



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL
INTERNO SEGÚN EL INFORME COSO
PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
PREVISIVOS N&M ASOCIADOS C.A.**

Autores: César Flores
Thaibeth Navarro

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL INFORME
COSO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA PREVISIVOS N&M ASOCIADOS C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Contaduría Pública

Autores: César Flores
C.I. V-24.296.851
Thaibeth Navarro
C.I. 23.425.403

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

San Diego, Octubre del 2019



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Miguel Ángel Licon López, de Cédula de Identidad No. V-8.829.211 en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por los ciudadanos César Flores y Thaibeth Navarro, portadores de la Cedula de Identidad No. V- 24.296.851 y V-23.425.403, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN INFORME COSO PARA OPTIMIZAR LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA PREVISIVOS N&M ASOCIADOS, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dos (02) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Lcdo. Miguel Licon

C.I. V- 8.829.211

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp. vi
LISTA DE GRÁFICOS	vii
RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de términos Básicos	18
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	20
3.2. Fases Metodológicas.	21
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	21
3.2.2. Identificación de factores internos y externos.	23
3.2.3. Diseño de estrategias.	23
CAPÍTULO IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de resultados.	25
CAPÍTULO V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	
5.2. Objetivos de la Propuesta.	
5.3. Justificación de la Propuesta.	
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	
5.5. Desarrollo de la Propuesta	
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS	
ANEXOS	



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

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO SEGÚN EL INFORME
COSO PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA PREVISIVOS N&M ASOCIADOS C.A.**

San Diego, Octubre de 2019

Autores: César Flores

Thaibeth Navarro

Tutor: Lcdo. Miguel Ángel Licon

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo proponer procedimientos de control interno según informe coso para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados C.A., con la finalidad de garantizar la adecuada gestión de las cuentas por cobrar para recuperar las facturas vencidas no cobradas, que afectó la liquidez financiera de la empresa. Para ello, se desarrolló la investigación metodológicamente bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo. La técnica que se aplicó para la recolección fue la encuesta, con apoyo en un cuestionario, como instrumento, conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de alternativas de respuestas (si-no). La población objeto de estudio estuvo comprendida por cuatro (04) trabajadores de la empresa, y la muestra estuvo representada por la totalidad de la población debido a que es pequeña y finita, por lo tanto, fue de tipo censal. Con los resultados obtenidos, se procedió a realizar la técnica de estadística descriptiva, los mismos fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, sirviendo para identificar los distintos elementos que afectan las políticas de control interno empleadas por la empresa, los cuales fueron obtenidos a través de la técnica de la observación directa, con apoyo de un cuadro de observación. Con los resultados obtenidos se pudo desarrollar la propuesta, y establecer las conclusiones y recomendaciones a las que llegaron los autores en la investigación.

Descriptores: Procedimientos, Cuentas por cobrar, Control Interno, Informe COSO.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad son muchas las empresas que están buscando de optimizar sus procesos para ser efectivas y mantenerse en el mercado, y satisfacer las necesidades de sus clientes. Para ello, implementan herramientas que les permita garantizar el cumplimiento de los procedimientos y normativas, y evaluar que estos estén adecuadamente direccionados al logro de los objetivos propuestos, ya que estos sirven de guía al personal que labora en la empresa y son los que la hacen efectivas.

La presente investigación está orientada a proponer procedimientos de control interno según el informe caso para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados C.A., con la finalidad de garantizar la adecuada gestión de las cuentas por cobrar para recuperar las facturas vencidas no cobradas, que afectan la liquidez financiera de la empresa. Para lograrlo, el estudio se desarrollará bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, el cual estará estructurado en cinco (05) capítulos detallados a continuación:

Capítulo I, El Problema: contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como los específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados, revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio, que consistió en proponer procedimientos de control interno según el informe coso para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados C.A.,

Finalmente, las Conclusiones y recomendaciones, a las cuales llegó la autora en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las empresas están en búsqueda de nuevas herramientas que les permitan garantizar ser efectivas en sus procesos y lograr los objetivos organizacionales, de manera que puedan mantenerse en el mercado en el cual están inmersas, debido a que la competencia cada vez más agresiva, alcanza grandes niveles del mercado, y para poder lograr que los clientes sean fieles a ella, deben ofrecer productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades. Cabe señalar, que la efectividad de sus procesos no está solo en incrementar sus ventas, sino en realizar una adecuada gestión de cobro de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, producto de las ventas a crédito.

