | 41 |
| 6 | Riesgo en los procesos..... | 42 |
| 7 | Registro de las cuentas incobrables..... | 43 |
| 8 | Sistema de cobranzas..... | 44 |
| 9 | Información contable..... | 45 |
| 10 | Lineamientos de control interno..... | 46 |
| 11 | Lista de Cotejo..... | 47 |

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

| GRÁFICOS | | p.p |
|-----------------|--|------------|
| 1 | Planificación de Actividades..... | 37 |
| 2 | Procedimientos para el proceso de ventas, cobranzas..... | 38 |
| 3 | Políticas para el proceso de ventas, cobranzas..... | 39 |
| 4 | Créditos..... | 40 |
| 5 | Revisiones de las cobranzas..... | 41 |
| 6 | Riesgo en los procesos..... | 42 |
| 7 | Registro de las cuentas incobrables..... | 43 |
| 8 | Sistema de cobranzas..... | 44 |
| 9 | Información contable..... | 45 |
| 10 | Lineamientos de control interno..... | 46 |



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO
DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA INTER.M.D.F.NET, C.A.**

Autores: Daniela Alfaro

Tutor:

Fecha: Septiembre de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El control interno de las cuentas por cobrar, se establece para asegurar que estas se encuentran registradas, valoradas y clasificadas en los estados contables, es por ello necesario que las organizaciones establezcan estrategias de gestión para optimizar el proceso de las cobranzas. La presente investigación va dirigida a la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., con la finalidad de proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa, ya que presenta debilidades en la gestión de las cobranzas, la cual ha venido incrementando la morosidad de los clientes e incluso, el monto de cuentas incobrables. Este trabajo se ubica bajo la modalidad de proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo. La población objeto de estudio está conformada por cinco (5) trabajadores que laboran en el área de administración. Como técnicas de recolección de información se empleó la encuesta, a través de un cuestionario, el cual permitió diagnosticar situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. Por otra parte, utilizó la observación directa, mediante una lista de cotejo para identificar los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa. Una vez obtenida la información procedente de las técnicas de recolección, se procedió a la clasificación y agrupación de la misma para luego ser codificada, tabulada y analizada hasta llegar a resultados concretos y su respectiva interpretación, lo que permitió diseñar lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar de la

empresa, INTER.M.D.F.NET, C.A.

Descriptores: Control Interno, Ventas, Cuentas por Cobrar, Cobros, proceso de Ventas, Cuentas por Cobrar

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en las organizaciones surge la necesidad de revisar y mejorar sus operaciones para obtener mejores resultados y convertirse en empresas sólidas. Ciertamente a nivel empresarial ha obligado a las empresas a desarrollar estrategias de control que permitan obtener ventajas en el desarrollo de sus operaciones, convirtiéndose en una de las herramientas fundamentales de su gestión. Es así, como el control interno se constituye en un plan donde se establece las políticas con el fin salvaguardar los recursos con que cuenta la empresa, para de esta forma tener un control de las cuentas por cobrar, originadas de los créditos que la empresa concede a sus clientes, como resultado de entrega de sus productos.

Desde este punto de vista, el control interno del ciclo ventas, cuentas por cobrar y cobros se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes departamentos o individuos son responsables por: el control de los pedidos de los clientes, la aprobación del crédito, la entrega de mercancía, la función del despacho, la función de facturación, la verificación de la factura, el manejo de cuentas control, el manejo de los libros mayores de los clientes, la aprobación de las devoluciones y las rebajas en ventas y la autorización de castigos en cuentas incobrables.

Por lo tanto, mantener un flujo de efectivo constante es la prioridad principal del proceso de gestión de cuentas por cobrar; es por ello, que se requieren establecer instrumentos y políticas de crédito que permitan mecanismos de negociación con los clientes. Por otra parte, las áreas financieras requieren alertas que prevengan cualquier circunstancia de riesgo, también es necesario la planificación, control y seguimiento de las cuentas por cobrar.

En este contexto, se presenta la investigación en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., la cual presenta debilidades en las cobranzas, ya que no existen normas establecidas desde el inicio del crédito hasta su finalización, por lo cual se plantea como objetivo general proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. Para el logro de este objetivo, el actual estudio se enmarca en cuatro capítulos a saber:

Capítulo I. El Problema, se plantea la problemática de la empresa, se establecen los objetivos (Generales y Específicos), posteriormente se justifica el estudio, los alcances y la formulación del problema

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

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

Capítulo IV: En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, una vez aplicada las diferentes técnicas de recolección de datos

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

Finalmente, se presentan las Referencias bibliográficas y electrónicas que sustentan el estudio.

CAPÍTULO

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En los últimos años las organizaciones han tenido que integrar sus funciones administrativas y operativas para responder con mayor efectividad a las exigencias y retos que plantean las nuevas visiones en el ámbito empresarial a fin de alcanzar metas comunes. A los efectos, la función principal de la administración es coordinar acciones para lograr las metas organizacionales; y para ello, las empresas han de contar con sistemas administrativos capaces de coordinar sus áreas funcionales y garantizar no sólo el cumplimiento de las metas y objetivos trazados sino también disminuir los niveles de riesgo existentes por errores u omisiones en el desarrollo del negocio, lo que permite además medir la eficacia, eficiencia y productividad del personal destacado a esas tareas incluso en las actividades más elementales

En este mismo contexto, los sistemas administrativos modernos para coordinar las diferentes actividades de la organización, de acuerdo a Catacora (2013:43), “cuentan con recursos altamente efectivos de planeación estratégica que permiten delinear estrategias de control interno en las que las organizaciones invierten como una fuerza motora que conlleva al logro de los objetivos esenciales y la misión empresarial”, que en su conjunto significan la eficiencia y la eficacia de la empresa. Aun así, no basta planear lo que va a realizarla empresa, organizar el trabajo y dirigir a los empleados, sino que además de ello, es necesario controlar que todo aquello que se había planeado

se esté cumpliendo en forma satisfactoria, y de no ser así, tomar las medidas necesarias para que los fines propuestos sean logrados

Visto desde una perspectiva práctica, estos aspectos están referidos al control interno de una empresa, el cual se establece para asegurar un desempeño coordinado de acciones para ofrecer seguridad en los procesos operativos. Según Defliese, Jaenicke, Sullivan y Gnospeluis (2012), el control interno se define como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p. 242).

El control interno comprende un plan de organización y todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos en contra del desperdicio, el fraude y el uso ineficiente, verificar la exactitud y confiabilidad de los registros contables, así como también medir la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones, y de esta manera alentar y cumplir con las políticas de la compañía adaptadas a las exigencias impuestas por la gerencia.

Asimismo, según Mantilla (2012: 6) “el control interno, permite que cada organización verifique las fallas en los procesos, actividades administrativas y contables”, así como realizar los ajustes para prevenir que incurran en consecuencias más graves, forma parte fundamental de la administración para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Sobre estas consideraciones, para asegurar el cumplimiento de los propósitos de las organizaciones se hace necesario el establecimiento de controles y procedimientos en sus métodos de gestión, específicamente en el proceso de facturación, ya que se aplica principalmente para gestionar un control sobre todos los movimientos financieros que posee un negocio.

Como señala Catacora, (2013: 283) “el ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y cobro, es fundamental para la empresa, porque

de éste dependen sus ingresos”. Esta afirmación es de gran importancia para que las empresas gestionen de manera eficiente las cobranzas, no solo porque estas representan ingresos, sino que juntas al efectivo e inventarios favorecen la liquidez y operatividad, en sí, mantienen en pie a la organización.

Es por ello, que el ciclo ingresos (ventas de contado y crédito) requiere una adecuada destión de carteras, ya que representan un aspecto que debe ser monitoreado constantemente, puesto que es el eje motor que inyecta los recursos necesarios para cumplir con la obligaciones y compromisos contraídos con el personal, proveedores, así como para el desarrollo de las operaciones diarias y la rentabilidad de la organización.

Se puede señalar que, por medio del proceso de ventas, se materializan y documentan los ingresos de la organización; por otra parte, tiene la importante labor de recibir, examinar, aceptar o rechazar las facturas recibidas en función de que estas cumplan o no los requisitos exigidos por la normativa en materia de facturación. Por lo tanto, las estrategias de negocio orientadas al cumplimiento de este objetivo deben fundamentarse en un proceso integral con el fin analizar, observar y verificar como se están llevando a cabo en las actividades de esta área en estudio, y de existir algunas desviaciones, tomar decisiones que realmente se correspondan en el momento preciso.

Visto de esta forma, el manejo del control interno en el área de cobranzas en forma oportuna, correcta y veraz requiere un equilibrio entre el control administrativo y contable, a fin de cubrir el riesgo de mantener las cuentas por cobrar y obtener los beneficios esperados por la empresa. También permite evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerán los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada. Es así, que el control interno de las cuentas por cobrar se establece para asegurar que estas se encuentren correctamente registradas, valoradas y clasificadas en los estados financieros, así como la eficacia en los registros financiero, incluyendo aprobaciones y autorizaciones de crédito, separación de las tarea, la custodia de las cuentas y los controles físicos de las

mismas

Desde esta perspectiva, se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; según lo establecido por Gitman (2007) para el caso de las ventas a crédito, el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; en cuyo caso se debe procurar una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos administrativos. Tal es el caso de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., la cual ha ido creciendo debido a la globalización de tecnologías que ha hecho que la cartera de cliente se incremente velozmente. Sin embargo, presenta debilidades en el proceso de las cuentas por cobrar, el cual es realizado con lentitud porque no hay una planificación del mismo, además no cuenta con manuales de normas y procedimientos por escrito, ni estrategias que les permita agilizar dicho proceso, lo que trae como resultado deficiencias en los actividades ejecutados por el personal que labora en el área.

La situación antes planteada, trae como consecuencia, que existan clientes cuya capacidad de pago es morosa, no observándose el tiempo establecido por la empresa que es a 15 días, notándose un atraso en el cobro de las cuentas en más de 30 días. De igual forma, los registros contables que se efectúan en la empresa no permiten tener una información financiera razonable. Por otro lado, al no tener los expedientes completos la evaluación resulta incierta por no poder comprobarse los límites de crédito, condiciones de pago y la situación financiera de la empresa.

Además, no existe salvaguardia física en cuanto a la custodia de los documentos que respaldan las operaciones contables realizadas en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar- cobros. Todo ello, por la falta de un control interno adecuado. De allí, que se tiene que recurrir a mecanismos, tales como contacto con el cliente, obtención de compromisos de pagos, establecimiento de un comité de mora entre otros como para que sean cumplidas las políticas establecidas por la empresa para el otorgamiento del

crédito.

Este escenario conlleva a demoras en las actividades realizadas por el departamento de facturación, así como retraso en los procedimientos administrativos y contables de la organización, observándose una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma y por ende entorpece la gestión del proceso de cobranzas, afectando la liquidez financiera. De acuerdo a lo expuesto, se hace necesario proponer el establecimiento de los lineamientos orientados a optimizar el control interno de los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., que le permitan corregir los errores y disminuir las debilidades encontradas para maximizar la eficiencia y la eficacia de la gestión de cobranzas y facturación y por ende lograr un aumento del volumen de ventas y un crecimiento sostenido.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles lineamientos de control interno serían aplicables a los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar

y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

- Identificar los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A
- Diseñar lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

Las cuentas por cobrar son créditos exigibles por toda empresa que las posea, las cuales deben ser tratadas con sumo cuidado, ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de contratos a crédito pendientes de cobro suponen un incremento de los riesgos para la empresa, desencadenando diversas consecuencias financieras, de aquí la razón ulterior de esta investigación, que es la de ayudar a la optimización del control interno del ciclo operativo del proceso de Ventas- Cuentas por Cobrar- Cobros para lograr la reposición financiera de éstas deudas que han contraído con la empresa.

Desde este punto de vista, la investigación se justifica, puesto que se establecerán estrategias de planificación con miras de mejoras en los procesos administrativos de facturación para prevenir retrasos en las operaciones, aunando a esto prevenir costos adicionales que perjudiquen a la organización. Asimismo, se logrará precisar cuáles son los aspectos más resaltantes que se necesitan para el desarrollo de un proceso eficiente de gestión administrativa y operacional que optimice sus recursos disponibles.

