



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL
INTERNO PARA ACTUALIZAR LOS PROCESOS
DE CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA
REFRI CHILLER CARABOBO C.A.**

Autores: Olga Arcos
C.I. 15.104.650

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA ACTUALIZAR LOS
PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
REFRI CHILLER CARABOBO C.A.**

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

Autores: Olga Arcos
C.I. 15.104.650

Tutor: Licda. Gladys Aguilar

San Diego, Octubre del 2017



**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 Gladys Aguilar, de Cédula de Identidad No. V-13.970.586, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por el ciudadana Olga Marina Arcos Santacruz, titular de la cédula de identidad N° V-15.104.650, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA ACTUALIZAR LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA REFRI CHILLER CARABOBO C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado 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 diecinueve días del mes de octubre del año dos mil diecisiete.

Licda. Gladys Aguilar

C.I. 13.970.586

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	vii
INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	9
1.3. Objetivos de la Investigación	9
1.4. Justificación de la Investigación	9
 CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	12
2.2. Bases Teóricas	18
2.3. Definición de Términos Básicos	24
 CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	25
3.2. Fases Metodológicas	27
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	27
3.2.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas.	29
3.2.3 Fase III: Diseño de plan estratégico de control interno	30
 CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados	31
 CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta	48
5.2. Objetivos de la Propuesta	49
5.3. Justificación de la Propuesta	49
5.4. Factibilidad de la Propuesta	50
5.5. Desarrollo de la Propuesta	51

CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS	62
ANEXOS	64

LISTA DE GRÁFICOS

pp.

GRÁFICO

1. Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar	32
2. Existencia de auxiliar de cuentas por cobrar	33
3. Análisis de saldo de cuentas por cobrar	34
4. Conciliaciones bancarias oportunas	35
5. Eficiencia en la gestión de cobranza	36
6. Existencia de cuentas por cobrar morosas	37
7. Existencia de procedimientos para el registro de la cobranza	38
8. Facturas cobradas no rebajadas contablemente	39
9. Envío de estados de cuenta a los clientes	40
10. Ajustes contables de las cuentas por cobrar	41



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

**PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA ACTUALIZAR
LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
REFRI CHILLER CARABOBO C.A.**

Autores: Olga Arcos

Tutor: Licda. Gladys Aguilar
San Diego, Octubre del 2017

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo el diseño de un Plan Estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar en la Empresa Refri Chiller Carabobo C.A., para ello se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos en el área de cuentas por cobrar, que identificó las debilidades y fortalezas existentes de los controles internos, para tal fin el estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos, la observación directa y la encuesta a través de un cuestionario contenido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población y muestra de tres (03) personas representadas por el director general, el contador y el administrador quienes realizan directamente los procesos de cuentas por cobrar, mediante el análisis de los resultados expuestos a través de una matriz DOFA, se pudo llegar a la conclusión de las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas del medio, que permitieron brindar las estrategias adecuadas, para el diseño de un plan estratégico de control interno que permita actualizar los procesos y brinde al personal del área una herramienta adecuada para el logro de los objetivos organizacionales, en el área de cuentas por cobrar, permitiendo fortalecer la liquidez financiera de la empresa, y lograr el pago oportuno de sus obligaciones y deudas adquiridas, así como invertir en nuevos proyectos.

Descriptor: Plan Estratégico, Cuentas por cobrar, Control Interno, Procesos.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se dirigen actualmente, en búsqueda de la excelencia y de eficiencia en lograr los procesos administrativos y contables en todos sus niveles, permitiendo lograr sus objetivos de manera efectiva, por tal motivo, necesita la implantación de un plan estratégico para establecer claramente su misión y visión organizacional, y lograr los objetivos organizacionales, para ello requiere de una planificación adecuada, así como una dirección y administración de sus recursos optimizando su utilización. Además, el establecimiento de procedimientos claramente definidos, que dirijan al personal que labora en cada área que compone a la organización permite que mejore su desempeño y que logre los objetivos organizacionales.

En cuanto a los procesos contables, cabe señalar que el registro diario y la emisión de reportes oportunos, brindan a la gerencia información confiable que es utilizada para la toma de decisiones organizacionales. Cabe señalar, que para el logro efectivo de los procesos tanto administrativos como contables, es necesario el incorporar el control interno, que regulen y garanticen una evaluación constante en éstos, así como de sus operaciones con la finalidad de verificar el logro de un adecuado desempeño, el cumplimiento de las políticas y normativas establecidas, con el objeto de comprobar que se logren los objetivos, metas y planes previamente establecidos.

En este orden de ideas, cabe señalar que una de las áreas que requiere de controles internos efectivos es el de cuentas por cobrar, que le permitan un registro oportuno de las cuentas pendientes de cobrar a los clientes, generado por las ventas a crédito, y la ejecución de los procesos correspondientes a la recuperación efectiva de los ingresos, permitiendo el incremento de la liquidez financiera necesaria para el pago oportuno de sus deudas y obligaciones, así como la inversión en nuevos proyectos. Todo ello, orientado a la continuidad de las operaciones de la

empresa, manteniendo buenas relaciones con los clientes, proveedores, empleados y accionistas.

De acuerdo a las implicaciones anteriores, el presente trabajo de investigación está orientado a brindar una solución viable a la problemática presentada en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, mediante un plan estratégico de control interno que permita su actualización. Para ello, se desarrollará el presente trabajo bajo la modalidad de proyecto factible apoyado en un diseño de campo, en el cual se aplicarán como técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa. En cuanto al tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de un (01) semestre extraordinario, para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

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: se presentan los resultados que se obtienen de la ejecución de los objetivos específicos descritos, luego se establece un diagnóstico de la situación actual de las actividades de las cuentas por cobrar de la empresa, realizando un análisis representado en debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, a través de la matriz (DOFA), permitiendo el desarrollo de la propuesta planteada, la cual está enfocada en un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar en la empresa REFRI CHILLER CARABOBO C.A.

Capítulo V, Se presenta la Propuesta desarrollada para dar solución a la problemática existente en el presente trabajo de grado.

Finalmente se exponen las Conclusiones presentadas por la autora, encontradas en el presente trabajo de investigación.

Referencias: Bibliográficas de donde se obtuvo la información que permite sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad, las organizaciones se están dirigiendo a la búsqueda de prácticas mejores basadas en alcanzar la eficiencia y la eficacia en sus procesos, con la finalidad de alcanzar de manera efectiva los objetivos organizacionales, permitiendo ser más competitivas en un mercado cada vez más agresivo y exigente, en función de enfrentar los cambios tecnológicos y los efectos, tanto de la globalización como de los factores económicos que se vienen presentado. Por lo tanto, la gerencia busca establecer herramientas que permitan integrar controles internos a sus procesos para que se pueda lograr los objetivos de manera exitosa, permitiendo además de salvaguardar sus activos, detectar posibles desviaciones de manera oportuna logrando establecer los correctivos necesarios.

En Venezuela, las empresas presentan grandes retos para lograr que sea eficiente los procesos de cuentas por cobrar, debido a las debilidades que presentan la mayoría de los clientes en su liquidez financiera, que afecta a la organización para la recuperación de sus ingresos que se generan de las ventas a crédito. Por lo tanto, es necesario que sea implantado un sistema de control interno efectivo, que permitan al personal lograr realizar las actividades de registro oportuno, y gestión de cobranza, para emitir reportes útiles para la gerencia, que sirvan como herramienta para la toma de decisiones. En este sentido, el éxito organizacional, depende en gran manera del desarrollo de las actividades, las operaciones y los controles internos inmersos a ellos, que les brinden una herramienta para desarrollar y llevar a cabo cada uno de los procesos de manera oportuna y de esta forma obtener resultados beneficiosos, tanto en el ámbito económico como en los recursos que posee dicha empresa.

De acuerdo a Gómez, (2005: 1), señala que “las cuentas por cobrar serán por cobrar a clientes y deben tener su origen en las ventas a créditos, en las empresas

comercio-industriales, o en las prestaciones de servicios a crédito, en las empresas de servicio”. En términos generales, las cuentas por cobrar son recursos económicos que posee una entidad, como resultado de la prestación de sus servicios a terceros, y que le genera beneficios económicos a futuro.

Por su parte, el control interno está directamente relacionado con la aplicación de estrategias acertadas y en particular con una adecuada contabilidad de la misma, ya que la exactitud y la confiabilidad de las cifras contables que se obtienen de los registros, clasificación y emisiones de reportes oportunos, vienen a ser el resultado de un control interno efectivo, permitiendo a los directivos, obtener una seguridad razonable que permitan una toma de decisiones de manera acertada, así como poder planificar y diseñar objetivos nuevos y a donde se quiere llegar en el futuro, permitiendo a la organización mantenerse en el tiempo. A este respecto, el control interno tiene como finalidad poder garantizar el cumplimiento de las normas y políticas establecidas por la gerencia, y a su vez, evaluar el comportamiento de todas las unidades de operaciones que la integran, con el objeto de que les permitan que los recursos financieros cuenten con medidas de resguardo de las cuentas por cobrar.

En tal sentido, Holmes. (2001), señala que:

El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados adoptados dentro de una empresa para salvaguardar los 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...(p: 3)

Debe señalarse, que el control interno funciona como el sistema nervioso de toda organización, sea pública o privada, por lo que está diseñado únicamente para hacer frente a las necesidades de una empresa específica. Adicionalmente, para una correcta realización de las actividades, se deben establecer ciertos procedimientos de control interno inherentes con la gestión de la empresa como: delimitar las responsabilidades, segregar funciones de carácter incompatible, dividir el procesamiento de cada transacción, hacer rotación de deberes, evitar el uso de dinero

en efectivo, realizar inspecciones técnicas frecuentes, conservar en buen estado los documentos, hacer que el recurso humano sepa por qué y para qué se hacen las cosas.

De este modo, dentro del sistema de control interno se incluyen controles que se pueden considerar contables o administrativos. Los controles contables, comprenden el plan de organización, métodos y procedimientos operativos (contables) cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros. Los controles administrativos se relacionan con normas y procedimientos relativos a la eficiencia operativa y a la adhesión a las políticas prescritas por la administración, estos solo influyen de forma indirecta sobre los registros contables. Es bueno resaltar que si los controles se aplican de forma ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, lo cual constituiría un sistema de control sumamente efectivo; pero además, para que este pueda rendir su cometido debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz, objetivo y realista.