En Venezuela, las empresas se encuentran enfrentando retos mayores, debido a que los factores socioeconómicos actuales, no permiten que el crédito otorgado a los clientes sea una ventaja tan competitiva, debido al efecto inflacionario que genera que se pierda el poder adquisitivo de la moneda nacional, por lo tanto, la recuperación de la inversión debe hacerse de manera acelerada, para evitar el deterioro de su valor, en este sentido, se han venido modificando las políticas de crédito, minimizando los tiempos otorgados, que se vuelven casi de contado, hasta un período máximo de quince (15) días, y otros optan por solicitar el prepago de sus facturas, para poder efectuar los despachos.

Con la efectividad con que la gerencia, logre recuperar las inversiones registradas en las cuentas por cobrar, dependerá que se fortalezca la liquidez financiera, y garantice el flujo continuo de efectivo, para poder planificar el pago a proveedores, quienes también han hecho cambios en los tiempo otorgados de crédito, en este sentido, la gestión de cobranza debe estar orientada en el control de

vencimiento de las facturas emitidas a crédito, y planificar su cobro en el tiempo correspondiente.

Para ello, se debe mantener una comunicación constante con el personal encargado del pago por parte de los clientes, y hacer seguimiento de la operación hasta que el importe ingrese a la cuenta bancaria de la empresa, y se verifique que sea por el monto correcto, hasta que finalmente, se registre en los libros de contabilidad, para poder emitir reportes con cifras reales para apoyar el proceso de toma de decisiones, así como elaborar los estados financieros con información confiable.

Una de las herramientas que se utilizan hoy día para lograr la efectividad de los procesos de cobranza, es el control interno que se integre a sus procesos, ya que consiste en la capacidad que deben tener los directivos o las personas responsables de implementar política o encaminar a la organización en aplicar estrategias que organicen y dirijan las actividades internas de la misma, con el propósito de adaptarse a las exigencias del entorno y obtener, de esta manera, la eficacia en las gestiones operativas propias y el éxito en la competitividad, en ese sentido el control interno sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección de la empresa, permitiendo además, aplicar correctivos a tiempo al detectarse posibles desviaciones que puedan afectar el logro de los objetivos. En este sentido, de acuerdo a Cante y Mantilla (2015), expresan que:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.
(p. 11)

En este sentido, el control interno conlleva a un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de retroalimentación, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, determinar si existen desviaciones, medir su importancia y establecer estrategias de control, así como, tomar aquellas medidas que se necesiten y garanticen

que todos los recursos de la entidad se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para poder alcanzar los objetivos propuestos.

Tras estas implicaciones, es necesario la implementar de procedimientos de control interno bajo el enfoque COSO, los cuales se basan en el análisis del entorno de la empresa y el medio externo que lo rodea, en función de solucionar un problema persistente en todos los niveles de la organización como en un área específica, donde se enfoca en la movilización de todos los recursos de la entidad en el ámbito general en pro de alcanzar los objetivos de la organización a mediano y largo plazo.

Por lo tanto, esta táctica es fundamental para direccionar las gestiones administrativas, contables, financieras y gerenciales, así como el talento humano con que ella cuenta, con la finalidad de obtener la mayor efectividad de sus procesos posibles. En este sentido, su diseño de fundamenta en los resultados que se obtengan del análisis interno y externo de la entidad, y su implementación consiste en la ejecución de acciones que permitan llevar un control interno de las actividades problemáticas existentes en particular las de finanzas.