En consecuencia, contar con una gestión adecuada del ciclo ventas, cuentas por cobrar, cobros le ayudará a la empresa a tener la uniformidad de criterios, la correcta utilización y el máximo aprovechamiento de los recursos disponible. Siendo esta una investigación que va aportar soluciones a los diferentes problemas que se originan al no llevar un adecuado control en los procedimientos que se deben aplicar para el registro, control y emisión de las cobranzas, de tal manera que se originen alternativas

que ayuden a lograr altos niveles de eficiencia en el desempeño de las tareas en función de un mayor y mejor control.

Por otro lado, la propuesta se presenta como una herramienta de control interno administrativo, puesto que se contará con óptimos procesos de cobranza de manera de poder obtener mayor liquidez que le permita la normal fluidez de sus actividades, así como cumplir con sus obligaciones en el tiempo establecido y alcanzar de esta forma, los objetivos propuestos por la gerencia de la empresa, permitiendo la toma de decisiones acertadas.

De igual forma, repercutirá en un mejor desenvolvimiento de los trabajadores al detectar fallas y desviaciones para establecer los correctivos a tiempo optimizando el área de facturación, dado que se conocerá en corto tiempo, cuáles son las tareas a ejecutar, dónde hacerlas y cómo hacerlas de manera eficiente, quedando así establecido los niveles de responsabilidad e independencia.

Académicamente la presente investigación tiene por relevancia el utilizar los conceptos básicos y generales de las teorías contables y financieras y aplicarlos a la praxis, para la resolución de una problemática determinada, siendo de utilidad para la autora, como futura Licenciada en Contaduría pública, para la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la Escuela. También tendrá beneficios a la Universidad José Antonio Páez, dado que este proyecto será de gran ayuda para otros investigadores que contarán con el material bibliográfico que pudiera serles útil para conocer diferentes criterios y punto de vista con relación al tema.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

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

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, constituyen una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos relacionados sobre el problema formulado, es decir abarcan todas aquellas fuentes documentos que pueden estar relacionados con la investigación que se lleva a cabo, su origen les confiere características especiales. Entre algunos consultados se tienen:

Rey y Rodríguez (2018), realizó un trabajo titulado: **“Estrategias de Control Interno para optimizar los Procesos de Cuentas por Cobrar de la empresa Discarnesval4673 C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación consistió en proponer estrategias de control interno para optimizar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa DISCARNESVAL4673 C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, con el fin de establecer acciones para mejorar los procedimientos de las actividades que desarrolla el personal que allí labora, emitir información financiera confiable, veraz y oportuna, para la toma de decisiones por parte de la gerencia, salvaguardar los activos representados en las cuentas por cobrar, y lograr cumplir con

los objetivos organizacionales.

Con la información obtenida, se concluyó que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar. Se evidenció que las funciones de facturación y cobranza no se encuentran debidamente segregadas; en consecuencia, se demanda generar una eficiente y óptima estructura organizacional de modo particular en el área contable de la empresa

El aporte de este antecedente, se basa en que establece elementos para mejorar las políticas, normas y procedimientos para el control de las cobranzas, a través del diseño de estrategias financieras, lo cual sirve de marco teórico referencial para el presente estudio.

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

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

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

Este antecedente se tomó como referencia, ya que presenta información relacionada con los procesos contables y administrativos para el proceso de las cuentas por cobrar, por lo cual presenta información que puede servir de soporte para construir el marco teórico del estudio.

Asimismo, se consultó el trabajo de Tumbaco (2017), titulado: **“Plan Estratégico para la Gestión De Cobranza en Disan Ecuador S.A.”**, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado. En la investigación se analizó el seguimiento que se da a las cuentas por cobrar de la empresa Disan Ecuador S.A., dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el departamento de cobranzas tales como la falta de procedimientos formalmente establecidos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar. Esta situación ha ocasionado que la empresa tenga inconvenientes con la liquidez, viéndose afectado los flujos que sirven para la realización de las operaciones que forman parte del giro del negocio.

Se concluyó que no existe un procedimiento o políticas definidas en el departamento de cobranzas. Así como tampoco un análisis adecuado de la capacidad del cliente, no permitiendo que se recupere la cartera en los plazos establecidos. La relación de este antecedente con la presente investigación, se evidencia en que se establecen estrategias que favorecen la gestión del crédito y cobranza de la empresa, y que constituyen el motor de su crecimiento, de su futuro, del logro de sus metas., lo cual pueden ser aplicadas en la empresa objeto de estudio.

Seguidamente, Ramírez, (2016), presentó un trabajo de grado titulado **“Modelo**

de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos”, en la “Universidad Regional Autónoma de los Andes” en Santo Domingo, Ecuador, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A. La investigación tuvo como finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable. La metodología utilizada fue cuali-cuantitativa con tendencia cualitativa, aplicado una encuesta a través de un cuestionario, aplicado a una población conformada por ciento cincuenta y siete (157) personas vinculadas en el tema de estudio, y una entrevista aplicada al gerente.

La investigadora concluye en su investigación, que la empresa requirió de un modelo de crédito-cobranza que permita controlar los procesos, y que estos deben estar normados por la contabilidad para que se puedan obtener resultados financieros para la toma de decisiones.

El antecedente planteado, se tomó como referencia, porque sirvió de guía a la empresa en estudio, dado que aportó un modelo de crédito y cobranzas, a través de procedimientos, técnicas y prácticas para las cuentas por cobrar, describiendo y analizando cada uno de los departamentos mediante un control administrativo, midiendo y evaluando su eficiencia, eficacia y economía.

También se tiene el trabajo de Rojas (2015), titulado: **“Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal, Guanare Portuguesa.”**, presentado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. Requisito Parcial para optar al Grado de Magister Gerencia Pública. El objetivo de la investigación presentada consistió en proponer un plan estratégico enmarcado en la gestión de cobranza Dentro de los materiales y método la investigación se caracterizó bajo la modalidad de proyecto factible combinada con una investigación de campo. La población estuvo conformada por 14 personas que laboran en la coordinación de recuperación y cobranza del Instituto. La información se recolectó a través de la encuesta como estrategia de intervención haciendo uso de un instrumento tipo cuestionario.

Dentro de los resultados de la investigación y ligado a la dimensión: plan estratégico, se observó que el personal humano que labora en dicha Institución están en totalmente de acuerdo con la implementación de un plan estratégico que mejore la gestión de cobranza, lo que es determinante para la mayor producción eficacia y eficiencia de la organización.

El antecedente se relaciona con el presente trabajo de grado puesto que promueve el abordaje de estrategias para lograr los objetivos de la organización y sirve de orientación para la elaboración de la propuesta final y plantea la necesidad de realizar un plan estratégico para facilitar y optimizar los procesos de cobranza y así recuperar la cartera de clientes.

2.2 Bases Teóricas

Arias (2016: 14), señala que las bases teóricas “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”. En esta parte de la investigación se establecen ejes temáticos que encierran en sí las bases del tema en estudio. Es decir, las teorías y enfoques relacionados con los puntos que conforman los objetivos de esta investigación. Entre ellos se encuentran

2.2.1 Control Interno

El control interno está comprendido por el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia operante y estimular la adhesión a los métodos prescritos por la gerencia. Para Santillna (2012) el Control Interno

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimiento que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razón habilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p 3).

El control interno está relacionado a los pasos que da un negocio para evitar el fraude, tanto la malversación de activos como por presentación de informes financieros fraudulentos, entre las categorías están: seguridad razonable, proceso, logro de objetivos, de allí que las organizaciones deben contar con un adecuado sistema de control interno.

2.2.2 Objetivos del Control Interno

Según Santillna (2012: 5) “El objetivo del control interno es el logro de los fines de la empresa, y para lo cual debe cumplir con los objetivos específicos: Información y Eficiencia operacional”, además:

- Proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos están protegidos contra pérdidas por el uso o disposiciones no autorizadas, y que las operaciones son realizadas con autorización de la gerencia y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general.
- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y

misión.

- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Cada entidad tiene una misión, la cual determina sus objetivos y las estrategias necesarias para alcanzarlo. Los objetivos pueden establecerse para la organización como conjunto o dirigirse a determinadas actividades dentro de la misma. Aunque muchos objetivos son específicos de una sola entidad, otros son ampliamente compartidos.

Los objetivos de un sistema de control interno se establecen con la finalidad de mantener a la empresa Encava, C.A operando de acuerdo con los planes y políticas de la gerencia, lo que trae como resultado una excelente organización, tanto en su administración como en su información contable y recursos humanos.

2.2.3 Informe Coso I

El Informe COSO es un marco conceptual de Control Interno que integra las diversas definiciones y conceptos relacionados con el tema. En su contenido, se desarrolla la estructura del Control Interno, conformado por cinco (5) elementos, siendo éstos: el Ambiente de Control, la Valoración de Riesgos, las Actividades de Control, la Información y Comunicación y el Monitoreo. Es por ello que Meycar (2011), afirma que:

El informe COSO I establece una definición común de control interno y proporciona un estándar mediante el cual las organizaciones pueden evaluar y mejorar sus sistemas de control, con el objeto de mejorar la calidad de la información financiera concentrándose en el manejo corporativo, las normas éticas y el control interno (p. 16).

De esta manera, el informe COSO I agrupó los criterios que hasta el año 1992 habían tenido variedad de interpretaciones y definiciones relacionadas con el control interno a fin de incorporar los diferentes aspectos contenidos en la administración del

riesgo empresarial. En este sentido, los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos para cada empresa y de prevenir los eventos que puedan evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos, para de esta manera, fomentar la eficiencia, reducir los riesgos de pérdida de valor de los activos y ayudar a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

De acuerdo con lo expuesto por Schmidt (2012), el informe COSO I se define como:

Un proceso efectuado por el consejo de administración, 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, cumplimiento de las leyes y normas aplicables (p. 37).

Es por ello que, la implementación de un sistema de control interno bajo el informe COSO I constituye un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos, es decir, debe ser un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo, llevado a cabo a través de textos impresos y ejecutado por las diferentes personas que integran la organización.

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

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

Valoración de Riesgos: La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente.

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

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

Monitoreo: Según Mantilla, los sistemas de control interno requieren ser

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

2.2.4 Informe Coso II

De acuerdo a (Martínez, 2012) el proyecto de creación del sistema coso II se inició en enero del 2001 con el objetivo de: Desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo. En septiembre del 2004, se publica el informe: Enterprise Risk Management Integrated Framework. ERM. La novedad que introduce COSO II-ERM es la ampliación de componentes de COSO I de cinco a ocho:

El sistema de control interno COSO II a diferencia de la primera emisión COSO I, este hace consideraciones de las actividades a todos los niveles organizacionales. El COSO II ERM está compuesto por 8 componentes que se describirán a continuación:

- Ambiente de control: Establece disciplina y estructura. Tiene como objetivo concientizar a los empleados los riesgos que se puedan incurrir dentro de la organización
- Establecimiento de objetivos: La empresa debe tener una meta clara, la cual le permita cumplir con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa.
- Identificación de eventos: La organización tiene la responsabilidad de identificar las circunstancias que impidan el cumplimiento de los objetivos de la

organización, con el fin de poder enfrentar y prever de la mejor forma.