Por lo tanto, la importancia del control interno en la organización radica en detectar la problemática de las irregularidades y errores presentes, tanto en el manejo de la información administrativa, como contable y financiera; contribuyendo así, con la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, brindando solución factible al personal encargado de llevar a cabo el proceso de control interno, a través de métodos que le brinden información para la comprensión del flujo de la información contable y ser explícitos con los objetivos del control, así como del sistema contable, de manera que se pueda rendir cuenta veraz y oportuna de las transacciones y manejos empresariales.

Un control interno que sea efectivo, no solo puede evitar fraudes, sino también evitar omisión de errores, tales como en materia fiscal declaración de impuestos, duplicidad de pagos de las cuentas por pagar, cancelación de factura no cobradas en las cuentas por cobrar, entre otros, los cuales pueden generar importantes pérdidas para la empresa. Uno de los objetivos del sistema de control interno es, garantizar la veracidad y exactitud de la información financiera de la organización, en el momento que se precise. Es por ello, que esa herramienta es de suma importancia para las

empresas, debido a que permite proteger sus recursos del despilfarro, fraude y la ineficiencia; también asegura el estricto cumplimiento de las políticas emitidas por la gerencia, asegurando de esta forma, la exactitud, confiabilidad y operatividad de la información contable.

Es por ello, que el sistema de control interno que sea aplicado a los procesos de cuentas por cobrar, es una medida que se usa con el propósito de comprobar su validez y adecuada presentación en los estados financieros. De tal modo que, la ausencia e incorrecta aplicación de este instrumento repercute negativamente, en el logro de los objetivos de la empresa, siendo de gran importancia que los procesos de cuentas por cobrar sean revisados minuciosamente y con especial detenimiento, dado que ellas representan para la empresa un porcentaje de gran relevancia del patrimonio de la empresa. Siendo un derecho exigible ante terceros, a través de la realización de las ventas o prestación de servicios a crédito, la falta de una gestión adecuada para su recuperación, podría generarse como resultado en vez de ganancias pérdidas financieras.

Es necesario resaltar, que las empresas que venden bienes o prestan servicios a crédito, se ven en cierto modo perjudicadas por sus políticas de cobranza, cuando estas son deficientes. Entre ellas se puede destacar el lapso de tiempo para que las cuentas por cobrar se hagan efectivas, es decir recibir el pago correspondiente por la venta o servicio prestado, siendo este período entre treinta (30) y noventa (90) días, sin embargo en la actualidad, y bajo una economía inflacionaria, las empresas mantienen un sistema de ventas a contado y son un crédito a treinta (30) días a sus clientes potenciales, lográndose aún que se hagan efectivas sus cobranza en el tiempo establecido perjudicando la liquidez financiera, haciendo más lento el proceso de flujo de efectivo.

En este mismo orden de ideas, es necesario señalar que el presente estudio está orientado a darle una solución viable a la problemática expuesta por la empresa RefriChiller Carabobo C.A., ubicada al final de la Avenida Díaz Moreno, cruce con avenida Enrique Tejera, Sector América, en el Municipio Valencia, en el Estado

Carabobo, la cual está dedicada a la comercialización de repuestos y equipos de aires acondicionados, así como la prestación de servicios de mantenimiento, reparación de equipos de refrigeración comercial e industrial, instrumentación eléctrica, y accesorios que requiera tanto de uso del sector de refrigeración industrial, comercial y residencial.

La empresa presenta debilidades en sus procesos para el manejo de las cuentas por cobrar, por falta de controles internos, registros oportunos, seguimiento del vencimiento de las facturas, llamadas a clientes, no se realizan conciliaciones bancarias, de los depósitos y transferencias recibidos, acumulándose saldos como pendientes por cobrar, por no detectarse y registrarse de que cliente corresponden los depósitos recibidos, no se hace seguimiento a los procesos, lo que ha generado que las cifras presentadas en los informes no sean confiables, para uso de la gerencia para la toma de decisiones, por lo que se requiere de registros oportunos de las cuentas por cobrar, conciliación de saldos pendientes, aclarar con los clientes las cuentas que cancelaron solicitando sus soportes, envío de estados de cuentas periódicos, entre otros, para ello se propone un plan estratégico de control interno, que permita actualizar los procesos de cuentas por cobrar.

Por consiguiente, en la empresa se requiere de la distribución de todos los procedimientos, dictaminados de una manera coherente basados en las necesidades de la entidad, con la finalidad de proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad del ciclo contable, así como también, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones; cumpliendo con las exigencias ordenadas por la gerencia, de tal manera que se puedan recuperar los ingresos productos de las ventas a crédito y poder fortalecer la liquidez financiera, que permita obtener la solvencia financiera necesaria para el pago de sus deudas y obligaciones de manera oportuna, y poder además, realizar inversiones acertadas y oportunas. Es por ello, que dicha distribución de procesos de las cuentas por cobrar, se pueden obtener implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de las cuentas por cobrar de la empresa.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿De qué manera se realizaría un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de las cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.
2. Identificar las debilidades y fortalezas de los controles internos de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.
3. Diseñar un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de las cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

Siendo las cuentas por cobrar un activo de gran importancia para las empresas, las cuales son derechos adquiridos a cambio de la compra y venta de un bien, o prestación de un servicio a crédito, es necesario que el cobro de las mismas sea efectivo ya que son la fuente de entrada de efectivo más sólida, a tales efectos, se requiere de la aplicación de un control interno que proporcione las bases necesarias que permitan un manejo adecuado de los procesos que esta requiere, así como procedimientos claramente definidos, para que el personal sea más eficiente y efectivo en el logro de los objetivos y metas establecidos por la gerencia.

Por lo tanto, es necesario implantar un plan estratégico de control interno que permita a la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., ejecutar los procedimientos, controles y sistemas de registros adecuados, para el resguardo de sus activos y

contabilización de sus operaciones, para lograr obtener fiabilidad y credibilidad de la información financiera, la cual es requerida por la empresa para la toma de decisiones; es por esta necesidad, que se requiere aplicar las herramientas de control interno tales como el proceso de conciliación de las cuentas por cobrar, permitiendo tanto un registro de todas las deudas pendientes, como de la cobranza realizada que permita determinar los saldos reales, además garantizar que los ingresos hayan sido los correspondientes a las facturas emitidas, así como detectar que los clientes no se apliquen descuentos que no hayan sido autorizados, que todos los depósitos se hayan efectuado diariamente para evitar el jineteo de los recursos.

Dentro de este marco, es importante realizar una evaluación del sistema de control interno, aplicado a los procesos de cuentas por cobrar en la empresa en estudio, a fin de determinar las fallas de los mecanismos que afectan el desarrollo de las actividades en el sistema de recuperación de los créditos otorgados, mediante la gestión de cobranza, con la finalidad de aplicar a tiempo medidas correctivas en el caso de necesitar corregir posibles desviaciones presentes. En consecuencia, el resultado de la investigación le permitirá a la empresa de estudio encontrar una solución viable que le brindará a la gerencia una herramienta para obtener información confiable requerida para la toma de decisiones acertadas, y de manera oportuna referentes a la solución del problema planteado, además de optimizar el desempeño laboral en direccional logro de los objetivos y metas preestablecidos.

La realización de esta investigación considera proporcionar valor agregado al área de Ciencias Sociales, ya que sirve como punto de referencia para nuevas investigaciones, debido que se inserta en las líneas de investigación denominada “cambios organizacionales” y “controles internos”, en la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. De igual manera, sirve como soporte para cualquier profesional a egresar de la Universidad José Antonio Páez, o del cualquier otro instituto tecnológico o universitario, del área de Contaduría Pública, que tenga la posibilidad de formar su perfil profesional basado en evaluación de

procesos administrativos y contables específicamente en el área de cuentas por cobrar.

En cuanto al aporte que ofrece a la sociedad, se considera que a medida que la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., pueda mejorar sus procesos y sea más eficiente en su gestión de cuentas por cobrar, podrá asegurar su permanencia en el mercado, brindarle seguridad laboral a sus trabajadores, y generar ingresos a la economía del país, reforzando la economía dentro del sector privado. Finalmente, el presente estudio será de gran ayuda para la investigadora, debido a que aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente se presenta el marco teórico, una vez definido el planteamiento del problema y precisado sus objetivos generales y específicos que determinarán los fines de la investigación, para poder establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión, el cual tiene la finalidad de dar a la investigación las bases de las diversas teorías y conceptos relativos al plan estratégico, controles internos y los procesos de cuentas por cobrar, que orienten el sentido del presente estudio. En este sentido, Arias (2006: 106), define el marco teórico como “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”. A tal efecto, el marco teórico de la presente investigación estará soportado, por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, que permitan orientar la investigación a los objetivos propuestos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

El presente capítulo contiene los antecedentes del estudio, se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la presente investigación. Al respecto Tamayo y Tamayo (2013: 103), señalan que “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación.”, por lo tanto se incluyen aquí, el objetivo general, las técnicas e instrumentos utilizados, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado, los cuales se presentan a continuación:

Primeramente, Díaz. (2017), presentó en su trabajo de grado titulado **“Estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar**

de la firma contable G.G. y asociados”, en la Universidad “José Antonio Páez” para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable G.G. Y Asociados, para ello se procedió a diagnosticar la situación actual de los procesos que se realizan en el área de estudio e identificar las fallas de control interno existentes. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando los controles existentes en el área de cuentas por cobrar y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario contenido de dieciocho (18) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) que fue aplicado a la población que estuvo conformada de tres (03) empleados del área de Contabilidad, facturación y cobranzas y la observación directa. Mediante el análisis de los resultados se pudo llegar a la conclusión de las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permitan el diseño de estrategias de control interno para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, con la finalidad de brindar a la organización una herramienta eficiente para que mejore los procesos y obtenga mayor confiabilidad en la información financiera, así como aumentar la liquidez para el logro del pago oportuno de sus obligaciones.