A este respecto, este proceso es efectuado, generalmente, por el cuerpo directo y el personal de la entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de los objetivos establecidos, dentro de categorías, tales como: eficiencia y eficacia en las operaciones gerenciales, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. Por lo tanto, se puede señalar que el control interno bajo el enfoque COSO, es aplicable a cualquier actividad dentro de la empresa, ya que consiste en la aplicación y adaptación de dimensiones gerenciales referidas, que ejecutadas eficientemente pueden ayudar a obtener información financiera fiable, tanto para apoyar la toma de decisiones, como para la elaboración de los estados financieros.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio está enfocado en la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., dedicada a la prestación de servicios funerarios, ubicada en la Av. Bolívar Norte, Torre Exterior, Piso 13, Oficina 13-C, en el Municipio Valencia, en el Estado Carabobo. La empresa, otorga contratos para

ofrecer sus servicios funerarios, con facilidades de pago de seis (06) y doce (12), con ajustes bimensuales. La problemática radica, al momento efectuar los procesos de cobranza, debido a que no se realiza una gestión que brinde los resultados esperados, ya que no se hace seguimiento a los vencimientos de las cuotas, ni se mantiene una comunicación efectiva con los clientes para concretar el cobro de los importes vencidos, tampoco se verifica las cantidades pagadas, y en ocasiones el cliente efectúa el pago de las cuotas pero no notifica haber efectuado la misma, por lo tanto tampoco se tiene información del documento originario del pago.

En este sentido, no existe un registro continuo de las cuentas por cobrar ya cobradas, por lo tanto la información financiera es poco confiable, para poder realizar el proceso de flujo de caja, y el de toma de decisiones. Todo ello, debido a la falta de controles internos que permitan hacer cumplir las políticas de cobranza establecidas por la gerencia, además no existen procedimientos formalmente establecidos que permitan servir de guía al personal para realizar sus actividades, de manera que exista una unificación de criterios, por lo tanto el personal que labora en el área de cuentas por cobrar, realiza sus actividades de forma fortuita de acuerdo a sus experiencias, tampoco recibe la capacitación adecuada para poder lineamientos unificados para realizar un efectivo desempeño laboral.

Aunado a ello, cabe resaltar que no existe un constante seguimiento de la cobranza de las facturas a crédito, no existe la correcta documentación de las facturas, y hay inconsistencias en la base de datos de clientes, por lo tanto esto ha generado que se genera una amplia plantilla de facturas morosas, que afectan el flujo continuo del efectivo, afectando el proceso de planificación de pagos, no contándose con la liquidez financiera requerida para pagar sus deudas y obligaciones.

Es por ello, que el presente estudio busca proponer procedimientos de control interno bajo el informe COSO que permitan mejorar los procesos en la gestión del ciclo de cuentas por cobrar de la empresa, de manera que se pueda realizar de manera efectiva la gestión de cobro, ya que servirán de guía al personal para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva y lograr recuperar la inversión que se

encuentra en manos de los clientes, a causa de la cantidad de facturas vencidas, así como realizar la planificación adecuada a las que están por vencerse, de manera que fortalezca la liquidez financiera de la organización. El no tomarse las actuaciones correspondientes, podrían generar un problema de liquidez a la empresa, que afectaría con el cumplimiento oportuno del pago de sus deudas y obligaciones contraídas, afectando a su vez que sus proveedores pierdan la confianza en la organización y suspendan sus despachos o servicios, afectando la operatividad de la misma.

1.2 Formulación del Problema

Tras lo antes expuesto, se formula la siguiente interrogante: ¿Cuáles serán los procedimientos de control interno para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer procedimientos de control interno bajo el informe COSO que permitan mejorar los procesos en la gestión del ciclo de cuentas por cobrar de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la necesidad actual del proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A.
- Determinar los distintos elementos que afectan las políticas de control interno empleadas por la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A
- Diseñar procedimientos administrativo y contables según el informe COSO para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

El control interno es fundamental para gerenciar correctamente cualquier empresa, debido a que provee procedimientos y técnicas para mejorar la operatividad de las actividades, además de disminuir los riesgos. En tiempos actuales, es habitual que la importancia de controles internos en las pequeñas y medianas empresas haya pasado a un segundo plano, pues se enfocan comúnmente en la funcionalidad de un departamento, en vez de la eficiencia, muchas veces sin prestar una especial atención al detalle de todas las funciones que se desarrollan dentro de la empresa, reforzando las debilidades, lo que conlleva a una difícil gestión, incluso en aspectos tan importantes como en este caso las cuentas por cobrar, de esta realidad no escapa la empresa Previsivos N&M Asociados C.A, en la cual no existen normas de control interno que guíen claramente al personal para realizar sus actividades correctamente.