- Evaluación de Riesgos: En la evaluación de riesgos se mezclan los potenciales eventos futuros relacionados a la entidad y sus objetivos, lo que considera en el análisis del tamaño de la estructura, la complejidad de los procesos, funciones y el grado de regulación de sus actividades, entre otros. Las organizaciones para poder evaluar el riesgo consideran 2 perspectivas; a) la Probabilidad, y, b) el Impacto.
- Respuesta a los riesgos: Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa. Las respuestas al riesgo pueden ser: Reducir las actividades que generen riesgo. Reducir la probabilidad y impacto de ocurrencia de eventos. Compartir el riesgo para reducir la probabilidad de eventos que afecten y descartar las opciones que afecten al impacto y la probabilidad de ocurrencia al riesgo
- Actividades de control: Son las políticas y procedimientos para asegurar que la respuesta al riesgo se lleve de manera adecuada y oportuna. Los Tipos de actividades de control son; a) Preventivas, b) Detectivas, c) Manuales, y d) Computarizadas o Controles Gerenciales.
- Información y comunicación: La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. También se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todo el sentido
- Supervisión: Consiste en monitorear, que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente

2.2.5 Informe Coso III

Una organización adopta una misión y visión, establece estrategias, fija objetivos a conseguir y formula planes para lograrlos. Dichos objetivos pueden fijarse para una organización en su conjunto o bien puede dirigirse a las actividades específicas de la entidad. Para COSO (2013) los principios que sustentan los componentes del control interno son Ambiente de Control. Evaluación de Riesgos. Información y Comunicación. Seguimiento de las actividades

Por otro lado, Estupiñan (2015) asegura que el control interno con enfoque en el COSO III, indica el rol de los controles y como estos afectan en los principios en cuanto a:

- No contemplación de controles para el desarrollo de un control interno efectivo
- La elección de controles que afecten los principios y los componentes es cargo de la administración teniendo en cuenta los aspectos de cada organización.
- Una deficiencia relevante en alguno de los principios o en los componentes no puede ser mitigados a nivel aceptable por el adecuado funcionamiento de otros principios o componentes.
- El entendimiento de que los controles establecidos afectan los principios proporciona evidencia la cual afianza la evaluación del funcionamiento de los diferentes principios y componentes por la administración.

2.2.6 Cuentas por Cobrar

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

Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes

están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos valores negociables (p.439).

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

2.2.7 Objetivo de las Cuentas por Cobrar

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

El objetivo primordial de las cuentas por cobrar es el de registrar todas las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. Las cuentas por cobrar fundamentalmente son un instrumento de mercadotecnia para promover las ventas, el director de finanzas debe cuidar que su empleo ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que no se abuse del procedimiento hasta el grado en que el otorgamiento de créditos deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre inversión. (P 89)

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

políticas de crédito antes mencionada, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

2.2.8 Control Interno de las Cuentas por Cobrar

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

Considerando lo anterior y como precedente de funciones incompatibles, es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar no tengan acceso a entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la autoridad de expedir notas de crédito o autorizar la cancelación de efectos por cobrar como incobrables.

Los procedimientos detallados para el control de las cuentas y documentos por cobrar, suelen hacerse de acuerdo al tipo de organización estudiada. Sin embargo, de ser posible, deben ser empleados diferentes aquellos que se encarguen de la aprobación del crédito, el embarque de la mercancía, la recepción de los cobros, facturación y registro contable. Visto así, la gerencia tiene dos objetivos que son conflictivos con respecto a las cuentas por cobrar.

2.2.9 Proceso de Ventas

En un comercio o empresa que se dedica a la venta de productos, se conocen los ingresos por ventas tan pronto como sea posible para estar seguros de que los beneficios económicos de las ventas estén garantizados antes de reconocer los ingresos Según Thompson, (2006: 40) la venta

Es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo.

La venta es un conjunto de actividades diseñadas para promover la compra de un producto o servicio. Debido a estas perspectivas diferentes, los contadores deben evaluar con cuidado el momento en que se reconoce un ingreso. En la contabilidad de la venta en efectivo, los contadores reconocen un ingreso cuando cobran efectivo por la venta de bienes o servicios; sin embargo, en la contabilidad de la venta a crédito se requiere que los bienes o servicios hayan sido entregados a los clientes, es decir, el ingreso se ha ganado; y se debe haber recibido una parte en efectivo o un activo cuya conversión a efectivo esté virtualmente asegurada, es decir, el ingreso se ha realizado.

La venta requiere de un proceso que ordene la implementación de sus diferentes actividades, caso contrario no podría satisfacer de forma efectiva las necesidades y deseos de los clientes, ni coadyuvar en el logro de los objetivos de la empresa. En el proceso de las ventas interviene los siguientes elementos:

- La preparación de la venta empieza por conocer bien el producto, y con esto se incluyen las características y beneficios del mismo. También se deben conocer con detalle las políticas de la compañía en cuanto a garantías, formas de pago, repuestos y suministros (cuando sean necesarios), plazos de entrega, servicio posventa.
- Prospección: ¿Quiénes pueden ser sus futuros clientes? Cuando ya conoce el

producto y la empresa, el vendedor debe dedicarse a buscar clientes prospecto. Si se hace una labor de prospección adecuada, el vendedor tendrá una base importante y sobre todo valiosa de la cual partir en sus esfuerzos de ventas. Sobre estos clientes prospecto, hay que conocer todo lo que se pueda, incluso antes de entrar en contacto con ellos.

- Luego se debe proceder a calificar a cada uno de estos prospectos para evaluar su potencial en cuanto a volumen, capacidad financiera, posibilidades de acceso a los decisores, etc. El hacer una evaluación objetiva, le permitirá saber cuánto tiempo y esfuerzo le debe dedicar a cada prospecto, ordenándolos de acuerdo a la valoración hecha. Aunque sea difícil de aceptar, muchos de los clientes que “necesitan” su producto, no tienen la capacidad de adquirirlo.

- Prever posibles objeciones durante la presentación y determinar cómo manejarla.

La Venta de mercancía es un tipo de transacción existente en la contabilidad que se basa en la salida o entrega por parte de una empresa en particular de bienes o servicios propios de la actividad que desarrolla y a un precio definido.

Estos productos o bienes fueron adquiridos por la compañía con la finalidad de emplearlos en transacciones de venta y, por tanto, integrarlos en su actividad o trabajo. A través de la venta de mercaderías la empresa desarrolla su negocio y recibe ingresos por su trabajo.

Desde el punto de vista contable y financiero, la venta es el monto total cobrado por productos o servicios prestados. La venta neta es un término contable que representa la suma total del volumen de todas las ventas hechas en efectivo o a crédito, menos las devoluciones, bonificaciones, descuentos y rebajas. Representan los ingresos provenientes de las operaciones normales del negocio, por la enajenación de bienes o servicios, deducidos de las devoluciones recibidas y las rebajas y descuentos concedidos sobre dichos ingresos.

2.2.10 Cobros

En relación con la recepción del dinero en efectivo, Rosemberg (2009:92) lo define como “la presentación para el pago de una obligación”; no obstante, en la práctica es una acción que va más allá de la ejecución de un derecho o resarcimiento, pues, cubre la recepción en caja y consecuentemente está relacionada con el manejo de caja y la forma como se recibe y se mueve internamente dentro de un control centralizado. A tal efecto, es importante describir los principios fundamentales de control aplicables parcial o completamente a las recepciones de caja. Estos controles, según Meigs (2012:437), se pueden enfocar desde dos puntos de vista: “a) externo, para asegurarse que el dinero que se recibió realmente es el que debió haberse recibido, y b) del empleado, para asegurarse que el ingreso que está recibiendo no lo está desviando hacia otros fines

La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra- venta en forma adecuada. Otro aspecto a considerar dentro de la gestión de cobranza, es el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos. Dentro de estos aspectos están:

- Para cada cliente debe establecerse un registro permanente e individual de las facturas.
- El registro individual debe mostrar la fecha, numero de factura y cantidad de cada compra.
- Debe evidenciar la fecha y cantidad de cada pago realmente recibido.
- Se debe anotar el seguimiento de cobro que se le haga al cliente como: visitas personales, llamadas telefónicas, cartas de cobro o recordatorio.
- Se debe asignar a un individuo la responsabilidad de mantener esos registros.

En relación con el mantenimiento de los registros señala Cepeda (2012: 120), que “Necesariamente es importante que estos registro individuales de los clientes a

crédito sean llevados con mucha exactitud y al día, probablemente sean los registros más importantes y valiosos que tengan su negocio”.

Por otra parte, es importante recalcar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobrepase la fecha estipulada de cobro. Para ello se hace necesario que se implemente una serie de políticas y normativas que regulen la gestión de cobranzas, garantizando un mejor control.

2.2.11 Proceso Ventas, Cuentas por Cobrar, Cobros

Uno de los procesos más importantes de la actividad de explotación de una empresa es de carácter mixto: el circuito de ventas y cobros, porque ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbiótica, siendo el circuito de procesos que permite a las empresas producir beneficios, ya sea de manera inmediata o de manera postergada. Por un lado, las ventas son la actividad esencial de cualquier negocio, y es definida por Rosemberg (2009:531), como “la transferencia de titularidad de un bien o la realización de un servicio a cambio de un pago efectivo actual o a futuro”, de manera que la venta es de contado, cuando la cancelación de la transferencia de bienes o servicios es realizada de inmediato; o a crédito, cuando su pago se realiza posteriormente. Asimismo, el proceso implica la transferencia de un bien o servicio al menudeo o por lotes, siendo entonces al detal o al mayoreo.

Es importante, que en la empresa exista un subsistema de facturación y cobranzas, debe tener separadas las funciones. Es decir, la facturación segregada a los cobros. Un sistema de facturación se diseña con el objetivo de registrar, controlar las operaciones de ventas de una organización. Un sistema de cobranzas permite controlar el proceso de cobros a través de un registro y mantenimiento de las cuentas por cobrar.

2.2.12 NIA 265

Para la Federación Internacional de Contabilidad (IFAC, 2015).

1. Esta Normal Internacional de Auditoría (NIA) trata de la responsabilidad que tiene el auditor de comunicar adecuadamente, a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección, las deficiencias en el control interno que haya identificado durante la realización de la auditoría de los estados financieros. Esta NIA no impone responsabilidades adicionales al auditor con respecto a la obtención del conocimiento del control interno y al diseño y la realización de pruebas de controles más allá de los requerimientos de la NIA 315 y la NIA 330. La NIA 260 establece requerimientos adicionales y proporciona orientaciones sobre la responsabilidad que tiene el auditor de comunicarse con los responsables del gobierno de la entidad en relación con la auditoría.

2. Al realizar la identificación y valoración del riesgo de incorrección material el auditor debe obtener conocimientos del control interno relevante para la auditoría. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno. El auditor puede identificar deficiencias en el control interno no solo durante el proceso de valoración del riesgo sino también en cualquier otra fase de la auditoría. Esta NIA especifica las deficiencias identificadas que el auditor debe comunicar a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección.

3. Esta NIA impide que el auditor comunique a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección cualquier otra cuestión sobre el control interno que el auditor haya identificado durante la realización de la auditoría

4. El objetivo del auditor es comunicar adecuadamente a los responsables del gobierno de la entidad y a la dirección las deficiencias en el control interno identificadas durante la realización de la auditoría y que, según el juicio profesional del auditor, tengan la importancia suficiente para merecer la atención de ambos. NIA 265.

2.2.13 NIA 6. Evaluación del Riesgo y Control Interno

Al desarrollar el plan global de auditoría, el auditor debería evaluar el riesgo inherente a nivel del estado financiero. Al desarrollar el programa de auditoría, el auditor debería relacionar dicha evaluación a nivel de aseveración de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa, o asumir que el riesgo inherente es alto para la aseveración. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: inherente, de control y detección. La NIA 6, presenta las siguientes características:

1. El objetivo de esta norma es instaurar normas y lineamientos que el auditor debe seguir al realizar una auditoría a estados financieros.
2. Se debe remarcar que en la revisión de los estados financieros el auditor puede encontrar faltas a la ley que a su vez alteran lo que reflejan los estados financieros.
3. La presente NIA aclara que el cualquier falta, omisión o los actos de este tipo asumidos por la empresa refleja incumplimiento de las leyes o normas estipuladas por los organismos reguladores, de la misma manera ningún acto de incumplimiento será de carácter personal al aplicarse esta NIA
4. Cualquier tipo de incumplimiento que presente la empresa va más allá del poder que tiene el auditor, en ese caso se debe pasar a otra estancia de regulación.
5. De acuerdo a la entidad que se vaya a auditar se deben aplicar las leyes regulatorias que le correspondan, además estos pueden representar multas, litigios, etc. Para la empresa.
6. La aplicación de esta NIA se refiere únicamente a la Auditoría de estados financieros muy aparte de cualquier otra labor que este deba desarrollar.

2.3 Definición de Términos Básicos

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

Liquidez: como la facilidad de que algo sea intercambiado por productos y servicios, siendo efectivamente el dinero el elemento con mayor liquidez.

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

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

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

Control de Gestión: es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión.