La investigadora concluye, que los controles internos permiten minimizar el riesgo de errores, debido a que permite detectar las posibles desviaciones y poder aplicar correctivos a tiempo, entre las herramientas diseñadas en la propuesta se presentaron registros diarios de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza, establecimiento de procedimientos de cuentas por cobrar claramente definidos, segregación de funciones y establecimiento de normativas que permitan darle cumplimiento a los procedimientos para lograr las metas y planes establecidos, minimizando los errores u omisiones en sus procesos, y salvaguardando los activos,

por lo tanto su aporte a la presente investigación se basa, en la utilización del control interno como herramienta de actualización de los procesos de cuentas por cobrar.

Seguidamente, García. (2017), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias para establecer los procesos administrativos-contables de cuentas por cobrar de la Empresa Sisdelpromi Venezuela C.A., Valencia, Estado Carabobo”**, presentado en la “Universidad José Antonio Páez”, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad de proponer estrategias para establecer los procesos administrativos-contables de cuentas por cobrar de la empresa SISDELPROMI VENEZUELA C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo, para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar los problemas existentes en cuanto a los registros contables y por procesos administrativos involucrados en el proceso.

Para el desarrollo de los objetivos planteados, el estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, identificando los procesos administrativos-contables que presentan debilidades área de cuentas por cobrar y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Metodológicamente se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, a través del instrumento el cuestionario conformado de once (11) preguntas abiertas las cuales se le aplicaron a la población y muestra que estará representada por el gerente general de la empresa, ya que es el indicado para dar la información requerida relacionada a los procesos así como la observación directa.

Mediante el análisis de los resultados la autora pudo llegar a la conclusión de las debilidades y fortalezas en el área de estudio expuesta mediante una Matriz DOFA, que permitió brindar estrategias para el diseño de la propuesta que pudo dar solución la problemática planteada. A tales efectos, señala que Se pudo observar que en la empresa existen facturas cobradas efectivamente y no rebajadas de las cuentas por cobrar, por lo que, se evidencia una debilidad en el registro oportuno de las facturas cobradas efectivamente, trayendo como consecuencia saldos incorrectos de

las cuentas por cobrar, afectando directamente el flujo de caja además de impedir la comprobación de dichos cobros en las conciliaciones bancarias.

Asimismo, se evidencia que se mantiene un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente, no obstante, los registros no son llevados oportunamente, por lo que los clientes aparecen morosos aun cuando el cobro se ha hecho efectivo, por lo que en ocasiones se realiza la gestión de cobranza erróneamente, ocasionando molestias a los clientes.

Por su parte, Aguilar. (2013), presentó un trabajo de grado en la “Universidad De San Martín de Porres”, en Lima – Perú, titulado **“Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012”**, para optar al título profesional de Contador Público. La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C., para ello se desarrolló el estudio bajo el diseño de campo no experimental, transeccional, en el cual se aplicó como técnica de recolección la encuesta, apoyado en un cuestionario compuesto de dieciocho (18) preguntas, aplicado a una población conformada por sesenta y tres (63) sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad, y una muestra representativa de cincuenta (50) sujetos de las áreas citadas.

Con los resultados obtenidos, la autora pudo realizar un análisis e interpretación con el cual se pudo concluir que en la evaluación de los posibles clientes solo se toma en cuenta el prestigio y la antigüedad en el mercado, más no se hace un estudio y seguimiento riguroso del comportamiento, que tienen en el cumplimiento con sus obligaciones contraídas con otros contratistas, además no cuenta con una política consistente, ya que siendo el plazo de cobranza 45 días de acuerdo al contrato, no se cumple y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos operativos y las deudas adquiridas, para poder obtener mayor liquidez financiera utilizan el servicio de financiamiento externo a través del factoring, cuya herramienta financiera le permite obtener liquidez a corto plazo que la empresa logre cumplir con

sus obligaciones, pero esto perjudica la liquidez, debido a que la empresa que ofrece el uso del factoring cobra un interés que va en contra de la rentabilidad de la empresa.

La relación de la investigación con el presente estudio, es que aporta información para desarrollarla como un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo, y la utilización de la encuesta como técnica de recolección de datos, así como la evaluación de la situación actual para determinar las debilidades existentes en cuanto a controles internos en los procesos de cuentas por cobrar, de tal manera que se puedan diseñar las estrategias que conformen el plan estratégico adecuado a las necesidades de la empresa, así como actualizar su misión, visión, valores, objetivos y metas, y procedimientos que permitan el logro eficiente de los mismos.

Por otro lado, Rodríguez y Siso. (2013), presentaron un trabajo de grado titulado **“Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.”**, en la “Universidad Nacional Experimental de Guayana”, para optar a los títulos de Licenciadas en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo primordial evaluar el sistema de control interno de las cuentas por cobrar que se lleva en la empresa Servicios LCC Ingenieros Consultores C.A., la cual maneja alto volumen de operaciones, que requieren ser controladas a través de normas y procedimientos previamente establecidos, ya que las cuentas por cobrar constituyen uno de los ingresos más significativos, obtenidos por esta organización. En tal sentido la investigación fue con diseño de campo y documental, a nivel descriptiva.

Se aplicó como técnica de recolección de datos la revisión bibliográfica, la observación directa y la entrevista estructurada, tomando en cuenta una serie de preguntas previamente preparadas a través de un cuestionario, y ordenadas sistemáticamente, con alternativas de respuestas (SI-NO-Otras Respuestas), aplicado al personal del área de crédito y cobranzas, determinándose deficiencias en el manual de normas, procedimientos y políticas aplicados al proceso de las cuentas por cobrar. Por tal razón, la autora concluye que el área de cuentas por cobrar presenta

deficiencias entre las cuales se encuentra que la distribución de la carga de trabajo no es adecuada, lo que retrasa el proceso de cobro, por lo que es necesario actualizar el mencionado manual con el fin de que las actividades se desarrollen en función del alcance los objetivos de la empresa.

Su relación con la presente investigación, se debe a la necesidad de evaluar los procesos y revisar que exista una adecuada segregación de funciones y que cada uno de sus miembros tenga un conocimiento apropiado de su función, para ello se requiere una adecuada evaluación de los mismos, y poder actualizar los procedimientos y definirlos formalmente con la finalidad de optimizar el desempeño laboral y poder lograr hacer efectiva la cobranza que permita a su vez darle mayor fortaleza a la liquidez financiera.

Finalmente, González, (2012), presentó un trabajo de grado en la “Universidad de Carabobo”, para optar al título de Magister en Administración de Empresas: Mención Finanzas, titulado **“Estrategias financieras para optimización de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas importadoras de mármol y granito, ubicadas en Maracay, Estado Aragua”**. La Investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias financieras para la optimización de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas importadoras de mármol y granito, ubicadas en Maracay, en el Estado Aragua, con la finalidad de proveer a las empresas en estudio, herramientas financieras que fortalezcan las áreas claves relacionadas con las cuentas por cobrar, en función de obtener mayor liquidez, aumento de la rotación de la cartera de clientes y eficiencia en las ventas a crédito.

Para el diagnóstico y cumplimiento de los objetivos organizacionales, la investigación se basó en la búsqueda de alternativas para mantenerse en el mercado, enfocando sus lineamientos hacia la gestión de las cuentas por cobrar como estrategia viable para subsistir en el ámbito empresarial de mármol y granito, ya que actualmente los efectos inflacionarios y, control cambiario y el cambiante e incierto entorno económico, inciden de manera negativa para fortalecer su liquidez financiera.

Por lo tanto, se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible, con base en una investigación de campo y a nivel descriptivo.

Dentro de las técnicas utilizadas para la recolección de datos, se encuentra la revisión documental y la entrevista, apoyada en el instrumento el cuestionario. Como población se usaron cinco (05) empresas, siendo la muestra cuatro (04) de las empresas. Como conclusiones, se tiene que la situación actual de las cuentas por cobrar de las empresas en estudio, no es óptima; la mayor parte de las empresas en estudio no realizan planificación operativa a corto plazo, ni se elaboran periódicamente Estados de Flujo de efectivo. El diseño de estrategias se presenta como herramienta para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar. La aplicación de las estrategias financieras es factible. Su relación con la presente investigación, es la búsqueda de mejoras en el área de cuentas por cobrar mediante la actualización de procesos, para garantizar una mejor liquidez financiera y optimizar el desempeño del personal en el área para el logro de los objetivos.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas la conforman aquellas afirmaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio; de acuerdo a Palella y Martins. (2012: 54), las bases teóricas “Es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones” Para el presente trabajo de grado, se consultaron las referencias bibliográficas y electrónicas, para investigar las bases teóricas con el propósito de sustentar la información y orientara la solución del problema planteado.

Por su parte, según Arias, (2006) establece que las bases teóricas están compuestas:

Por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases

teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p: 41)

Las bases teóricas están compuestas por conceptos, proposiciones y filosofías que ayudan a esclarecer el problema de estudio dentro del conjunto de teorías existentes y con ello lograr explicar el problema planteado en la investigación.

2.2.1 Plan Estratégico

El plan estratégico determina algunos objetivos precisos y los medios que deben emplearse para alcanzarlos en un plazo dado. También se define como el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos, antes de emprender la acción. De Acuerdo a Goodstein, Nolan, Pfeiffer (2008: 28-29), define el plan estratégico como: “el proceso por el cual, los miembros de una organización prevé su futuro, desarrollan los procedimientos y operaciones necesarias para alcanzarlos”. Para comprender con amplitud el concepto de plan estratégico de acuerdo al mismo autor antes mencionado, se debe involucrar seis factores críticos:

- En primer lugar, la estrategia es un patrón de decisiones coherentes, unificado e integrador; esto significa que su desarrollo es consciente, explícito y proactivo.
- En segundo lugar, la estrategia constituye un medio para establecer el propósito de una organización en términos de sus objetivos a largo plazo, sus planes de acción y la asignación de recursos.
- En tercer lugar, la estrategia es una definición del dominio competitivo de la compañía: en qué tipo de negocio se encuentra en realidad, aunque ésta, no es una pregunta sencilla como puede parecer.
- En cuarto lugar, la estrategia representa una respuesta a las fortalezas y debilidades internas, a las oportunidades y amenazas externas, con el fin de desarrollar una ventaja competitiva.
- En quinto lugar, la estrategia se convierte en un sistema lógico, para diferenciar las tareas administrativas, ejecutivas y roles en el ámbito corporativo, de tal manera que la estructura se ajuste a la función. (p: 29)

- En sexto lugar, constituye una forma de definir la contribución económica y no económica que la organización hace a su grupo de interés, su razón de ser.