Por lo tanto, todas las actividades se realizan de forma intuitiva, no existe un constante seguimiento de la cobranza de las facturas a crédito, no existe la correcta documentación de las facturas, hay inconsistencias en la base de datos de clientes, además de que producto de la mala gestión del departamento hay una amplia plantilla de facturas morosas. En este sentido, La presente investigación se justifica, porque ofrece una solución viable a la problemática expuesta, debido a que a través de los procedimientos administrativo y contables según el informe COSO, se podrá optimizar el control interno de las cuentas por cobrar, permitiendo realizar una gestión efectiva de la cobranza para la recuperación de las facturas vencidas, y planificar las que están pendiente por vencerse de manera que fortalezca la liquidez financiera de la empresa, y mejor el desempeño laboral del personal.

Por otro lado, lado la el presente trabajo de grado servirá de aporte a otros estudios de empresas con problemática similar, así como sirve de aporte a otras investigaciones, que se encuentren inmersas bajo las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas, establecidas por la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, servirá a los autores para fortalecer sus conocimientos académicos y profesionales en materia de control interno para su desempeño laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Según Sabino (2018:65), “los antecedentes de la investigación se refieren a los estudios previos relacionados con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente”, los cuales, están fundamentados en otras investigaciones relacionados al tema tratado en el presente estudio, que soportan junto a las bases teóricas, para poder desarrollar la propuesta que le dé una posible solución al problema planteado. A continuación, se presentan los trabajos de grado anteriores relacionados al presente estudio:

Primeramente, Hoheb y Vielma, quienes presentaron un estudio que lleva por título **“Estrategias administrativas para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Marítima & Servicios C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad de lograr los registros oportunos de las mismas, y su gestión de cobranza, permitiendo obtener los reportes necesarios con cifras reales para la toma de decisiones, además de poder realizar una efectiva gestión de cobranza, para fortalecer la liquidez financiera de la empresa, cumpliendo con el pago de sus deudas y obligaciones contraídas.

Metodológicamente el estudio se desarrolló bajo la modalidad de los proyectos factibles, con un diseño de campo y de apoyo documental a nivel descriptivo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa y la encuesta apoyada de un cuestionario contenido de trece (13) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) y la población estuvo comprendida por once (11) trabajadores de la empresa en estudio, y la muestra estuvo representada por cuatro (04) trabajadores que están relacionados con el proceso de cuentas por

cobrar. Los resultados permitieron a los autores concluir que, que la falta de controles internos han generado que no se haga efectiva la cobranza, debilitando la liquidez financiera necesaria para cubrir las obligaciones contraídas por la empresa.

Su aporte al presente estudio es actualizar los datos de los clientes, y establecer un sistema de comunicación efectivo con los ellos, a través de redes sociales, de manera que sea efectivo el aviso de cobranza, enviando estados de cuenta electrónicos y obtener información rápida sobre las transferencias o depósitos efectuados, con sus importes y fechas de ejecución, de manera que se pueda hacer seguimiento y registro continuo y actualizar los saldos, pudiendo emitir reportes confiables para fortalecer el proceso de flujo de caja.

Por su parte, Jaramillo (2017), presentó un estudio que lleva por título **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017”**, para optar al título profesional de Contador Público, en la Universidad Privada Norbert Wiener, en Lima Perú. La investigación tuvo como propósito resaltar la importancia que representa el control interno en las organizaciones, para ello, se decidió realizar un plan para implementarlo a través de procesos estructurados y el establecimiento de políticas que permitan un adecuado desarrollo al momento de realizar las cobranzas y pagos.

La metodología implementada fue el sintagma holístico con enfoque mixto, de tipo descriptivo-analítico y proyectivo, utilizando un diseño de campo transversal-longitudinal de tipo no experimental, en el cual se aplicó como técnicas de recolección de información la encuesta y la entrevista, apoyada de un cuestionario como instrumento, cuyos datos fueron analizados e interpretados mediante la técnica de la estadística descriptiva.