Registro Contable: es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se detallan los aspectos metodológicos que se utilizaron como base en la investigación. Hurtado (2012: 47), expresa que “un marco metodológico es aquel donde el investigador expone las técnicas, métodos y procedimientos para el apoyo de los objetivos pertinentes del respectivo estudio, siguiendo el diseño de un autor”. En tal sentido, esta parte del trabajo describe detalladamente cada uno de los aspectos relacionados con la metodología, sustentada por criterios de autores de libros metodológicos; acá se presenta el cómo de la investigación

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación, por las características y condiciones metodológicas que muestra, se ubica bajo la modalidad de un proyecto factible. Este tipo de investigación se orienta hacia la búsqueda de soluciones mediante la planificación inteligente del futuro a partir del presente, con el fin de resolver una determinada necesidad. Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la Universidad Experimental Libertador (2016: 21), señala que el proyecto factible consiste “en la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales”. De acuerdo a lo planteado, se diseñaron lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

Asimismo, se categoriza como un estudio de campo, de nivel descriptivo, pues se refiere al método que se emplea cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad donde se desarrolla la problemática, en un solo momento y sin intervenir en el comportamiento de las variables. Arias (2.016) señala que se entiende por investigación de campo:

Al análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos

característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoque de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos de forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.5).

En este sentido, el estudio de campo permite al investigador obtener información de primera mano, es decir, directamente de la realidad donde se produce la situación problemática, al respecto, permitió conocer situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. en cuanto a la investigación descriptiva, Arias (2012):

La Investigación Descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Se adoptó la investigación descriptiva, ya que la información obtenida se analizó describiendo sus procedimientos, tal y como se da en el medio en el que se desarrolla. En este caso, identificar los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A

3.2 Fases Metodológicas

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

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

Para la elaboración de la presente investigación se hace necesario recabar información a través de técnicas e instrumentos de recolección de información. En este sentido, se empleó la encuesta. De acuerdo a Méndez (2012: 124), establece que: “este

método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. Para su aplicación se utilizó el cuestionario. Según Balestrini (2014):

Es considerado un medio de comunicación escrito y básico entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares previamente preparadas de una forma cuidadosa, susceptibles de analizarse en relación con el problema estudiado. (p. 138).

Para el presente estudio, el cuestionario se estructuró con preguntas cerradas (de alternativas sí o no) y se aplicó a la población objeto de estudio para conocer la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. En cuanto a la población Tamayo y Tamayo (2014) la definen de la siguiente manera:

Población es la totalidad del fenómeno en estudio, inclusive la totalidad de unidades de análisis o entidad de población que integra dichos fenómenos y debe cuantificarse para un determinado estudio integrado en conjunto “N” de entidades que participan de unas determinadas características. Se denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio de investigación. (p 176).

En esta investigación la población está determinada por el personal del Departamento de Administración de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. conformada por cinco (5) trabajadores. Por otra parte, la muestra se considera como la parte de la población que se sometió a investigación o al estudio. Al respecto, Sabino (2014: 83), señala: “una muestra en un sentido amplio no es más que eso, una parte del todo llamado universo y que sirve para representarlo”. Para los efectos de esta investigación se tomó la población total, a la que se denomina censo poblacional, la misma es definida por ser esta muy reducida y estadísticamente manejable, además, tiene la ventaja de extraer conclusiones sin riesgo de hacer generalizaciones que puedan no ser ciertas. De acuerdo a López (2013: 12) define la muestra censal “como aquella porción

que representa a toda la población, es decir la muestra es toda la población a investigar.”

Fase II. Identificación de los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

En esta fase, se empleó como técnica de recolección de información la observación directa, Tamayo y Tamayo (2014: 283), señala que es “es aquella con la que el investigador puede observar y recoger datos, mediante su propia observación”. Por lo tanto, es un registro sistemático válido, confiable de comportamiento o conducta que se manifiesta. El instrumento a utilizar para recopilar la información fue una lista de cotejo, que de acuerdo con Arias (2012: 70): “La lista de cotejo o de chequeo, también llamada lista de control o lista de verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada.” En este sentido, la lista de cotejo se basará en una serie de pautas destinadas a identificar los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado, a través de los instrumentos anteriormente señalados, se hace necesario definir claramente las técnicas empleadas en el procesamiento y análisis de la información. Al respecto, se procedió al tratamiento de la información, la cual comprenderá su organización, codificación, clasificación y tabulación, facilitando la presentación de los resultados del estudio.

Fase III. Diseño de los lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

Luego de aplicado los instrumentos de recolección de información y obtenido los

resultados se procedió a la elaboración de la propuesta, a través del diseño de los lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. Esta propuesta proporcionó las técnicas asociadas con estrategias puntuales relacionadas con el otorgamiento del crédito y posterior seguimiento de cobranza. Ello contribuyó a tener un mayor control y seguimiento, por ende ayudar a la efectividad del proceso de cobranza. La propuesta se estructura de la siguiente manera:

Presentación de la Propuesta

Justificación de la Propuesta

Objetivos de la Propuesta

Desarrollo de la Propuesta

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos después de aplicar las diferentes técnicas de recolección de información. Hurtado (2012: 187) señala que; “una vez aplicados los instrumentos y finalizada la tarea de recolección de datos, el investigador deberá organizarlos y aplicar un tipo de análisis que le permita llegar a una conclusión, en función de los objetivos que se planteó al principio”. El análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados

En primer lugar, se diagnosticó la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., para lo cual se empleó como instrumento de recolección de datos un cuestionario conformado por diez (10) preguntas dicotómicas (SI/NO). Los análisis y tabulaciones del cuestionario se realizaron por indicador, debido a que cada uno posee un determinado número de ítems que se relacionan entre sí. Los resultados obtenidos se resumieron en una matriz de tabulación, donde se obtuvo la frecuencia de las respuestas señaladas y se realizó el cálculo de los porcentajes de cada una. Para luego exponer la interpretación concisa de los datos.

En segundo lugar, se identificaron los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., empleando para ello una lista de cotejo. Este instrumento está conformado por 6 ítems, donde indica o presencia del aspecto observado. Con los resultados obtenidos se diseñaron los lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa

4.2 Diagnóstico de la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

Ítem 1. ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros?

Cuadro 1. Planificación de Actividades

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

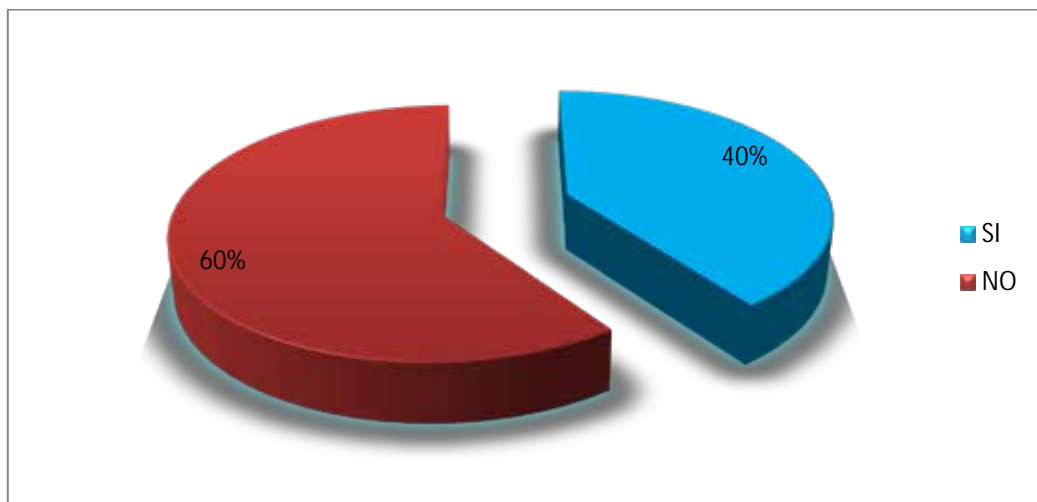


Gráfico 1. Planificación de Actividades

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. El 60% de las personas encuestadas, señalan que no se lleva a cabo una planificación de las actividades de relacionadas con el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros. Puesto que no existen procesos administrativos acertados y confiables para mejorar las operaciones y no se realiza el proceso de cobranzas puntualmente, lo que no permite obtener una rápida y efectiva recuperación de las cuentas a crédito. Otro 20% señala que el proceso de cobranzas es eficiente.

Ítem 2. ¿En la empresa están establecidos los procedimientos para el proceso de ventas cuentas por cobrar y cobros?

Cuadro 2. Procedimientos para el proceso de ventas, cobranzas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
|-------------|------------|------------|

| | | |
|-------|---|------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

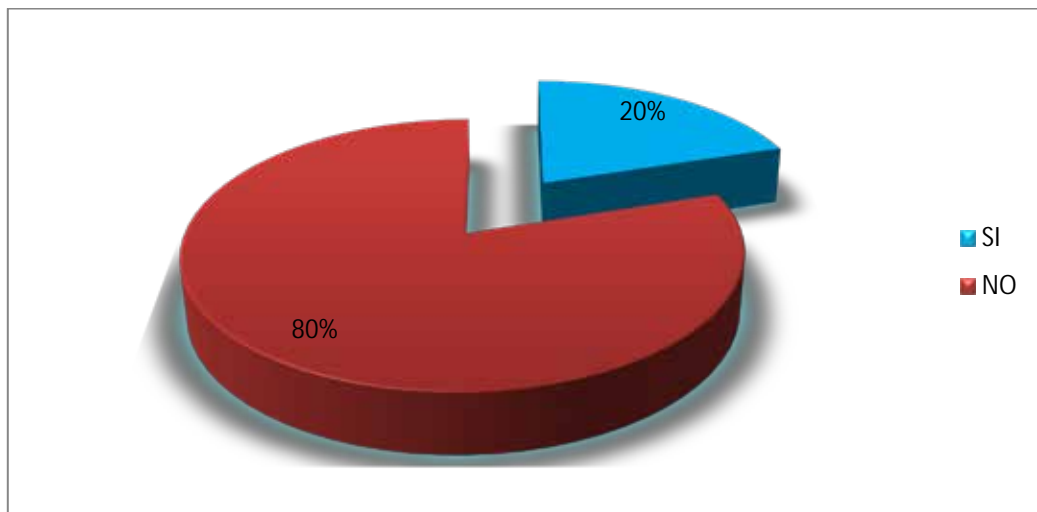


Gráfico 2. Procedimientos para el proceso de ventas, cobranzas

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. Como se puede notar el 80% de los encuestados opinan que no existen procedimientos escritos que agilice el proceso de las ventas, cuentas por cobrar y cobros Otro 20% señala lo contrario. Es importante tener procedimiento por escrito, debido a la complejidad actual del entorno empresarial, para la realización de cobros que actúen de forma oportuna, puesto que la demora excesiva de la cobranza afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago. Asimismo, los procedimientos bien definidos ayudan a contribuir al logro de los objetivos organizacionales propuestos; al asegurar la dirección ordenada y eficiente de la empresa.

Ítem 3. ¿La empresa tiene establecidas políticas para el proceso de las ventas, cuentas por cobrar cobros?