El objetivo general de esta investigación es proponer un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de las cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas para el seguimiento y control de las tareas del departamento de cuentas por cobrar, procurando el mejoramiento de los procesos.

2.2.2 Procesos

Procesos Administrativos

Según Chiavenato (2007), manifiesta que el proceso administrativo consta de los siguientes pasos:

Planificación: es la que figura como la primera función administrativa, precisamente por ser la que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y que deben hacer para alcanzarlos.

Organización: esta representa la segunda función administrativa, el cual puede adoptar varios significados en donde van a depender de la planeación, dirección y control para formar el proceso administrativo. Se utiliza para alcanzar los objetivos, ejecutar los planes y lograr que las personas trabajen con eficacia, agrupando de manera lógica las actividades para evitar conflictos y confusiones.

Dirección: esta se define como la tercera función administrativa, luego de ser definida la planificación y establecida la organización. Falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas, este es el papel de la dirección, poner en práctica las acciones y dinamizar la empresa.

Control: se determina como la cuarta función, buscar asegurar que lo planeado, organizado y dirigido se ajuste tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control consiste en comprobar si la actividad

controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados. (p: 22)

Los pasos de los procesos administrativos son: primero la planificación que es la que determina por anticipado cuales son los objetivos que deben alcanzar y que deben hacer para alcanzarlos, segundo la organización que se utiliza para alcanzar los objetivos, ejecutar planes y lograr que las personas trabajen con eficacia, tercero la dirección que se utiliza para poner en marcha las actividades y ejecutarlas, cuarto y último paso es el control que se utiliza para saber si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos.

Procesos Contables

Catacora (2008), define los procesos contables como:

Todos aquellos procesos, consecuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer procedimientos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros. (p: 71)

El procedimiento contable es de gran importancia para obtener los reportes financieros con cifras reales para la toma de decisiones gerenciales cuya veracidad estará garantizada de acuerdo al cumplimiento de estos procedimientos, tanto en la clasificación, registro, resumen y emisión de reportes de manera oportuna, según Rondón (2005), se explica a continuación:

La mayor parte del esfuerzo contable se dedica a mantener registros actualizados de la transacciones que terminan convirtiéndose en cuentas, los registros contables tienen valor como medio de control, sólo cuando los totales son presentados en informes debidamente diseñados con oportunidad, exactitud, utilidad y racionalidad , además de tomar en cuenta el análisis profundo de los mencionados informes. Los informes contables constituyen en estos aspectos el elemento de control muy importante, desde la preparación de balances mensuales, hasta hojas de

distribución de acuerdos de clientes por antigüedad o por obligaciones por vencimientos. (p: 125)

Cabe resaltar que la planeación y sistematización, deberá estar estrechamente vinculada con el tipo de organización y sus necesidades, ya que los procedimientos señalan claramente lo que se habrá de realizar, estos procedimientos establecen la planeación, formas, registros, informes, entre otros; en cuanto a las formas y registros están representados por las formas, registros, documentos, es decir, los medios físicos a través de los cuales se le da entrada a los datos o información conforme se realizan las operaciones. Estas formas y registros deben ser diseñados de manera sencilla, de tal forma que su uso sea fácil; informes: todo lo anterior está enfocado a proporcionar informes a la dirección para que sirva de base de la toma de decisiones. De esta manera se entiende cabalmente la trascendencia de la aplicación de los mecanismos de control en el marco de una organización, y como deben formalizarse sus resultados y alcances a través de informes respectivos.

2.2.3 Control Contable

El control contable consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita. Entre los objetivos principales del control contable se tiene, según Rondón (2005: 21), los siguientes: “Protección de los activos de la empresa; obtención de información financiera veraz y confiable; promoción de eficiencia en la operación del negocio; ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración”. Se puede evidenciar a través de este conjunto de objetivos la importancia del control contable, ya que contempla varios aspectos fundamentales de la organización.

2.2.4 Control Interno

El control interno es definido como un sistema de medidas organizativas y operativas que toma la empresa para garantizar que sus operaciones se realicen como debe ser, de acuerdo a lo planificado y convenido, convirtiéndose así en la función gerencial que comprende aquellos procedimientos mediante los cuales las entidades organizan controlan y verifican el desempeño de sus funciones mediante los cuales las entidades organizan, controla y verifican el desempeño de sus funciones, sus activos y recursos, sus pasivos y compromisos; y sus políticas y procedimientos.

De acuerdo a Catacora (2008: 238), el control interno “es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determina si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no”. El mantener una adecuada estructura del control interno es responsabilidad de la gerencia la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control sean alcanzados, además de evaluar el nivel de eficiencia en los procesos contables. Los procesos son actividades que originan, cambian o transforman la información, los controles sirven para verificar la exactitud de un proceso, los cuales se diferencian debido a que los procesos no dejan evidencia de que se han ejecutado correctamente.

2.2.5 Cuentas por Cobrar

Según Koontz y Weihrick (2010: 15), la cuenta por cobrar “Es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que representa”. Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivadas de las ventas de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones. Aporta Vallado (2007: 48), en su definición que

“Las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo”.

2.3 Definición de Términos Básicos

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

Clientes: son todas aquellas personas que debe al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no les exige especial garantía documental.

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

Comprobación: derecho de la administración a investigar los hechos, actos, situaciones o circunstancias que integren o condicionen el hecho imponible.

Cuentas Incobrables: cuentas pendientes por cobrar que es muy improbable que vayan a ser cobradas.

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.

Optimización: es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

Procedimiento: método para hacer alguna cosa; una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operaciones. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría.

Proceso: conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se pretende establecer el marco metodológico el cual se ha aplicado en la presente investigación, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007: 90), señalan que “El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”, mediante las cuales se buscó proponer un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de las cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., con el propósito de obtener las cifras reales de las cuentas por cobrar con mayor eficiencia y rapidez, aumentar la liquidez financiera, y poder facilitar la toma de decisiones por parte de la gerencia, con cifras confiables. Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consistió en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permite un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de las cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, fundamentado en un diseño de campo y documental, a nivel descriptivo, el cual según Arias (2006: 134), señala que “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico y satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”, esto se relaciona directamente con este estudio, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una

población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo, que según Sabino (2008: 89), es debido a que “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”, por lo tanto, constituyo 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. Cabe destacar que dicha investigación es de campo, ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

Además, también se considera a la presente investigación de diseño documental, debido a que se recurrió a fuentes bibliográficas y otras investigaciones, como tesis, textos e informes de otros autores, en relación con el tema relacionado a la evaluación del control interno de las cuentas por cobrar, de tal manera que se diera respaldo evidente de lo investigado, y ser en gran parte una ayuda con las recomendaciones que estas ofrecen para solucionar el problema expuesto. Según el manual de Trabajos de Grado de Especialización y maestría y Tesis Doctorales, de la “Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL)” (2011), menciona que:

Se entiende por investigación documental, el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, el pensamiento del autor. (p: 20)

Según Arias (2006: 24), definió la investigación descriptiva “como la caracterización de un hecho, fenómeno o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. El carácter descriptivo de este tipo de investigación,

permite que el investigador identifique las características de la problemática y propiamente dicho del objeto de estudio, estableciendo los requerimientos al desarrollo del estudio. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas ya que son las que enmarcan el direccionamiento y desarrollo de la misma en función a los objetivos específicos planteados, el diagnóstico para determinar la problemática, la identificación de las debilidades y fortalezas que permitan evaluar las causas y buscar posibles estrategias que brinden solución viable, y el diseño de la propuesta del plan estratégico que le dé solución a la problemática de acuerdo a su factibilidad. Para la realización del presente estudio se procederá a llevar a cabo las siguientes fases las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

Esta fase de investigación, tuvo la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., para ello primeramente debe establecerse la población y muestra que suministrará la información necesaria para desarrollar la misma. Con referencia a la población Palella y Martins (2012: 91), señalan que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del presente estudio estuvo conformada por tres (3) personas el director general, el contador y el administrador, éste último encargado del proceso de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, los cuales conforman la muestra y se les aplicará el instrumento seleccionado para las técnicas de recolección de datos.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2006: 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”. En este caso, por ser la población finita y pequeña, no se requiere de ningún tipo de muestreo para seleccionar la muestra, por lo que la muestra, en este sentido, estuvo constituida por las personas que conforman la población, tomándose así como tipo de muestreo al probabilístico y censal. Al respecto, Ramírez. (2010: 106), indica que el muestreo probabilístico “Se caracteriza porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población”. De igual manera, Espinoza (2006: 36), indica que es censal cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran la muestra”.

En cuanto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos a ser utilizados, Arias (2006: 67), indica que “La técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. A su vez, el instrumento de recolección de información, de acuerdo a Palella y Martins (2012: 113), “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Para determinar dónde se están presentando las fallas, se realizó por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la observación directa, la cual, según Tamayo y Tamayo (2013: 22, 70), define la observación directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleará como instrumento un cuadro de observación que según los mismos autores antes mencionados “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (Ver Anexo B)

En este mismo orden de ideas, también se utilizó en esta fase de la investigación como técnica de recolección de datos la encuesta, que se aplicó a la muestra antes descrita. Al respecto, Arias. (2006: 96), define la encuesta “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”. Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo y Tamayo (2013: 122), lo define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, aporta Arias (2006:73), que es “la modalidad de la encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivos de una serie de preguntas.