Con los resultados obtenidos, se hizo un análisis con el cual la autora concluye que, por carecer la empresa de un control interno sólido que permita regular el adecuado proceso de cobranza y pagos, se diseñó un plan de implementación de control interno que promueva la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar, a través de la aplicación de políticas y procesos de control interno, tomando como base los componentes establecidos

en el informe COSO I y un proceso de segmentación de clientes, aplicando dos procesos de calificación uno interno y otro externo, además de estandarizar un cronograma de pagos que permita la planificación interna, con el cual se conseguirá el cumplimiento oportuno de las obligaciones de la organización.

Su soporte a esta investigación, es que mediante la planificación y programación de ingresos de manera continua se puede mejorar los pagos de las deudas contraídas, ya que las debilidades de un área afecta a las otras, ya que la empresa interactúa como un sistema global, donde cada proceso afecta en el logro de los objetivos tanto de las demás áreas, como de la empresa en sí, ya que, al mejorar la gestión de cobranza también se podrá mejorar la de pagos a proveedores, y los gastos operativos, para poder seguir brindando un mejor servicio a los clientes.

Asimismo, Di María y Rojas (2016), presentaron un proyecto de trabajo de grado que titularon **“Procedimientos para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Administra AC y Asociados, C.A. Naguanagua. Estado Carabobo”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad recuperar las cuentas vencidas, aprovechando la visita del mensajero al momento de la visita de los clientes cuando efectúa el retiro de la documentación requerida para los registros de contables de los clientes, o cuando se les entrega los estados financieros solicitados.

El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas. Se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación directa y la encuesta, a través del instrumento el cuestionario conformado con doce (12) preguntas dicotómicas cerradas aplicada a la población de dos (02) empleados del departamento de Administración, específicamente del área de cuentas por cobrar, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, siendo esta de tipo censal.

Con el análisis de los resultados obtenidos, los autores concluyeron que la empresa no cuenta con políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar formalmente definidas, que permitan un adecuado desempeño en el área y evite

riesgos con relación a este activo tan importante para la empresa, aunado a ello no existen manuales de normas y procedimientos definidos que guíe al personal como debe realizar sus actividades paso a paso. Su aporte al presente estudio, es que no solamente se debe establecer procedimientos para que el personal realice sus operaciones sino que además, se debe realizar una supervisión continua, para detectar posibles desviaciones a tiempo, además mantener una efectiva comunicación entre los departamentos involucrados como con el cliente, y mantener registros oportunos para brindar información confiable, asimismo, realizar conciliaciones bancarias por parte de personal de otro departamento para minimizar los riesgos de fraudes.

Por otro lado, Dicurru, Linares y Villegas (2015), presentaron una investigación titulada **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturaflores C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. El estudio tuvo como propósito optimizar la gestión de crédito y cobranza, para fortalecer la liquidez financiera de la empresa, estableciendo guías de acción a personal para que realicen sus actividades efectivamente.

La metodología implementada fue un diseño de campo no experimental, enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, a nivel descriptivo. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta apoyada en un cuestionario comprendido por veintitrés (23) preguntas de respuestas cerradas de tipo dicotómicas con alternativas únicas si-no. Con los datos obtenidos, se concluye en su investigación que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Su aporte al presente estudio, son los procedimientos de control que pueden ser implementados, donde exista una segregación de funciones, y limitación de

responsabilidades, con una supervisión continua y monitoreo de que las actividades de control se cumplan para garantizar la seguridad razonable que se están cumpliendo con las normas y políticas establecidas, por parte del personal del área, ya que es el talento humano quien le da valor agregado a las empresas, haciéndolas efectivas.

Finalmente, Moreno (2014), realizó una investigación denominada **“Análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO)”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Oriente, en Maturín, Estado Monagas. La investigación tuvo como finalidad analizar los procesos administrativos y contables utilizados en la actualidad, mediante un diagnóstico, para poder determinar las debilidades existentes, a la hora de manejar sus cuentas por cobrar.

La metodología implementada fue con un diseño de campo, a nivel descriptivo, en donde la población y muestra estuvo comprendida por siete (07) personas relacionadas con los procesos de cuentas por cobrar, y se utilizó como técnica de recolección de información la observación directa, la entrevista no estructurada, documentación bibliográfica y revisiones electrónicas. Con los resultados obtenidos el autor concluye en su investigación que, existe retraso en el pago de las cuotas por parte de los clientes, lo cual genera una alta morosidad, esto se debe por la razón de no existir una estricta política de cobranza, al no hacer seguimiento del pago de las matriculas a tiempo, debilitando la liquidez financiera de la entidad, y aumentando los clientes con condición de morosidad.