Cuadro 3. Políticas para el proceso de ventas, cobranzas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
|-------------|------------|------------|

| | | |
|-------|---|------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

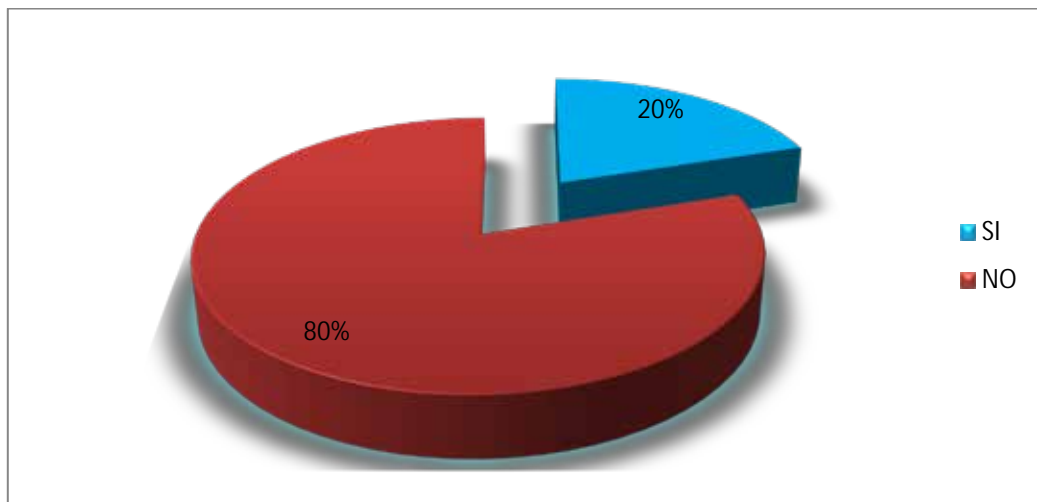


Gráfico 3. . Políticas para el proceso de ventas, cobranzas
Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. Los resultados que se muestran, indican que el 80% de los encuestados considera que la empresa no tiene establecidas políticas para el proceso de cobranzas, ya que no existe un departamento que se encargue del establecimiento de las mismas. Otro 20% considera que si están establecidas. Instituir políticas y procedimientos contables claros para el seguimiento de cobranzas va a permitir hacer más eficientes las operaciones de una empresa para conducirla al logro de sus objetivos. es indispensable que estas vayan de la mano con estrategias eficaces que conduzcan a mantener continuamente el proceso desde que se inicia con la venta a crédito hasta que se cierra con la cobranza.

Ítem 4. ¿Los créditos otorgados a los clientes son recuperados en el tiempo establecido por el departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 4. Créditos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

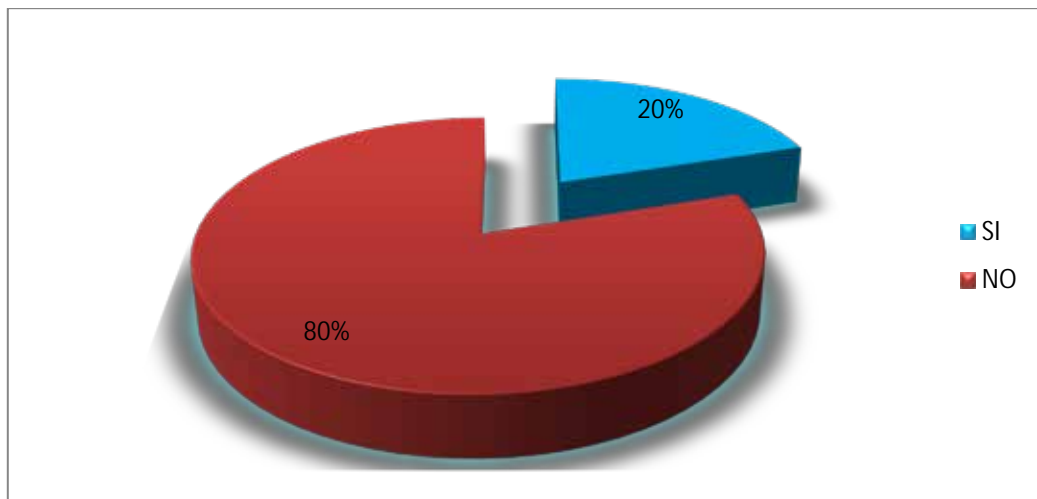


Gráfico 4. Créditos

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. En relación a los datos obtenidos en el ítem cuatro, el 80% de los encuestados manifiestan con su respuesta que los créditos otorgados a los clientes no son recuperados en el tiempo establecido por el departamento de cuentas por cobrar, debido a que se genera retrasos en el cobro de las facturas emitidas, ya que existen clientes cuya capacidad de pago es morosa, no observándose el tiempo establecido por la empresa que es a 15 días, notándose un atraso en el cobro de las cuentas en más de 30 días. Mientras que un 20% considera que los créditos son recuperados en el tiempo preciso. Es importante por parte de la empresa indicarle al cliente sobre las obligaciones y compromisos que adquiere con la misma.

Ítem 5. ¿Se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en el proceso de cuentas por cobrar cobros?

Cuadro 5. Revisiones de las cobranzas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | - | - |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

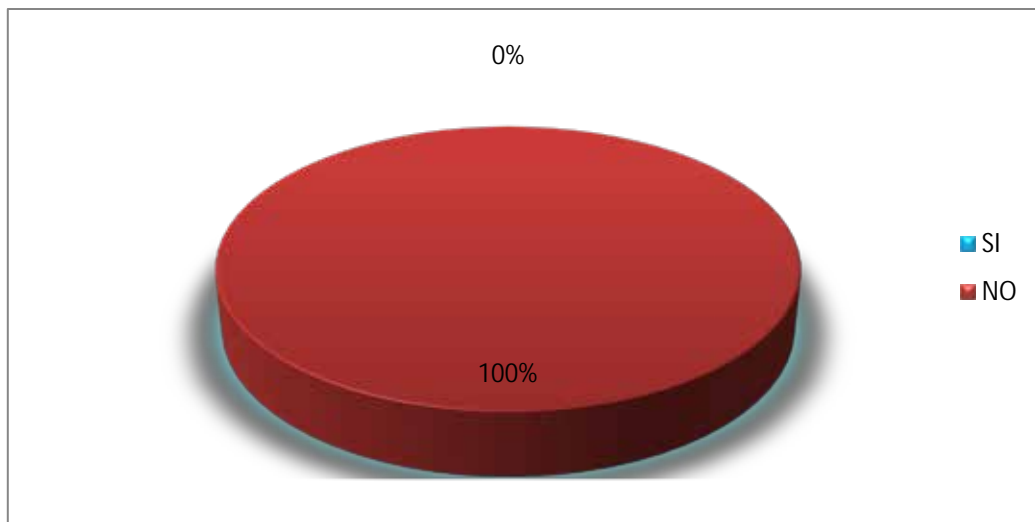


Gráfico 5. Revisiones de las cobranzas

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. . Se observa que el 100% de las personas encuestadas considera que en la empresa no se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas. En este sentido, se puede decir, que se tenía un periodo promedio de cobro de 30 días. Sin embargo, este ha ido en aumento, puesto que muchas veces los clientes aparecían como morosos en el sistema, dado que el sistema de cobranzas empleado no está actualizado. Una de las tareas principales de cualquier empresa que otorga crédito a sus clientes es dedicarle el puntual seguimiento con el fin de minimizar los riesgos y de cobrar sus facturas en el tiempo estipulado en el contrato

Ítem 6. ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros?

Cuadro 6. Riesgo en los procesos

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | - | - |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

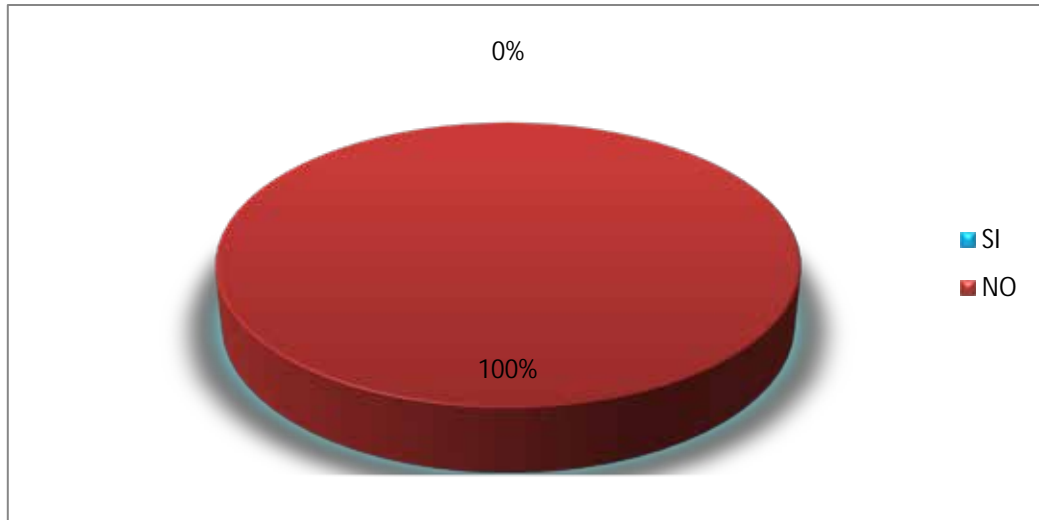


Gráfico 6. Riesgo en los procesos

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. Los resultados que se muestran en el gráfico anterior, indican que el 100% de las personas encuestadas, considera que en la empresa no se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros, conlleva a demoras en las actividades realizadas por el departamento de facturación, así como retraso en los procedimientos administrativos y contables. Es decir, no se evalúa el riesgo, y se demuestra la inexistencia de un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo

Ítem 7. ¿Cree que se debe llevar a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva?

Cuadro 7. Registro de las cuentas incobrables

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | - | - |
| NO | 5 | 100% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

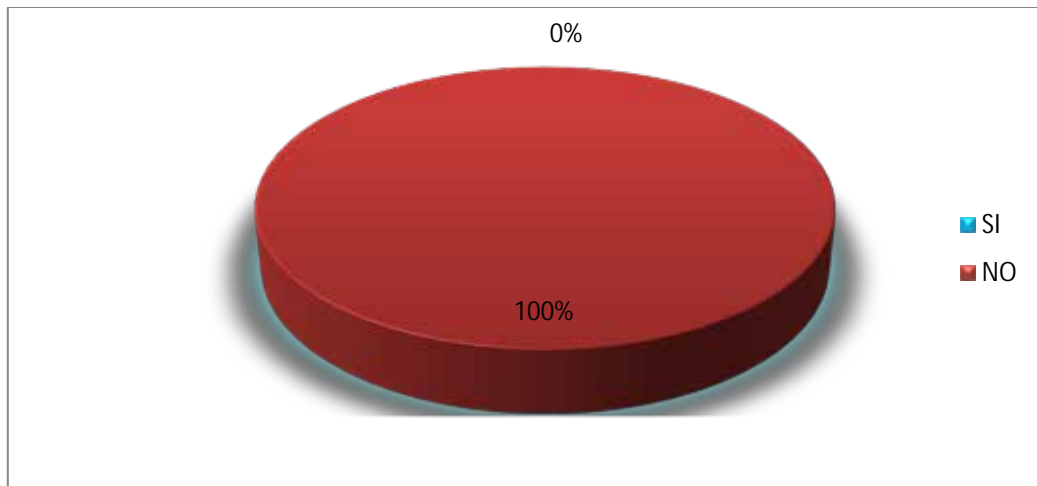


Gráfico 7. Registro de las cuentas incobrables

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. Como se observa, el 100% del personal encuestado, considera que en la empresa no se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva. Se observan altos índices de morosidad. Por lo tanto, afecta la planificación financiera y operativa de la organización. La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez. Al respecto, los procedimientos de cobranza deben ser diseñados de tal manera que propendan a la recuperación de las cuentas tomando en consideración el tiempo futuro así como también las necesidades de fondos de la empresa.

Ítem 8. ¿Cuenta la empresa con un sistema para procesar la información necesaria para gestionar las cuentas por cobrar?