Se denomina cuestionario auto-administrado porque debe ser llenado por el encuestado sin ayuda del encuestador” el mismo contuvo diez (10) preguntas cerradas con dos alternativas de respuestas tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no), el cual abarcará varios aspectos desde la estructura del departamento hasta la toma de decisiones, esto con la finalidad de obtener información para la presente investigación. (Ver Anexo A). Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, presentados en graficas circulares y posteriormente analizados e interpretados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los controles internos de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

En esta fase, una vez que se obtuvo los resultados se realizó la identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., ya al lograr obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta que se utilizó permitió hacer la evaluación de los procedimientos a proponer, para ello los resultados se expusieron en una matriz DOFA, el cual es un instrumento donde se analizan los

factores internos y por tanto controlables de la empresa y los factores externos, considerados no controlables, que la matriz DOFA se puede definir como el enfrentamiento de factores internos y externos, con el propósito de generar estrategias alternativas.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y que permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson y Strikland (2008: 72), establecen que el análisis FODA “estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación externa, esto es, las oportunidades y amenazas”. En esta matriz, se expusieron cada uno de los factores externos e internos evidenciados en los resultados del diagnóstico, tal como se muestra en el cuadro 1.

3.2.3. Fase III: Diseñe un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de las cuentas por cobrar en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

Una vez que se aplicaron las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas en las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, y expuestos en la matriz DOFA, de donde surgirán posibles estrategias que pudieron conformar el plan estratégico de control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., que permitieron alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, alcanzando un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de los resultados

En el presente capítulo se exponen los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, con la finalidad de poder desarrollar las fases metodológicas planteadas de acuerdo a los objetivos propuestos, presentadas a continuación:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

La presente fase tiene como finalidad obtener un diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., mediante los resultados obtenidos de la técnica de recolección de información de la encuesta a través de un cuestionario conformado por diez (10) preguntas cerradas dicotómicas de respuesta si-no, aplicado a una muestra representada por toda la población, de tres (03) personas que laboran en la empresa relacionadas con las cuentas por cobrar, los cuales se tabularon, graficaron en diagramas circulares, analizaron e interpretaron, expuestos como sigue:

Ítem 1. ¿Existe en la organización un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar?

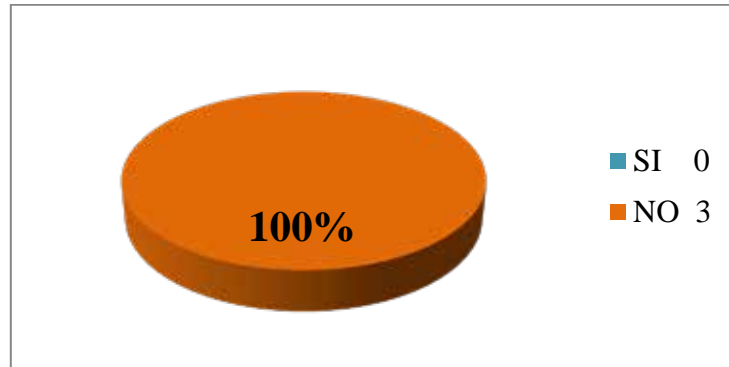


Gráfico 1. Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar
Fuente: Arcos (2017)

Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta que no existe en la organización un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar. Los sistemas de control interno permiten salvaguardar los activos y garantizar el cumplimiento de los procedimientos que debe realizar el personal del área, para realizar su desempeño con eficiencia y eficacia en sus procesos para el logro de los objetivos.

Ítem 2. ¿Existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente?

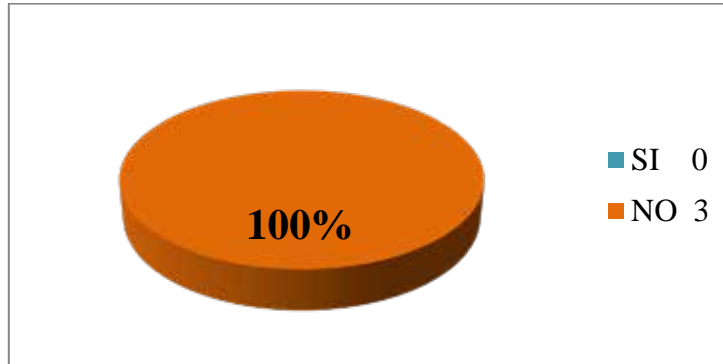


Gráfico 2.- Existencia de auxiliar de cuentas por cobrar

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que la empresa no mantiene un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente. Esta herramienta permite llevar un registro oportuno de los movimientos de las cuentas por cobrar, y poder determinar la fecha de vencimiento, planificar la cobranza y poder registrar la información generada al momento del pago por parte del cliente, o por el contrario si se mantiene en morosidad, poder tomar decisiones oportunamente.

Ítem 3. ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldo para las cuentas por cobrar?

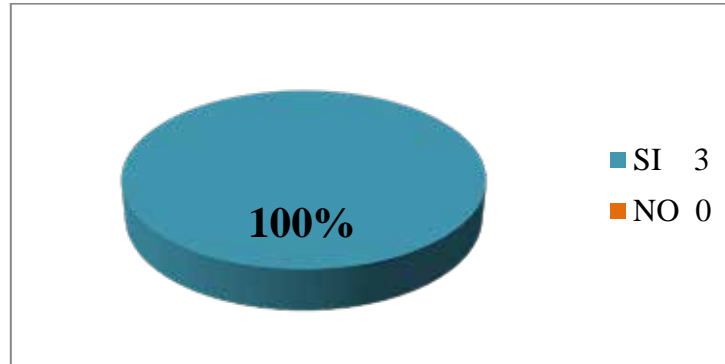


Gráfico 3.- Análisis de saldo de cuentas por cobrar

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

El cien por ciento(100%) de los encuestados respondió positivamente ante esta interrogante, señalando que frecuentemente se realizan análisis de saldo para las cuentas por cobrar. El análisis de saldo permite realizar una planificación de las facturas que están pendientes al cobro, por vencerse y poder gestionar con el cliente de manera preventiva el día en que será pagada, garantizando así que el ingreso llegue a la fecha esperada y que el cliente tome en cuenta que se tiene que pagar para esa fecha para que tome sus previsiones para cumplir con sus compromisos.

Ítem 4. ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias?

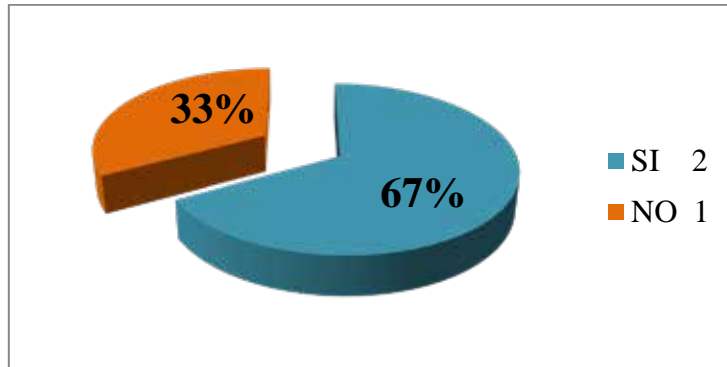


Gráfico 4.- Conciliaciones bancarias oportunas.

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

Se observa a través del presente gráfico que el sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra seleccionada manifiesta que realizan oportunamente las conciliaciones bancarias, por su parte el treinta y tres (33%) señala no hacerlo, esto evidencia debilidades en los procesos de cobranza, debido a que mediante la conciliación bancaria podría detectarse de manera oportuna si los clientes realizaron el depósito o transferencia por el monto correcto, que no se hayan tomado descuentos no autorizados, así como poder vigilar que los depósitos se realicen en la fecha que fueron enviados a la entidad bancaria, por lo tanto debe haber unificación de criterios, y realizarse de manera periódica para evitar errores o poder detectarlos a tiempo para su corrección.

Ítem 5. ¿Considera usted que es eficiente el proceso de gestión de cobranza?

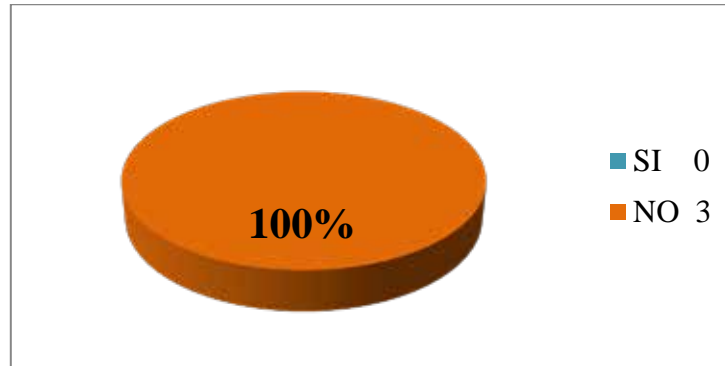


Gráfico 5.- Eficiencia en la gestión de cobranza

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

Ante esta interrogante se obtuvo que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada considera que no es eficiente el proceso de gestión de cobranza. Esto refleja una debilidad en sus procesos, debido a que se debe realizar la recuperación de las cuentas por cobrar a la fecha de vencimiento del crédito, para mantener la entrada del flujo del efectivo de manera continua para poder mantener una liquidez financiera que pueda cubrir sus deudas y obligaciones a tiempo.

Ítem 6. ¿Sabe usted si existen cuentas por cobrar morosas?

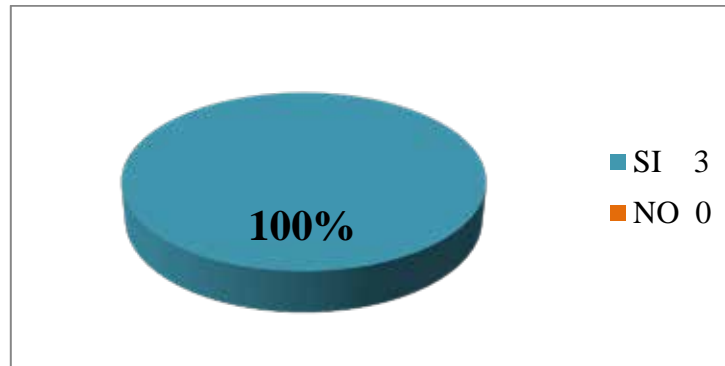


Gráfico 6.- Existencia de cuentas por cobrar morosas

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

El cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que existen cuentas por cobrar morosas. Es importante mencionar que, las cuentas por cobrar morosas son un riesgo para la empresa, ya que pueden generar cuentas incobrables, es por ello que se deben establecer políticas y procedimientos adecuados, que permitan gestionar la cobranza a tiempo, y minimizar el volumen de cuentas morosas.

Ítem 7. ¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?