El aporte del antecedente al presente estudio, es los fundamentos de las cuentas por cobrar y las políticas de crédito, debido a que deben estar claramente definidos estos términos y evaluar su importancia dentro de la operatividad de la organización, para garantizar el flujo continuo de efectivo producto de las ventas a crédito otorgadas a los clientes, y hacer seguimiento a la fecha de vencimiento para garantizar su ingreso en el tiempo esperado, y poder hacer una proyección adecuada

del flujo de caja por parte del departamento de tesorería, por lo que se requerirá de información confiable, veraz y oportuna para ser entregada al departamento de tesorería.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas, de acuerdo a Sabino (2018:15), es: “llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos”, debido a que constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. Por lo tanto, para sustentar el tema de estudio, se presenta a continuación conceptos, teorías y definiciones, que constituyen los conocimientos de los procedimientos de control interno bajo el enfoque costo y cuentas por cobrar, para poder desarrollar la propuesta.

2.2.1 Procedimientos

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Coulter y Robins (2015:285), representan una: “serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado”, de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales. Por su parte, Gómez (2014:52), agrega que los procedimientos: “puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituye una unidad, en función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”.

Por consiguiente, un procedimiento es una serie de operaciones relacionadas entre sí por un conjunto de bien sea de personas o departamentos relacionados para obtener un resultado. Por lo tanto, un procedimiento no es un método individual, y se

caracteriza también por no ser una actividad específica. Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto referido de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinaria su utilización permitiendo una uniformidad en los procesos. En este sentido, estas bases teóricas sustentan al presente estudio, ya que mediante ellas se planea realizar un conjunto de acciones, que en su conjunto estén direccionadas a lograr un efectivo control de las cuentas por cobrar, y lograr su cobranza en el tiempo previsto, mediante procedimientos claramente definidos que guíen al personal a realizar efectivamente sus actividades.

2.2.2 Cuentas por Cobrar

Según Gitman (2010), define las cuentas por cobrar como:

La aceptación de los créditos al cliente por parte de la organización, son derechos legítimos adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer el derecho, recibía a cambio efectivo o cualquier otro clave de bienes o servicios. (p. 280)

Por su parte, Stoner (2016:36), expresa que las cuentas por cobrar: “comúnmente se refieren a las cifras que los clientes deben como resultado de las entregas de artículos o servicios y del otorgamiento de un crédito en el curso ordinario de negocio”. Es decir, las cuentas por cobrar se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos, que no surgen por las ventas diarias. Más aún, las cantidades incluidas en el libro de cuentas por cobrar deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos usuales de ventas de las compañías. El nivel de riesgo se puede disminuir con la aplicación de políticas de crédito, que optimicen mas no minimicen el período de cobranza, para que no llegue a significar una baja en las ventas.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como propósito implementar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar en

la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., para garantizar la recuperación de las facturas vencidas, y su realizar el oportuno registro, para la salvaguarda de los activos y fortalecer la liquidez financiera de la empresa, para programar su flujo de caja para proceder al pago de sus deudas y obligaciones.

2.2.3 Control Interno

En el presente estudio, se desea diseñar procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, para ello es necesario definir el término de control interno y la importancia de su implementación. A tales efectos, cabe señalar que el concepto de control interno no es nuevo y mucho menos difícil de comprender debido a que el mismo término o definición, como tal, es explícita, por lo cual descifra fácilmente que es una forma de asegurar la actuación efectiva y eficaz del sistema dentro de la organización y así lograr las metas pautadas. De acuerdo a Stoner (2016:150), expresa que el control interno: “es el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente”.

A tales efectos, el control usualmente implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente, el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas área o funciones de una organización. En resumen, todos los sistemas de control interno están destinados a medir a todas las actividades y procedimientos que hacen posible que una organización opere de conformidad con los planes y políticas previamente establecidas por la gerencia. El control interno puede ser agrupado en dos categorías: controles administrativos y controles contables.