Cuadro 8. Sistema de cobranzas

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 1 | 20% |
| NO | 4 | 80% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

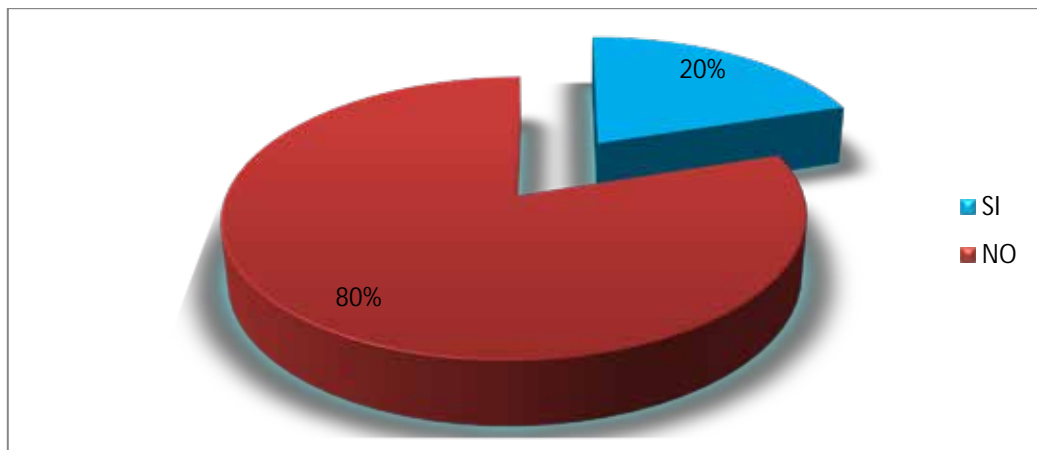


Gráfico 8. Sistema de cobranzas

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. La empresa no cuenta con un sistema para procesar la información necesaria para gestionar las cuentas por cobrar, así lo manifiesta el 80% del personal encuestado. Se observa, que existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar, debido a que el sistema actual de trabajo indica que estas deben ser rebajadas cuando se entrega las retenciones con su respectivo depósito de cancelación. Por otra parte, un 20% respondieron que la empresa maneja un sistema para procesar la información necesaria en la gestión de las cuentas por cobrar. Un sistema contable, contribuye a generar información oportuna y veraz para ejercer el control correspondiente tanto contable como administrativo sobre las cuentas por cobrar, cobranzas y cobros

Ítem 9. ¿La información contable relacionada a las ventas y cuentas por cobrar es emitida oportunamente?

Cuadro 9. Información contable

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 2 | 40% |
| NO | 3 | 60% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

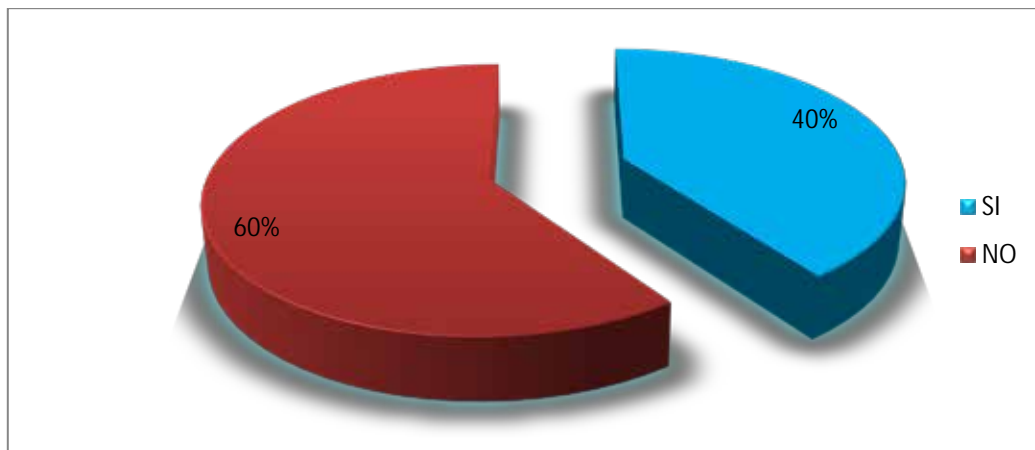


Gráfico 9. Información contable

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. De acuerdo con lo presentado en el gráfico se verifica que un 60% de los encuestados consideró que la información contable no está emitida oportunamente; pudiéndose constatar que la información contable emitida por el rubro de los ingresos, no es generada oportunamente, puesto que no posee normas y procedimientos para llevar a cabo estos registros, y posteriormente la generación de la información necesaria el manejo tanto de las ventas como de las cuentas por cobrar, lo que conlleva a una desinformación, creando vacíos considerables para proyecciones de ventas y a su vez de cobranzas. por otra parte, un 40% señala que la información contable relacionada a las ventas y cuentas por cobrar es formulada pertinentemente

Ítem 10. ¿Considera necesario diseñar lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa?

Cuadro 10. Lineamientos de control interno

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| SI | 5 | 100% |
| NO | - | - |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Alfaro (2019)

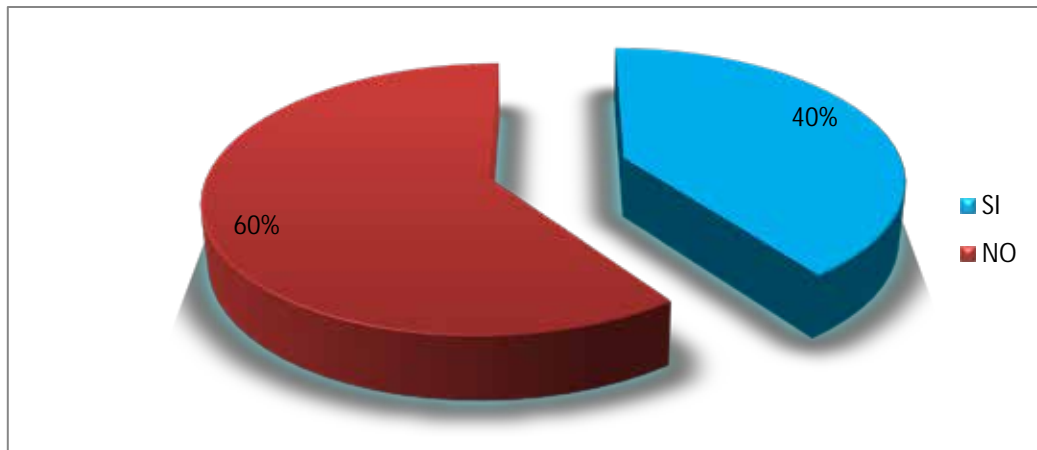


Gráfico 10. Lineamientos de control interno

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento

Análisis. De acuerdo a los resultados obtenidos, se consideran necesario diseñar lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa, así lo señalan el 100% del personal encuestado. El gestionar las cobranzas de manera oportuna permite a la empresa una planificación de sus recursos y poder emplearlos de la mejor manera tanto en inversiones o expansión con la finalidad de aumentar la capacidad financiera de la misma, y generar de manera inmediata liquidez que le ayude cumplir sus necesidades u obligaciones contraídas. Asimismo, se equilibraría el flujo de efectivo, ya que mejoraría la planificación y el control de las cobranzas.

4.3 Identificación de los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

Cuadro 11. Lista de Cotejo

| Ítem | Aspecto Observado | Si | No |
|-------------|---|-----------|-----------|
| 1 | Se lleva un control de los registros de las cuentas por cobrar, ordenado por fechas de vencimiento | | X |
| 2 | El personal que maneja el área ventas y cuentas por cobrar tenga conocimientos administrativos y contables | X | |
| 3 | Se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar | | X |
| 4 | Se realiza un monitoreo y control de las actividades del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros | | X |
| 5 | Existe una supervisión efectiva en cuanto al manejo del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros de la empresa que permita una mayor rentabilidad de empresa | | X |
| 6 | Controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar | | X |
| 7 | Se emplean mecanismo para reducir el riesgo de morosidad de los clientes | | X |

Fuente: Alfaro (2019)

Análisis de la lista de Cotejo

Ítem Uno. En la empresa no se lleva en forma ordenada por fechas de vencimiento el registro de cuentas por cobrar, por lo tanto no se conoce, el monto, la fecha de pago, los abonos y los saldos pendiente, entre otros. El registro de las cuentas por cobrar representa un factor de orden y control interno en la gestión de las mismas, ya que es una de herramienta efectiva para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar,

Ítem Dos. El personal que maneja el área de las cobranzas tiene conocimientos

administrativos y contables ya que en su mayoría son profesionales del área. Sin embargo, no está establecida de manera formal las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan, las mismas son ejecutadas por experiencia, rutina y por costumbre, lo que conlleva en muchos casos no realizar una labor de cobranzas óptima.

Ítem Tres. No se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar. Es decir, no se controlan las facturas pendientes al cobro de manera oportuna, ni se hace seguimiento de las transferencias o depósitos efectuados por los clientes, dificultando la identificación de las facturas vencidas y pendientes por ser cobradas. Esta situación conlleva a que no se mejore la gestión de cobranzas, a fin de recuperar deudas con mayor antigüedad. Por lo tanto, no manejan eficientemente las cuentas por cobrar para incrementar los ingresos haciéndola más rentable.

Ítem Cuatro. No se realiza un monitoreo y control de las actividades del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros, lo que conlleva a que se otorgan créditos a clientes que tienen facturas de pagos pendientes. Se deben establecer estrategias de control interno el cual propenda a una recuperación de cartera vencida de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos adecuados e innovadores que permitirá mantener los márgenes pertinentes de vencimiento, a la vez los cobros de los créditos otorgados a los clientes se lo hace de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad.

Ítem Cinco. No existe una supervisión efectiva en cuanto al manejo del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros de la empresa que permita una mayor rentabilidad de empresa, esto es debido a que no se realiza un análisis previo del cliente, para verificar si está en capacidad cancelar de acuerdo las condiciones que le plantea la empresa.

Ítem Seis. Como se observa, no se aplican controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar, puesto que no existen políticas de crédito y controles internos eficientes sobre los saldos de las cuentas por cobrar, ya

que se observa retraso en el cobro de las facturas por parte de los clientes, lo cual afecta la disponibilidad financiera para hacer frente a los compromisos contraídos con terceras personas

Ítem Siete. No se llevan a cabo acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos con moras avanzadas. Se puede señalar que existe morosidad en las cuentas por cobrar, lo que afecta la liquidez de la empresa, en consecuencia, el cumplimiento de las obligaciones contraídas con terceros.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 presentación de la Propuesta

El control interno lo constituye un conjunto de elementos o procedimientos que garanticen la protección de activos, veracidad en registros contables y que las actividades desempeñadas se encuentren dentro del marco establecido por la gerencia. Por otra parte, en el rubro de las ventas es de suma importancia que se aplican los mayores controles, ya que éstas representan los ingresos de toda empresa por las actividades normales de esta, más aún, si éstas son realizadas a crédito. En este contexto, el gestionar las cobranzas de manera oportuna permite a la organización una planificación de sus recursos y poder emplearlos de la mejor manera tanto en inversiones o expansión con la finalidad de aumentar la capacidad financiera de la misma.

Por lo antes expuesto, el control interno en el proceso de ventas – cuentas por cobrar – cobros se coloca como punto de apoyo para lograr la máxima capacidad financiera de inversión de la empresa, debido a que el control interno está facultado para detectar los puntos débiles o poco fuertes y mejorar el mencionado ciclo transaccional. Dentro de lo planteado, se presenta la propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.,

Los lineamientos propuestos permitirán darle un seguimiento continuo de las ventas y sus cuentas por cobrar a manera de minimizar los riesgos financieros en que están incurriendo a razón de sus ventas a crédito, ya que se cumplirán con ciertos parámetros contables y administrativos para su buen procedimiento, desde el momento que se reciba la solicitud de crédito hasta el proceso de cobro y recepción del dinero.

5.2 Justificación de la Propuesta

El propósito fundamental de diseñar los lineamientos de control interno para el

proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. son de gran importancia, debido a que proporciona las técnicas asociadas con estrategias puntuales relacionadas con el otorgamiento del crédito y posterior seguimiento de cobranza. Se formulan políticas organizacionales, orientadas a optimizar las operaciones de las cuentas por cobrar para lograr el equilibrio financiero traducido en crecimiento, solvencia y rentabilidad.

Asimismo, beneficiaría primeramente en la poca rotación de cartera, generando inmediata liquidez que le permita resarcir sus necesidades u obligaciones contraídas a manera de concebir una solvencia con los proveedores, que a su vez, le origine a la empresa índices crediticios favorables. Asimismo, se equilibraría el flujo de efectivo, ya que mejoraría la planificación y aplicación de los recursos de la organización arrojando una ventajosa rentabilidad

Por lo tanto, es una valiosa herramienta que le va a permitir un eficiente control interno de las actividades y procedimientos relacionados con el proceso, optimizar el manejo de los recursos, conocer el índice de rotación, mejorar el flujo del efectivo, y por consiguiente cumplir con sus compromisos de manera oportuna.