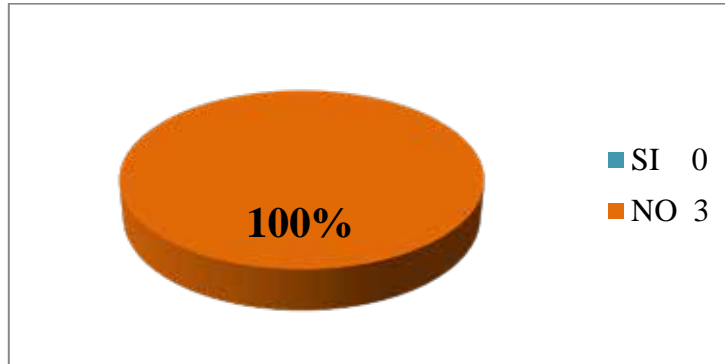


Gráfico 7.- Existencia de procedimientos para el registro de la cobranza

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

Ante esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados, manifiestan que no existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas. Esto refleja una debilidad de los procesos, y una factibilidad de la propuesta, ya que es necesario que los registros de cobranza se realicen de manera oportuna, además de establecer los procedimientos que guíen al personal para su realización de manera eficiente y eficaz, que brinde información confiable para emitir los reportes para que la gerencia tome decisiones acertadas.

Ítem 8. ¿Existen facturas cobradas y no rebajadas contablemente de los saldos de cuentas por cobrar?

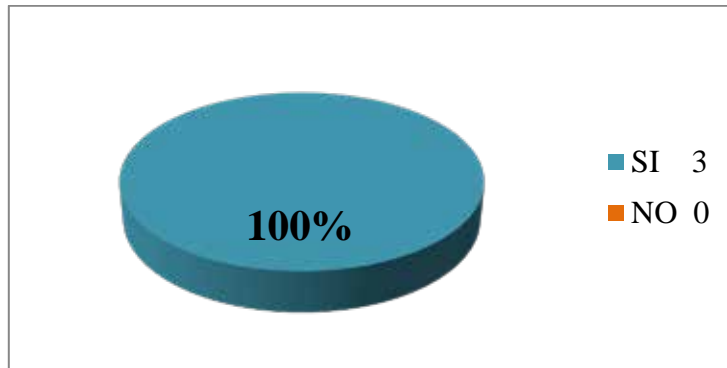


Gráfico 8.- Facturas cobradas no rebajadas contablemente.
Fuente: Arcos (2017)

Análisis

En relación a la existencia de facturas cobradas y no rebajadas contablemente de los saldos de cuentas por cobrar, se obtuvo que el cien por ciento(100%) de los encuestados respondió afirmativamente, lo que evidencia, que no se están cumpliendo con los procedimientos de registro de la cobranza, lo que genera información poco confiable para la toma de decisiones.

Ítem 9. ¿Seenvían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa?

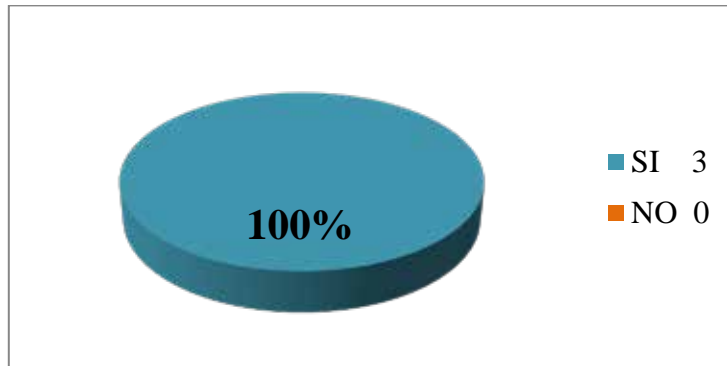


Gráfico 9.- Envío de estados de cuenta a los clientes.

Fuente: Arcos (2017)

Análisis

En la presente gráfica se muestra que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que seenvían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa, lo que evidencia una comunicación constante con el cliente para mantener informado y recordarle los compromisos que mantiene con la empresa y tome las provisiones para su pago.

Ítem 10. ¿Sabe usted si se realizan los ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de las cuentas por cobrar?

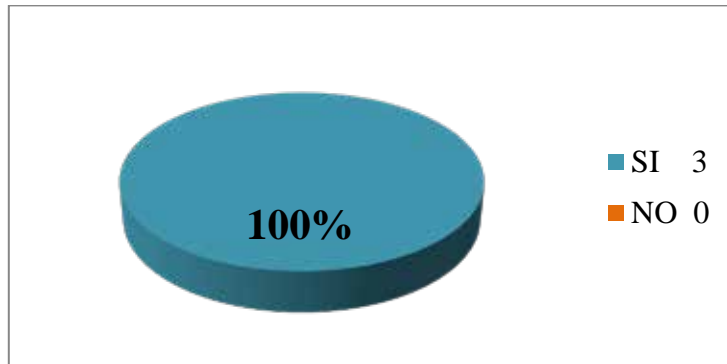


Gráfico 10.- Ajustes contables de las cuentas por cobrar.
Fuente: Arcos (2017)

Análisis

En relación a la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta que en la organización se realizan los ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de las cuentas por cobrar, lo que refleja una fortaleza ya que se deben mantener actualizada la información en los registros contables, para la evaluación de la efectividad del proceso de cobranza, mantener los saldos con cifras reales, planificar de acuerdo a las cifras calculadas, y poder tomar, emitir reportes y poder planificar hacia donde estarán dirigidos los recursos.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica la observación directa mediante, mediante un cuadro de observación para

realizar el diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar, lo cuales se exponen a de la manera siguiente:

ANEXO B.- CUADRO DE OBSERVACIÓN

Fecha: Septiembre 2017			
Departamento: Cuentas Por Cobrar			
Empresa: REFRI CHILLER CARABOBO C.A.			
N°	Ítem	PRESENTE	AUSENTE
1	Existencias de políticas de crédito y cobranza formalmente establecidas.		X
2	Sistema administrativo contable computarizado.	X	
3	Formatos de cobranza pre-numerados y pre-diseñados para control de ingresos.	X	
4	Sistema de banca electrónica para consulta de movimientos bancarios, depósitos o transferencias.	X	
5	Capacitación del personal al ingresar al cargo en el área de cuentas por cobrar.		X
6	Listado actualizado de correo electrónico de los clientes.	X	
7	Manuales de políticas, normas y procedimientos formalmente establecidos.		X

Fuente: Arcos (2017)

Análisis:

A través de la técnica de la observación directa se pudo recolectar la siguiente información:

- No existencias de políticas de crédito y cobranza formalmente establecidas, es necesario establecer políticas de cobranza y evaluar los estados de cuenta de los clientes para poder evaluar su capacidad de pago y poder brindarles créditos de acuerdo a los resultados obtenidos, así como establecer procedimientos para el cliente que no cumpla con la fecha establecida del pago de la factura, poder establecer sanciones tales como intereses de mora, suspensión de créditos hasta que pague la factura pendiente entre otros.

- Cuentan con un sistema administrativo contable computarizado, lo cual es una ventaja ya que podrá procesar información de manera rápida, para obtener información de oportunamente.
- Cuentan con formatos de cobranza pre-numerados y pre-diseñados para control de ingresos, lo cual es una fortaleza ya que mediante los correlativos se pueden detectar prontamente los saltos de numeración.
- Utilizan el sistema de banca electrónica para consulta de movimientos bancarios, depósitos o transferencias, lo cual es una fortaleza ya que pueden detectar a tiempo los depósitos recibidos, así como las transferencias bancarias, y poder verificar que los clientes hayan pagado los montos correspondientes a la facturas, y detectar si se realizaron descuentos no autorizados.
- No se realiza una capacitación del personal al ingresar al cargo en el área de cuentas por cobrar, lo cual refleja una debilidad, ya que la capacitación permite la adaptación del trabajador al cargo, además de orientarle a cumplir con los procedimientos, políticas y normativas establecidas por la gerencia.
- Tienen información actualizada mediante un listado actualizado de correo electrónico de los clientes, lo cual es una fortaleza ya que permite enviar los estados de cuenta con mayor rapidez, disminuyendo los costos de envío de por empresas de servicios exprés, o por parte del mensajero.
- No existen manuales de políticas, normas y procedimientos formalmente establecidos. Los manuales son herramientas administrativas, que permiten brindarle una guía al personal para que cumplan adecuadamente con sus funciones, minimice el riesgo de cometer errores, omisiones o duplicidad de tareas.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de los controles internos de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

En esta fase, una vez que se obtuvo los resultados se realizó la identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., ya al lograr obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudo fortalecer las oportunidades encontradas, las cuales se expusieron en una matriz DOFA; para poder obtener las estrategias de acuerdo a las necesidades de la empresa para poder desarrollar el plan estratégico a ser propuesto.

Cuadro 2.- Matriz DOFA

Fortalezas (F)	<ul style="list-style-type: none"> 1. – Cuentan con un sistema computarizado con registro automático de facturación, que permite emitir reportes por fecha de vencimiento. 2.- Tienen una amplia cartera de clientes. 3.- Utilizan formatos pre-numerados y pre-elaborados para el registro de la cobranza recibida. 4.- Envío de estados de cuenta a clientes de manera periódica 5.- Consulta de movimientos bancarios a través de banca electrónica. 6. Frecuentemente se realizan análisis de saldos de las cuentas por cobrar. 7.- Se realizan conciliaciones bancarias.
Debilidades (D)	<ul style="list-style-type: none"> 1.-No existen políticas de crédito y cobranza formalmente establecidas. 2.-No se le realiza una capacitación adecuada al personal al ingresar al cargo. 3.- No existe un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar. 4.- No cuentan con un auxiliar de cuentas por cobrar por cliente. 5.- No realizan la conciliación bancaria de manera recurrente. 6.- No consideran que sea eficiente el proceso de gestión de cobranza. 7.- Existencia de cuentas por cobrar morosas 8.-No existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas. 9.-No existen manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos en el área de cuentas por cobrar. 10.- Existen facturas cobradas y no rebajadas contablemente de los saldos de cuentas por cobrar.