El control administrativo comprende el plan de organización así como todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, sólo tienen que ver directamente con los registros financieros. Generalmente incluyen

controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de actuación, programas de adiestramiento de personal y controles de calidad.

Por su parte, el control interno contable comprende el plan de organización así como todos los métodos procedimientos que tiene que ver, principalmente, y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellas concernientes a operaciones o custodia de los activos y los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

La aplicación de los controles internos son necesarios para asegurar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidas para lograr los objetivos organizacionales, por lo tanto el presente estudio busca dar solución a la problemática que presenta en el área de cuentas por cobrar, dirigido a implementar controles internos que permitan el registro oportuno de las cuentas por cobrar, salvaguardar los activos, emitir reportes para la toma de decisiones, así como detectar posibles desviaciones, errores u omisiones, que afecten la credibilidad de la información financiera, implementando los correctivos necesarios, garantizando generar la cobranza de las inversiones que se encuentran en manos de los clientes necesarios para fortalecer la liquidez financiera de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., para cubrir sus compromisos y deudas contraídas oportunamente, y mantener la operatividad de la organización.

2.2.4 Informe COSO

El informe es un manual de control interno que publica el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoria Coopers & Lybrand. En control interno lo último que ha habido es el informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la

Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros. Instituciones que gozan de reconocido prestigio y tienen relación directa con el control interno.

Ha sido hecho para uso de los consejos de administración de las empresas privadas en España y en los países de habla hispana. A través de él, se resume muy bien lo que es control interno, los alcances, entre otros. Internacionalmente se considera hoy en día, como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos y docentes.

De tal forma que el control interno es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan: clientes y proveedores. De todo esto se deduce que, el control interno es el sistema nervioso de una empresa ya que abarca toda la organización, sirve como un sistema de comunicación de dos vías, y está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Incluye mucho más que el sistema contable y cubre aspectos tales como: las prácticas de empleo y entrenamiento, control de calidad, planeación de la producción, política de ventas y auditoría interna.

Toda operación lleva implícito el control interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él. El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento; además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir. El control interno no puede ser un elemento restrictivo, sino que posibilite los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos con elementos comunes.

2.3 Definición de Términos Básicos

Cartera de clientes: conjunto de clientes que tiene una empresa.

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

Eficiencia: es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Eficacia: está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Gestión Administrativa: proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupo los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para terminar y alcanzar los objetivos señalados como el uso de seres humanos y otros recursos.

Información Financiera: comunicación de sucesos relacionados con la obtención y aplicación de recursos materiales expresados en utilidades monetarias.

Ingreso: beneficio que se obtiene a través de la realización de operaciones financieras de una empresa, tales como: venta de mercancías, prestación de servicios, entre otras.

Liquidez: capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se presentó la metodología mediante la cual se procedió a establecer las fases metodológicas, Balestrini (2016:43), expresa que: “es el aspecto de la investigación, donde se emplean el tipo de estudio y el diseño del estudio; su universo o población; la muestra, los instrumentos y técnicas de recolección de datos para corresponder a los objetivos”, estas fueron llevadas a cabo para el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos, así como la determinación de las técnicas que fueron aplicada para la recolección de información de tipo primario, y la población y muestra que fue objeto de estudio, con el fin de lograr diseñar un propuesta que le dé solución al problema planteado. Para ello, además se debe establecer el tipo, diseño y nivel de la investigación para lograr los fines propuestos, detallados a continuación:

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementará para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, Universidad Santa María (2017:82): “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización documental o de campo”, debido a que permitió proponer procedimientos de control interno bajo el informe COSO que permitan mejorar los procesos en la gestión del ciclo de cuentas por cobrar de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, para recuperar las cuentas vencidas, y establecer una planificación de las cuentas por vencerse junto a los clientes, para realizar el fortalecimiento de la liquidez financiera de la empresa.

En este sentido, el estudio estuvo fundamentado en un diseño de campo, Sabino (2018:94), plantea que: “los diseños de campo, se basan en informaciones o datos

primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”, que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse, por lo tanto, se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que es fue específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio.