5.3 Objetivos de la propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar los lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la planificación administrativa para optimizar el proceso del ciclo operativo ventas, cuentas por cobrar, cobros
- Elaborar procedimientos para una adecuada gestión del proceso de ventas,

cuentas por cobrar, cobros

- Establecer controles internos para una adecuada gestión del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional. En la empresa existe la disposición de la directiva en poner en práctica los lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. Por lo cual, se visualiza la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista institucional

Factibilidad Técnica. Técnicamente la propuesta es factible, ya que no implica realizar ajustes tecnológicos y se puede aplicar, además la empresa tiene la capacidad para ejecutarlo, debido a que posee los recursos necesarios tales como: tales como computadores, impresoras, materiales de oficina, que permitan agilizar y dar soporte a las operaciones de ventas, cuentas por y cobros de la empresa

Factibilidad Operativa. Desde el punto de vista operativo, la propuesta es viable, puesto cuenta con la infraestructura adecuada, además posee el personal necesario para llevar a cabo la propuesta.

Factibilidad Económica. Para la aplicación de la propuesta no es necesario realizar un desembolso en grandes proporciones. Es decir, no involucra una inversión a grandes escalas, ya que los recursos que amerita su ejecución están disponibles y con unos pocos adicionales, lo que demuestra que su implementación no acarrea mayores dificultades y es viable y factible.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1. Establecer la planificación administrativa para optimizar el proceso del ciclo operativo ventas, cuentas por cobrar, cobros.

Para lograr la efectividad del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros en la se requiere de una serie de estrategias y actividades que deben ser tomadas en cuenta al momento de ser aplicada la propuesta, siendo estas las siguientes:

A. Planificación Administrativa para el proceso de Ventas

Confección de un presupuesto de ventas: Determinar lo que se espera vender para un determinado período, tanto en volumen como en cantidades, para proyectar sus beneficios esperados y de allí desprender la planificación de las compras

Creación de una cartera de clientes: Precisar los clientes potenciales y los más asiduos a las compras la organización, partiendo de su frecuencia de compras, registrar los datos

Establecimiento de un plan de ingresos : de la siguiente manera

- Todos los ingresos que reciba la empresa serán depositados íntegramente el mismo día de la recepción o a más tardar al día siguiente
- Se llevará un control estricto de la numeración de los recibos de ingresos que no estén en uso. Dichos recibos deberán estar bajo la custodia del área administrativa
- Los ingresos sin importar su monto, deberán registrarse en la fecha en que se devenguen, expidiéndose los comprobantes en forma correlativa y cronológica
- Los ingresos que perciba la empresa deberán ser identificados y reflejados en los Estados Financieros de acuerdo con su origen

B. Planificación de las cuentas por Cobrar y los Cobros

Conocimiento del cliente. Antes de la aprobación de un crédito, el área de

administración debe estudiar de acuerdo con las normas y políticas establecidas para ello, la naturaleza, tipo y comportamiento crediticio del cliente.

Evaluación de la solvencia crediticia

- Para la evaluación de la solvencia crediticia del cliente se le solicitará información económica financiera, esta va depender de los montos del crédito.
- El análisis de la información recopilada es lo que va permitir considerarlo como un buen crédito o desaprobarlo.
- Una vez aprobado el crédito es necesario manejar una base de datos físicas (archivos) y digitales donde se almacene toda la información correspondiente a los créditos, de tal modo que permitan el registro en el auxiliar de las cuentas por cobrar todas las operaciones crediticias que se llevan a cabo en determinado momento del ejercicio económico de la empresa como también llevar un registro de historiales crediticios de todos los clientes (sin ningún tipo de excepción).

Revisión de las Cuentas por Cobrar

- Mantener una revisión constante de las cuentas por cobrar a través del diseño de procedimientos cíclicos que permitan al personal del departamento de cobranzas optimizar el proceso
- Debe generarse un submayor de clientes y conciliar mensualmente los totales de los saldos individuales del cliente con el saldo de la cuenta control del mayor general.

Proceso de Cobro

- Revisar el proceso de cobro para poder cumplir con los objetivos planteados. Los objetivos principales del cobro, deben estar relacionados con la razón de liquidez existente en la empresa, y a su vez con la eliminación o en sus defectos, la reducción de los niveles de morosidad.

- Rediseñar el proceso de forma tal que se envíe la información oportuna a los clientes sobre las cuentas pendientes, fechas de cobro, posibilidades de cobro, entre otras.
- Parte fundamental del proceso de cobro es la comunicación permanente y clara entre el cobrador y el deudor, para lo cual se debe tener a la mano la información oportuna del monto de la deuda, fecha de vencimiento

Objetivo 2. Elaborar procedimientos para una adecuada gestión del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros.

Procedimientos para el proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros.

| Responsable | Actividad |
|--------------------------|--|
| Asistente Administrativo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe el contrato u orden de pedido, del departamento de ventas, quienes son los encargados de contactar a los clientes. 2. Verifica en el portal del SENIAT, los datos del cliente 3. El analista de facturación antes de proceder a realizar la factura debe verificar la existencia de los siguientes documentos: <ol style="list-style-type: none"> a. Orden de Despacho. b. Nota de Entrega. c. Acta de Recepción y demás documentos que se generen en la operación. 4. Registra los datos fiscales de la empresa 5. Realiza facturas y registra en cuadro Facturación de la empresa. 6. Solicita la firma de la factura Gerente de Administración |

Fuente: Alfaro (2019)

Procedimientos para el proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros.

| Responsable | Actividad |
|-------------------------------|---|
| Gerente Administrativo | <ol style="list-style-type: none"> 7. Recibe la factura y documentos del Asistente Administrativo. |

| | |
|--|--|
| | <p>8. Revisa que la factura se haya realizado de forma correcta de acuerdo a los documentos y condiciones establecidas en el contrato y/u orden de compra. De estar conforme firma en señal de aprobación y lo entrega al asistente administrativo. En caso contrario devuelve al analista de facturación para su corrección.</p> |
| <p>Asistente Administrativo</p> | <p>9. Recibe factura y documentos del Gerente de Administración. 10. Revisa que la factura esté debidamente firmada por el Gerente de Administración. 11. De estar conforme entrega documentos mencionados al analista de cobranzas con el fin de que el mismo inicie las gestiones de cobranzas con el cliente 12. Archiva documentos 13 Realiza relación y envía a los departamentos correspondientes (Cobranzas y Contabilidad)</p> |
| <p>Asistente Contable (Cobranzas)</p> | <p>14. Recibe del asistente administrativo los documentos 15. Revisa que la factura y los documentos estén correctos y concuerden con los requerimientos y condiciones establecidas en el contrato y/o orden de compra.</p> |

Fuente: Alfaro (2019)

Procedimientos para el proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros.

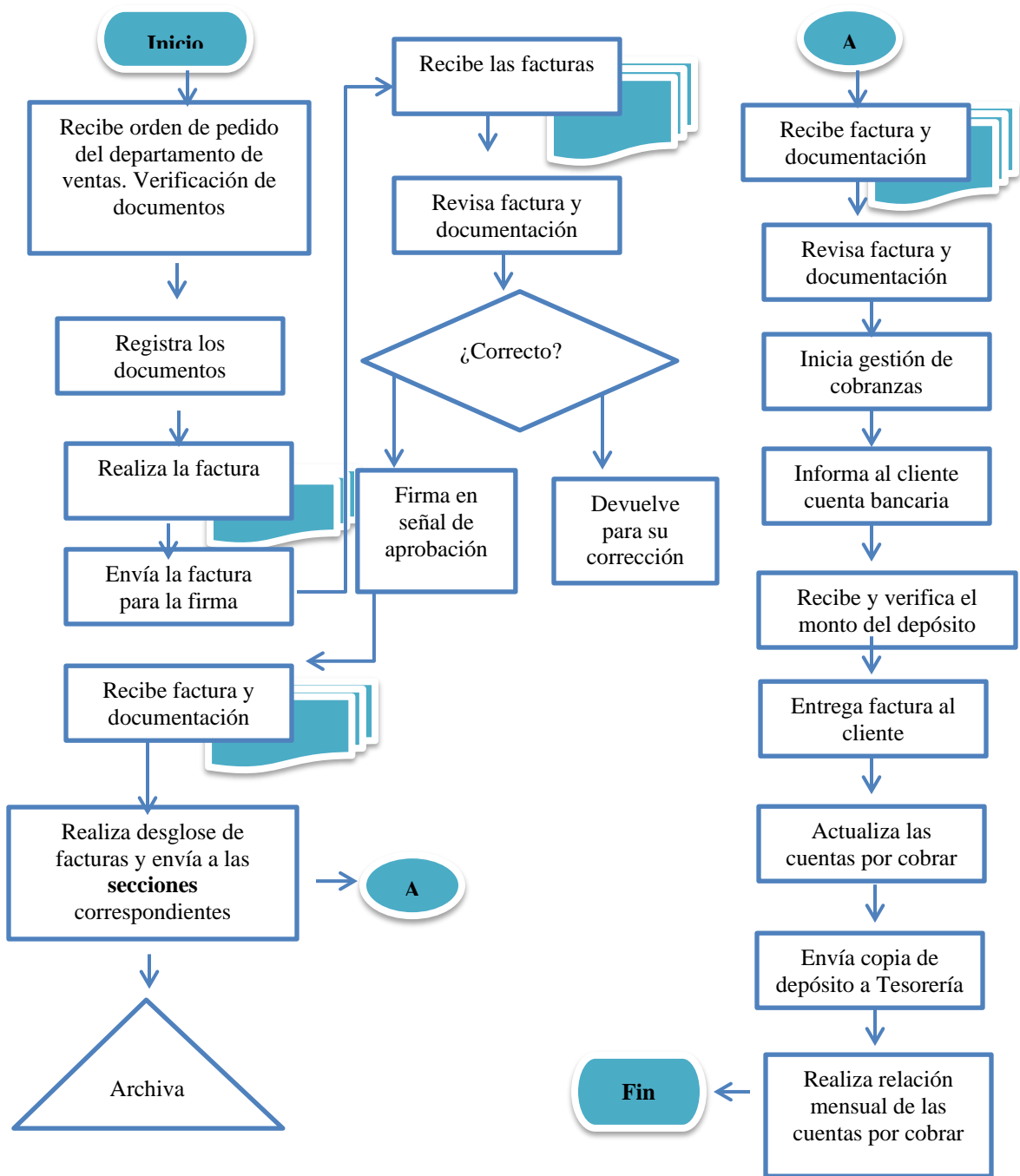
| | |
|--|--|
| | <p>16. Inicia la gestión de cobranza, informando al cliente el monto</p> |
|--|--|

| | |
|--|--|
| <p>Asistente Contable (Cobranzas)</p> | <p>de la deuda, a través de una relación de facturas emitidas donde se refleja el estatus de sus movimientos.</p> <p>17. Informa al cliente el número de cuenta bancaria donde será depositado el dinero producto de la venta.</p> <p>18. Recibe el comprobante de depósito original del cliente.</p> <p>19. Verifica que el monto del comprobante coincida con el monto de la factura</p> <p>20. Verifica que el monto indicado en el comprobante entregado por el cliente se encuentre efectivo realmente en la cuenta de la empresa indicada para el pago.</p> <p>21. Una vez verificado el comprobante de depósito entrega factura original con sello de pagado al cliente.</p> <p>22. Anexa original del comprobante del depósito a la copia de la factura.</p> <p>23. Actualiza las cuentas por cobrar</p> <p>24. Envía copia del depósito a Tesorería informando la descripción del ingreso.</p> <p>25. Realiza relación mensual de cuentas por cobrar.</p> |
|--|--|

Fuente: Alfaro (2019)

Flujograma del procedimiento de facturación y cobranzas

| | | |
|--|---|----------------------------------|
| <p>Asistente Administrativo</p> | <p>Gerente de Administración</p> | <p>Asistente Contable</p> |
|--|---|----------------------------------|



Fuente: Alfaro (2019)

Objetivo 3. Establecer controles internos para una adecuada gestión del proceso de d ventas, cuentas por cobrar, cobros

Controles Internos

| Controles | Lineamientos |
|----------------------------------|---|
| Controles Administrativos | <ul style="list-style-type: none">· Mantener una supervisión constante y verificar las actividades inherentes a las actividades para otorgar créditos.· Realizar inspecciones físicas sorpresivas de los registros contables y los documentos.· Revisar las políticas de crédito utilizadas por el Departamento de Administración.· Realizar una relación detallada de los clientes. |
| Controles Contables | <ul style="list-style-type: none">· Constatar a través del sistema contable que los asientos respectivos se realizan de manera correcta.· Efectuar auditorías contables y administrativas.· Elaborar un registro de control de cobrabilidad de los clientes, en el que se reflejará las deudas a cobrar y las fechas de vencimiento. |
| Controles de Cobranzas | <ul style="list-style-type: none">· Verificar el manejo de auxiliares y registros relacionado con las cuentas por cobrar.· Conciliar el total de la relación de los saldos individuales de cada cliente con el monto total manejado por la empresa.· Registrar las operaciones realizadas de la gestión de cobranzas en el expediente que se le asigne al cliente |

Fuente: Alfaro (2019)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de presentar los resultados, se presentan las conclusiones de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación. Primeramente, se diagnosticó la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. concluyendo que no se planifican las actividades relacionadas con dicho proceso, ya que no se tienen establecidos procedimientos donde se contemplen las políticas para la gestión de las cobranzas. Asimismo, no lleva al día el registro de cuentas por cobrar por fecha de vencimiento, ni control de los clientes para conocer el status que presentan, puesto que muchas veces los créditos otorgados a los clientes no son recuperados en el tiempo establecido por el departamento de cuentas por cobrar.