Oportunidades (O)	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Teoría de control interno aplicable a cuentas por cobrar. 2.- Existencia de la banca electrónica para emisión de movimientos bancarios diarios. 3.- Existencia de correos electrónicos para envío de notificaciones y estados de cuenta los clientes. 4.- Recepción de retenciones vía correo electrónico, por parte de los clientes agentes de retención.
Amenazas (A)	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Disminución de la liquidez financiera. 2.- Riesgo de cuentas incobrables. 3.- Afecta el flujo de caja para programar pagos, que generaría retrasos de los mismos, descontento de los proveedores, suspensiones de créditos y de despachos, afectaría la operatividad de la organización. 4.- Economía poco estable que afecta la liquidez financiera de los clientes, proveedores y la misma empresa en estudio.

Fuente: Arcos (2017)

Cuadro 3.- Cruce de estrategias Matriz DOFA

FO	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Diseñar un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar.
FA	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Incorporar un personal administrativo de cuentas por cobrar. 2.- Definición de cargo y responsabilidades del nuevo personal
DO	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Elaboración de conciliaciones bancarias y emisiones de estados de cuenta. 2.- Aplicar análisis de vencimiento. 3.- Llevar registro diario de cuentas por cobrar.
DA	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Mejorar la comunicación con los clientes. 2.- Elaborar programa de capacitación y adiestramiento del nuevo cargo.

Fuente: Arcos (2017)

Fase III: Diseño de un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

Una vez que se aplicaron las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas en las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, y expuestos en la matriz DOFA, de donde surgirán posibles estrategias que pudieron conformar el plan estratégico de control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., que permitieron alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, alcanzando un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

Todo esto, con el propósito fundamental de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal del área de cuentas por cobrar logre desempeñar a cabalidad y de una manera eficiente y eficaz sus funciones administrativas y contables, por lo que es de gran importancia poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En el presente capítulo se presentó la propuesta que comprende diseñar de un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., con la finalidad de darle una solución viable a la problemática expuesta, y que de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de la encuesta y la observación directa se pudo extraer un conjunto de debilidades, en sus procesos mediante el diagnóstico, los cuales evidencian la necesidad de mejorar la gestión de cobranza, mediante la implementación del control interno en sus procesos, así como reforzar los procedimientos de registro, monitoreo de las actividades, para brindar información confiable para la toma de decisiones gerenciales.

Por lo tanto, todo trabajo debe ser divulgado para conocimiento y utilización de todos los miembros que intervienen en los procesos, en el caso de estudio los que intervienen en el proceso de cuentas por cobrar. Es fundamental lograr consolidar y presentar en forma adecuada, el plan estratégico propuesto de la empresa dirigidos al control interno que permitan el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio, recuperación pronta de los ingresos, brinde una sólida liquidez financiera, y se puedan realizar los pagos de manera oportuna, para garantizar la operatividad de la misma.

En este sentido, es importante diseñar estrategias que le permitan a la empresa, establecer sus procesos administrativos y contables, para la recuperación pronta de sus cuentas por cobrar, en especial las que han mantenido en un grado de morosidad, para evitar el riesgo de que se transformen en cuenta incobrables.

Una vez implementados los procesos propuestos en la empresa en estudio, se considera que a través de estas perspectivas se logrará eliminar o superar las

debilidades de la empresa en cuanto para así aprovechar las fortalezas internas que posee la misma, con el fin de lograr brindar un mejor nivel de competitividad a la organización, rapidez en los procesos, reducción de los costos, fortalecimiento de su liquidez para el pago oportuno de sus obligaciones y aprovechamiento de oportunidades de inversión, sin olvidar lo más importante que es la satisfacción del cliente y seguirle brindando productos de calidad.

5.2 Objetivo de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Establecernormativas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de controles internos en el área de cuentas por cobrar.
- Emitir de reportes de los procesos de cuentas por cobrar.
- Implementar el análisis de vencimiento de la cuentas por cobrar.
- Programar cobranza semanal.
- Establecer programa de recuperación de las cuentas morosas.
- Establecer el envío de estados de cuentas mensuales vía correo electrónico a los clientes.
- Efectuar conciliaciones bancarias mensuales.
- Programar auditorías a la documentación de cobranza.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica debido a que mediante el plan estratégico propuesto se busca mejorar el control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., con la finalidad de que la empresa, obtengauna

mejor liquidez financiera, al realizar una óptima gestión en la recuperación de sus cuentas por cobrar, y de esta manera poder cubrir sus deudas y obligaciones ante terceros, garantizando la operatividad de la organización.

Con el plan estratégico propuesto, no solo mejorará los procesos de la empresa en el área de cuentas por cobrar, sino además el personal podrá optimizar su desempeño laboral, dirigiendo sus esfuerzos al logro de los objetivos organizacionales, ya que es el talento humano el que le da valor agregado a las empresas, y las hace efectivas, lo cual las conlleva a ser competitivas en el mercado imperante.

Es por ello, que con la presente propuesta, se busca disminuir las debilidades encontradas, entre las cuales figura, que no se realizan conciliaciones bancarias en todos los periodos, no se llevan los registros diarios de las cobranza, lo que genera que existan cuentas cobradas no rebajadas contablemente, a pesar de que realizan análisis de vencimiento y envían estados de cuenta donde se reflejan un cúmulo de facturas morosas, lo que evidencia la no efectividad del proceso de cobranza, por lo tanto, se requiere desarrollar el plan estratégico con las estrategias obtenidas de la matriz DOFA, que sean más factibles a dar una solución viable a la empresa.

5.4 Factibilidad de la propuesta

El objetivo de este trabajo de investigación busca proponer un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., desarrollando y construyendo una alternativa de solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista de recursos humanos y económicos.

Factibilidad de Recursos Humanos

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar, ya que la persona encargada de esa área, está dispuesta a prestar la colaboración necesaria en cuanto a conocimiento y experiencia, para llevar a cabo el actual proyecto.

Factibilidad Económica

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su contorno para lograr sus objetivos de una manera óptima.

5.5. Desarrollo de la Propuesta

A continuación se presenta la propuesta que consiste en diseñar un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., el cual se detalla a continuación.

PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL INTERNO PARA ACTUALIZAR LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR PARA LA EMPRESA REFRI CHILLER CARABOBO C.A.

El presente plan estratégico está diseñado para solucionar la problemática existente en el área de cuentas por cobrar de la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., con la finalidad de minimizar las debilidades encontradas durante el diagnóstico, utilizando las fortalezas presentes en sus procesos, con el propósito de actualizarlos efectivamente brindando a la organización que se efectúe la recuperación de sus cuentas morosas, y se logre una efectiva gestión para fortalecer la liquidez financieras tanto para pagar sus compromisos contraídos, como para poder planificar

emprender nuevos proyectos. Entre las estrategias propuestas se encuentran las siguientes:

Estrategia 1. Establecimiento de normativas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de controles internos en el área de cuentas por cobrar

Esta estrategia tiene como finalidad el establecimiento de normativas y procedimientos que permitan garantizar el cumplimiento de controles internos en el área de cuentas por cobrar, así como la salvaguarda de los activos corrientes, que son llevados en esta cuenta.

- Se deberá llevar un registro diario de las cuentas por cobrar en un auxiliar, en el cual se indicará las facturas pendientes de cobro detallando, cliente, factura, importe en bolívares, fecha de emisión y fecha de vencimiento de la factura, persona responsable de la empresa, estatus de la factura.
- Se procederá registrar diariamente las facturas que hayan sido cobradas, indicando el número de recibo de la cobranza, y la forma de pago transferencia, cheque, efectivo, depósito, se indicará el número del comprobante y fecha en que fue efectuado el pago y el ingreso a la cuenta bancaria.
- Diariamente se comprobará el ingreso a la cuenta bancaria de la cobranza recibida, mediante el movimiento bancario diario descargado de la banca electrónica.
- La persona que realice el proceso de cobranza no podrá ser la misma que efectúe el registro y la conciliación bancaria.
- Se enviarán estados de cuenta mensuales para recordar al cliente la deuda adquirida con la empresa, se debe corroborar que las facturas que hayan sido cobradas estén registradas, para evitar molestias e inconvenientes a los clientes.

- En el caso que el cliente indique haber pagado la factura se le solicitará copia de los comprobantes, se revisará en el movimiento bancario que haya sido efectivo el ingreso a la cuenta bancaria, y que no tenga devoluciones, y se procederá a elaborar el recibo y registrar en el sistema y en el auxiliar de cuentas por cobrar. Se le hará un recordatorio al cliente que debe notificar a la empresa cuando efectúe pagos para poder dar de baja contablemente la deuda.
- Mensualmente se realizará una conciliación bancaria para corroborar que todas las facturas cobradas estén debidamente registradas y estén disponibles en los estados de cuenta bancarios.
- Los errores o diferencias encontradas serán notificadas al administrador por escrito, indicando el motivo de la diferencia. Se procederá a realizar los ajustes en el mes que se incurrieron.
- Se emitirán reportes para la verificación de los registros, y emisión de información para la gerencia, para la toma de decisiones.
- Se realizarán auditorías de la documentación de las cuentas por cobrar, de manera recurrente y sorpresiva.

Estrategia 2. Emisión de reportes de los procesos de cuentas por cobrar

Esta estrategia tiene como finalidad de emitir reportes de los procesos de cuentas por cobrar, con la finalidad de verificar la información contable, y enviar a la administración para la toma de decisiones, tales como proyecciones del flujo de caja, planificación de pagos, reservas para prestaciones sociales, impuestos, utilidades, nuevos proyectos, entre otros. Para ello se emitirán los siguientes reportes:

- Reporte de facturas pendientes por vencer por cliente: este reporte permitirá revisar las facturas que están pendientes por vencerse y se resaltarán la que están próximas en la semana en que se emite el reporte, para realizar la planificación de la cobranza.