Fue a nivel descriptivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2016:119), se refieren al estudio descriptivo como aquel que: “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice”, debido a que se realizó el análisis de los resultados obtenidos para desarrollar las fases metodológicas, realizando el diagnóstico, determinando los distintos elementos que afectan las políticas de control interno, y diseñando la propuesta, permitiendo además poder establecer las conclusiones y recomendaciones a las que llegarán los autores.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollarán en base a los objetivos específicos planteados, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnostico de necesidad actual del proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A.

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico situación necesidad actual del proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., que permita detectar dónde se están presentando las fallas. Para ello, se determinó la población y muestra que suministró esta información, de tipo primario, necesaria para desarrollar las fases propuestas. En

este sentido, la población, Paella y Martins (2016:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, estuvo comprendida por cuatro (4) trabajadores de la empresa. En cuanto a la muestra, Hernández, Fernández y Baptista (2016:236), indican que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”, estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, y dio mayor seguridad de las variables a estudiar, por lo tanto será de tipo censal.

La técnica de recolección de información que se aplicó fue la encuesta, la cual Arias (2017:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, y se apoyó en el instrumento el cuestionario, Bisquera (2015:118), indica que: “un cuestionario es una escala, la cual posee varias alternativas, donde los encuestados pueden contestar lo que ellos consideren correcto”, que estuvo compuesto de diez (10) preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas, de únicas alternativas de respuestas si-no, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos organizacionales. Con los resultados obtenidos se aplicará la técnica de análisis de contenido a través de la estadística descriptiva, Tamayo (2017:89), ha sido descrita como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”, en este sentido, fueron agrupados, tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados para realizar el diagnóstico que de la información necesaria para desarrollar las siguientes fases.

3.2.2. Fase II: Determinación de los distintos elementos que afectan las políticas de control interno empleadas por la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A

En esta fase, se aplicó la técnica la observación directa, apoyada del instrumento del cuadro de observación, con el cual se procedió a la determinación de

los distintos elementos que afectan las políticas de control interno empleadas por la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., utilizando como técnica la matriz DOFA, ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudieron atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. En este sentido, una vez realizado el cruce de factores internos y externos se extrajeron las posibles estrategias que le dieron estructura al diseño de la propuesta, para darle solución al problema planteado.

3.2.3. Fase III: Diseño de procedimientos administrativo y contables según el informe COSO para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procederá en esta fase, al diseño de procedimientos administrativo y contables según el informe COSO para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Previsivos N&M Asociados, C.A., con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones. Para ello la propuesta se estructuró de la manera siguiente: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

REFERENCIAS

- Balestrini, Miriam (2016). **Elaboración de Proyectos de Grado**. 7ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Bisquera, Rafael (2015). **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**. Caracas. Venezuela: Editorial Frigor.
- Cante, Sandra y Mantilla, Samuel (2005). **Auditoría del Control Interno**. 4ª Edición. Bogotá. Colombia: ECOE Ediciones.
- Coopers & Lybrand (2010). **Los Nuevos Conceptos del Control Interno (Informe COSO)**. 1ª Edición. España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Coulter, Mary y Robbins, Stephen (2015). **Administración**. 6ª Edición. México: Editorial Pearson Educación
- Dicurru, Vanesa; Linares, Helimer y Villegas, Zuhey (2015). **Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturaflore C.A.** Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Di María, Paolo y Rojas, Yolangel (2016). **Procedimientos para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la Empresa Administra AC y Asociados, C.A. Naguanagua. Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Gitman, Laurence (2010). **Principios de la Administración financiera**. 8ª Edición. Edición abreviada. México, D.F: Editor Addison Wesley Longman.
- Gómez, Guillermo (2014). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños**. 3ª Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la Investigación**. 6ª. Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Hoheb, Pedro y Vielma, Karluis. **Estrategias administrativas para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Marítima &**

Servicios C.A. Universidad José Antonio Páez. San Diego,. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Jaramillo, Leidy (2015). **Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017.** Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú: Trabajo de grado no publicado.

Moreno, Daryelys (2014). **Análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO).** Universidad de Oriente. Monagas. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Palella, Santa y Martins, Filiberto. (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.

Sabino, Carlos (2018) **El proceso de investigación.** 6ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.

Tamayo y Tamayo, Mario (2017). **El proceso de la investigación Científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.