De igual forma, el sistema contable que posee la empresa para procesar las cobranzas está desactualizado, debido a que se generan retrasos en el cobro de las facturas emitidas, ya que existen clientes cuya capacidad de pago es morosa, por lo no se lleva a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva, observándose altos índices de morosidad lo cual afecta la planificación financiera y operativa de la organización

Seguidamente, se identificaron los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las ventas, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., concluyendo que existe descontrol en las facturas emitidas, debido a la ineficiente gestión de las cobranzas, disminuyendo la posibilidad de otorgar límites de crédito y esto genera disminución a la entrada de liquidez en la empresa

Del mismo modo, no se realiza un monitoreo y control de las actividades del proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros, lo que no permite el cobro oportuno de la cuenta por cobrar a los clientes. No se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en las cobranzas, ya que se carecen de controles interno eficientes y de mecanismo para reducir el riesgo de morosidad de los clientes

Finalmente, se concluyó que es necesario diseñar lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa. Es por ello, que

a través de esta propuesta se le suministrará a la organización una herramienta que lleve a lo toma de decisiones acertadas en cuanto al manejo de controles internos adecuados y generar de manera inmediata liquidez que le ayude cumplir sus necesidades u obligaciones contraídas.

Recomendaciones

A continuación se presentan una serie de sugerencias para la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A., con miras de extender el valor agregado del presente trabajo de grado:

- Se recomienda aplicar los lineamientos, procedimientos y controles propuestos para el cumplimiento de una gestión eficiente de las transacciones realizadas por la empresa relacionada con el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros.
- Para mitigar la incobrabilidad se recomienda reducir el plazo de crédito y simultáneamente ejercer presión adicional sobre los clientes, esto produciría en un corto plazo una recuperación de la cartera.
- Todo el personal a cargo de la empresa debe estar altamente capacitado para el cumplimiento de sus funciones y tener disciplina, una organización adecuada y la debida otorgación de los incentivos económicos y crecimiento profesional de los empleados mejoran su desempeño a favor de la empresa el clima laboral debe ser de buena calidad entre compañeros ya que esto ayuda a la satisfacción de los trabajadores y por ende el éxito de la empresa.
- Es recomendable la aplicación de políticas que contemplen estándares crediticios que logren de manera flexible elevar el nivel promedio de las cuentas por cobrar y procedimientos para evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, capacidad de pago, situación financiera y realizar actualizaciones periódicamente en la base de datos de la

empresa, lo cual permitirá disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesta la empresa y así poder tomar las decisiones correctas al momento de otorgar los créditos manteniendo una mejor administración.

- Realizar un análisis periódico del vencimiento de cada una de las cuentas, con el fin de disminuir la morosidad de las mismas y a su vez mantener un estricto control de la documentación que maneja el departamento, ya sea de facturas, notas, relaciones de pagos, cheques, depósitos, cartas y todo lo emitido en el departamento o que sea recibido en el mismo.
- La actualización constante de los sistemas de información de alta tecnología, lo que permitirá ejecutar de una mejor manera los controles internos necesarios y evitar desviaciones en los mismos, que pueden ser causados por su personal en el manejo de controles manuales.
- La empresa debe considerar la elaboración y empleo de manuales de normas y procedimientos para todas las actividades, con la finalidad de mantener un control de las mismas, empleando las políticas y normas como instrumentos orientadores para los cambios, evaluación del personal y los procesos de monitoreo.
- Mantener al día los estados de cuentas con reportes de cobranzas, tener con exactitud la deuda y enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa como la fecha en que vencieron las facturas.

REFERENCIAS

Arias Fidias (2016). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 8va Edición. Caracas Editorial Episteme.

Balestrini, Mirian. (2014). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.

- Catacora, Fernando. (2013). **Sistemas y Procedimientos**. Editorial Mc Graw Hill. Caracas.
- Cepeda, Gustavo (2012), **Gerencia y Control de Crédito y Cobranza**, Editor Uyapal. Caracas.
- Defliese, Philip., Jaenicke, Henry., Sullivan, Jerry. y Gnospeluis, Richard. (2012). **Auditoría** Mongomery. (5a. ed.). México: Limusa
- Estupiñan, Rodrigo. (2015). **Control interno y fraudes. Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales**. Tercera Edición. Ecoe Ediciones
- Gitman, (2007). Principios de Administración Financiera. Prentice Hall México. 10ª Edición.
- Hurtado, Jacqueline (2012). **Metodología de la Investigación Holística** (2a. ed.). Caracas: SYPAL.
- IFAC. (2015). **International Federation of Accountants**. Obtenido de Federacion internacional de Contadores: <http://www.ifac.org/>
- López (2013). **Procesos de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.
- Mantilla, Samuel. (2012). **Control Interno, Informe COSO**. Bogotá: IM.P.O. Dirección Nacional de Impresiones y Publicaciones Oficiales.
- Martínez, Eduardo. (2012). **Informe Coso III**. Obtenido de <http://escarletteauditoria.blogspot.com/2012/11/httpwww.html>
- Meigs, Robert (2012), **Contabilidad la base para decisiones gerenciales**. Editorial Fedupel. Caracas Venezuela.
- Meycar, Carlos. (2011). **Control Interno Basado en el Informe COSO**. [Documento en línea]. Disponible: http://www.datasec-soft.com/archivos/sp/PPTS/Presentación_Control_Interno_COSO-ES.ppt#256
- Morales Johan y Arapé Sandor (2017). “**Lineamientos para optimizar la Administración y el Control Contable de las Cuentas por Cobrar en la empresa JT Publicidad C.A.**”, presentado en la Universidad José Antonio. Trabajo de Grado no publicado.
- Ramírez, Vanesa (2016), **Modelo de Crédito-Cobranza y gestión financiera en la**

- empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos**, “Universidad Regional Autónoma de los Andes”. Trabajo de grado no publicado. Santo Domingo, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Rey, Ileana y Rodríguez, María (2018). **Estrategias De Control Interno Para Optimizar Los Procesos De Cuentas Por Cobrar De La Empresa Discarnesval4673 C.A.**, presentado en la Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no publicado.
- Rojas, María (2015). **Plan Estratégico para la Gestión de Cobranza en el Instituto de Promoción y Fortalecimiento de la Economía Comunal, Guanare Portuguesa.**”, presentado en la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora. Trabajo de Grado no publicado.
- Rosemberg, Jerry (2009). Diccionario de Administración y Finanzas. Editorial Océano Centrum. Nueva York.
- Santillana, Juan (2012). **Auditoría Interna Integral**. Segunda Edición. International Thomson Editores S.A. de C.V.
- Schmidt, Carlos. (2012). **Informe Coso y las Distintas Responsabilidades en la Empresa**. México: Guía de Gerencia, Vol. 3.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2014). **“Proceso de la Investigación Científica”**. 4ta Edición. México. Editorial Limusa.
- Thompson, Ivan. (2006). Ventas Personales. Documento en línea. Disponible en: <http://www.promonegocios.net/venta/ventas-personales.html>.
- Tumbaco, Lisette (2017). **Plan Estratégico para la Gestión De Cobranza en Disan Ecuador S.A.**”, presentado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. Trabajo de Grado no publicado.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2016). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO 1 CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A.

| Objetivos Específicos | Variable | Dimensión | Indicadores | ítem | Técnicas e Instrumentos |
|-----------------------|----------|-----------|-------------|------|-------------------------|
|-----------------------|----------|-----------|-------------|------|-------------------------|

| | | | | | |
|--|--|---|--|---------------------------------|--|
| Diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros que presenta la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. | Situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros | Administración del proceso de ventas – cuentas por cobrar cobros | Planificación Procedimientos Políticas Créditos Revisiones de las cobranzas Riesgo en los procesos Cuentas incobrables | 1 2 3 4 5 6 7 | |
| Identificar los elementos que inciden en el control interno referidos a los procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros en la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. | Control interno procesos de las venta, cuentas por cobrar y cobros | Fases de revisión del proceso de ventas – cuentas por cobrar cobros | Registro de las cuentas conocimiento del proceso Control de facturas Monitoreo de las cobranzas Rentabilidad | 1 2 3 4 5 6 | |
| Diseñar los lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa INTER.M.D.F.NET, C.A. | Lineamientos de control interno | | Sistema Información financiera Lineamientos | 8 9 10 | |

Fuente: Alfaro (2019)

ANEXO 2 CUESTIONARIO



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

Este INSTRUMENTO está diseñado para tener una idea clara sobre los aspectos que Ud., como trabajador de la empresa en estudio pueda aportar para la PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA EL PROCESO DE VENTAS, CUENTAS POR COBRAR Y COBROS DE LA EMPRESA INTER.M.D.F.NET, C.A.

Gracias por su atención.

Cuestionario

| Ítem | Pregunta | Si | No |
|------|---|----|----|
| 1 | ¿En la empresa se planifican las actividades relacionadas con el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros | | |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 2 | ¿En la empresa están establecidos los procedimientos para el proceso de ventas cuentas por cobrar y cobros? | | |
| 3 | ¿La empresa tiene establecidas políticas para el proceso de las ventas, cuentas por cobrar cobros? | | |
| 4 | ¿Los créditos otorgados a los clientes son recuperados en el tiempo establecido por el departamento de cuentas por cobrar? | | |
| 5 | ¿Se revisan periódicamente la cartera de clientes para evitar retrasos en el proceso de cuentas por cobrar cobros? | | |
| 6 | ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de ventas, cuentas por cobrar y cobros? | | |
| 7 | ¿Cree que se debe llevar a cabo un registro de las cuentas incobrables para su recuperación en forma efectiva? | | |
| 8 | ¿Cuenta la empresa con un Sistema para procesar la información necesaria para gestionar las cuentas por cobrar? | | |
| 9 | ¿La información contable relacionada a las ventas y cuentas por cobrar es emitida oportunamente? | | |
| 10 | ¿Considera necesario diseñar lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa? | | |

Fuente: Alfaro (2019)

ANEXO 3 LISTA DE COTEJO

| Ítem | Aspecto Observado | Si | No |
|------|-------------------|----|----|
|------|-------------------|----|----|

| | | | |
|---|---|--|--|
| 1 | Se lleva un control de los registros de las cuentas por cobrar, ordenado por fechas de vencimiento | | |
| 2 | El personal que maneja el área ventas y cuentas por cobrar tenga conocimientos administrativos y contables | | |
| 3 | Se lleva a cabo un control de todas las facturas para asegurar que sean registradas en las cuentas de control de las cuentas por cobrar | | |
| 4 | Se realiza un monitoreo y control de las actividades del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros | | |
| 5 | Existe una supervisión efectiva en cuanto al manejo del proceso de ventas, cuentas por cobrar, cobros de la empresa que permita una mayor rentabilidad de empresa | | |
| 6 | Controles internos para llevar a cabo una eficiente y efectiva gestión en de las cuentas por cobrar | | |
| 7 | Se emplean mecanismo para reducir el riesgo de morosidad de los clientes | | |

Fuente: Alfaro (2019)