- Reporte de facturas morosas: este reporte se emitirá ya que se busca recuperar primeramente las facturas que tienen condición de morosidad para planificar su recuperación y evitar el riesgo de que se convierta en una cuenta incobrable.
- Reporte de facturas cobradas: semanalmente se emitirá este reporte para verificar su ingreso en la cuenta bancaria, que sea por los montos correctos y que corresponda al cliente respectivo, minimizando los riesgos de diferencias en los registros y el banco, agilizando el proceso de conciliación bancaria, además permitirá detectar oportunamente cualquier error, omisión o descuentos aplicados por el cliente que no hayan sido autorizados.
- Reportes de cobranza registrada: este reporte se emitirá para verificar entre los datos de las facturas cobradas registradas, y los soportes físicos para cotejar que los registros hayan sido efectuados de manera eficiente, y realizar las correcciones por omisiones o errores, oportunamente.
- Reportes semanales: estos reportes se emitirán los días jueves para el departamento de administración para dar información veraz y certera de la cobranza efectuada desde el viernes de la semana anterior al miércoles, para evaluar la efectividad de la cobranza, los cliente morosos, los clientes por vencer, para la toma de decisiones.

Estrategia 3.Implementación de análisis de vencimiento de la cuentas por cobrar.

Esta estrategia tiene como finalidad implementar los procesos para el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar para poder respaldar el proceso de planificación de la cobranza. Para ello, se emitirá semanalmente el reporte de facturas pendientes por vencer, vencidas y morosas, para dar prioridad a la gestión de cobranza de las facturas morosas, luego las facturas vencidas y posteriormente las de

reciente vencimiento. Con esta información se elaborarán los estados de cuenta que serán enviados al cliente.

Estrategia 4. Programar cobranza semanal.

Esta estrategia tiene como finalidad realizar un programa de cobranza semanal en el cual se implementarán los reportes de facturas vencidas, morosas y de reciente vencimiento, se establecerán prioridades de cobranza por las de mayor vencimiento, así como las de mayor importe, para ello se realizará la planificación de enviar vía correo electrónico estados de cuenta de las facturas morosas, vencidas y con próximas a vencer, para recordar al cliente el compromiso contraído con la empresa. Se contactará la persona responsable para solicitar información de la fecha de pago y se registrará en el auxiliar de cuentas por cobrar, los avisos de cobro que se vayan efectuando por cada cliente.

Se enviará al mensajero para retirar el pago a la fecha prevista, y se enviará la factura original, la cual será entregada al cliente sólo si es pagada, en caso contrario se solicitará que firme formato de visitas y se colocará la observación del motivo del incumplimiento del pago.

Las facturas que hayan sido pagadas, se hará seguimiento al mensajero para que efectúe el correspondiente depósito bancario y se elaborará el correspondiente recibo, registro y revisión del mismo, actualización del auxiliar de cuentas por cobrar, se enviará copia del comprobante al contador para su respectivo registro en los libros contables.

En el caso de que el cliente haya efectuado el pago vía transferencia o depósito bancario, y enviado al correo electrónico, se procederá a imprimir la información, emitir recibo de cobranza, realizar el registro en el sistema computarizado, y la comprobación del registro, se procederá a registrar en el auxiliar de cuentas por cobrar para su actualización. Se enviará copia del comprobante a contabilidad para su registro en el libro contable.

Estrategia 5. Establecer programa de recuperación de las cuentas morosas.

Esta estrategia tiene como finalidad dirigir los esfuerzos del departamento de cuentas por cobrar para realizar la recuperación de las cuentas morosas, por lo tanto estas cuentas tendrán un tratamiento de prioridad, para evitar que se conviertan en cuentas incobrables para ella se procederá a enviar comunicados autorizados por la administración, para solicitar el pronto pago, solicitando fecha de pago, y establecer de ser necesario la manera como serán cobradas estas deudas, todo ello será bajo la toma de decisiones de la gerencia, el cual dirá el modo del cobro, realizará la negociación directa con el cliente.

El área de cuentas por cobrar dejará soporte de todas las negociaciones establecidas, y llevará un expediente por cada cliente, para dar el tratamiento de prioridad de la cobranza de estas cuentas, por lo tanto tendrá estrecha relación entre el administrador y la documentación que soporte la gestión de cobro, envío de avisos, emisiones de estados de cuenta, correos enviados, cobros efectuados, recibos de cobros, copia de los estados de cuenta, para ser llevado al departamento legal en el caso de agotarse todos los medios administrativos, necesarios.

Estrategias 6. Establecer el envío de estados de cuentas mensuales vía correo electrónico a los clientes.

Esta estrategia tiene como finalidad el envío de estados de cuenta de manera recurrente y obligatoria a los clientes, sobre las deudas que tienen con la empresa, en el cual se indique las facturas pendientes que tiene el cliente con la empresa, los importes, las facturas morosas, vencidas y pendientes de vencer, para luego realizar una planificación de cobranza, además sirve para verificar si el cliente ya ha efectuado algún pago, solicitar los soportes respectivos para su debida verificación en los movimientos bancarios, emisión de recibo de cobranza, actualización del libro auxiliar, y registro en el sistema administrativo, para enviar posteriormente al contador para su registro en el libro contable.

Estrategia 7. Efectuar conciliaciones bancarias mensuales.

Esta estrategia tiene como finalidad realizar una conciliación bancaria mensual por parte del personal distinto al que realiza la cobranza y lleva los registros, para verificar que toda la cobranza registrada como cobrada haya ingresado en la cuenta bancaria de la empresa.

Para ello, se emitirán los reportes de las facturas cobradas en el periodo, los estados de cuenta bancario y se solicitarán los soportes de la cobranza, se realizará un cotejo de todos los cobros bien sea por depósitos, transferencias y se revisará que los importes correspondan a los de las facturas, se indicarán si hay depósitos en tránsito para saldar las cuentas reales, en el caso de existir diferencias se aclararán con los soportes de la documentación archivada, y se emitirá reporte que deberá firmar la persona que realiza la conciliación, el personal de cuentas por cobrar, y se entregará al administrador, el cual será el autorizado para realizar los ajustes correspondientes en el sistema principal administrativo. Dicho ajuste se deberá realizar inmediatamente recibida la notificación y no quedar pendiente ya que afectará próximos periodos.

Estrategia 8.- Programar auditorías a la documentación de cobranza.

Esta estrategia tiene como finalidad realizar auditoría de manera sorpresiva y recurrente con la finalidad de garantizar que se esté salvaguardando adecuadamente los activos de la empresa. Primeramente, se revisará que las facturas estén archivadas por orden correlativo, y que no falte ninguna numeración, las que estén anuladas deben estar archivadas junto con las copias anuladas. Por otro lado, se revisará que todos los comprobantes de cobranza estén archivados junto con sus soportes, y que estén en orden correlativo y que no se salten los correlativos, y los anulados deben estar archivados con sus copias para evitar irregularidad de la cobranza, se revisará que todas las conciliaciones estén archivadas y que estén soportadas por la documentación emitida por el responsable de la conciliación (contador).

CONCLUSIONES

Las cuentas por cobrar, son uno de los activos corrientes que requieren de implementación de controles internos que ayuden a la salvaguarda y el adecuado manejo de los ingresos provenientes de la ventas a crédito, ya que depende de su efectiva gestión la recuperación pronta del efectivo, así como garantizar su ingreso en la cuenta bancaria, minimizando los riesgos de fraudes, errores u omisiones. A tales efectos, en el presente trabajo de investigación, se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual del manejo de las cuentas por cobrar, con la finalidad de detectar las debilidades y fortalezas existentes, en sus procesos, y evaluar las necesidades de implantación de controles internos, mediante un plan estratégico, para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., entre las cuales se destacan las siguientes:

- No existen políticas de crédito y cobranza formalmente establecidas.
- No se le realiza una capacitación adecuada al personal al ingresar al cargo.
- No existe un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar.
- No cuentan con un auxiliar de cuentas por cobrar por cliente.
- No realizan la conciliación bancaria de manera recurrente.
- No consideran que sea eficiente el proceso de gestión de cobranza.
- Existencia de cuentas por cobrar morosas
- No existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas.
- No existen manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos en el área de cuentas por cobrar.
- Existen facturas cobradas y no rebajadas contablemente de los saldos de cuentas por cobrar.

Se puede concluir, que se pudo lograr el objetivo general de la presente investigación de proponer un plan estratégico de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, lo que permitirá, gestionar de manera más efectiva la cobranza morosa, y la de reciente vencimiento, fortalecer la liquidez financiera, mejorar las relaciones con los clientes, realizar los registros de manera oportuna y confiables, a través de controles internos que permitan emitir reportes para la toma de decisiones por parte de la gerencia. Además, permitirá, que el personal realice sus actividades de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos organizacionales.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las reflexiones finales expuestas por la autora, en el presente estudio realizado en la empresa Refri Chiller Carabobo C.A., específicamente en el establecimiento de un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 1- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a la gestión de cobranzas, lo cual permitirá realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en el departamento de cuentas por cobrar.

- 2- Actualizar elaborando un manual de normas y procedimientos, que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el departamento, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las normas y procedimientos.

- 3- Comunicar al personal con qué grado de eficacia se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos. La información que le brinda al personal debe ser la necesaria, de esta manera se mejora la gestión contable y la gestión administrativa de las cuentas por cobrar y se agilizan los procesos internos del departamento.

- 4- Establecer equipos de trabajo dentro del departamento que puede ser extensivo a otras áreas para analizar e interpretar la información que se genera entre ellos, estableciendo reuniones periódicas, buzones de sugerencias, entre otros. De esta manera, se analiza y se procesa la

información y se establecen responsabilidades, lo cual va permitir mejorar el proceso de toma de decisiones.

- 5- La capacitación constante del personal del área administrativa en materia de procesos financieros y contables, instruyendo al personal acerca de la importancia del uso y cumplimiento de las normas establecidas, ya que de esta manera aumenta la productividad del personal, mejora su desempeño y la organización logra sus objetivos organizacionales.
- 6- Supervisión y seguimiento de las actividades realizadas en el departamento de cuentas por cobrar, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de crédito y cobranza y por ende la financiera y contable.

REFERENCIAS

- Aguilar, Víctor (2013), **Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. – Año 2012**, “Universidad De San Martín de Porres”, Trabajo de Grado no Publicado, Lima – Perú.
- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Catacora, Fernando (2008). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Segunda Edición. Caracas, Venezuela: Editorial McGraw–Hill Interamericana S.A.
- Chiavenato, Idalberto (2007). **Introducción a la teoría general de la Administración**. 7ª. Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Díaz, Yoleidys (2017), **Estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable G.G. y asociados**, Universidad “José Antonio Páez”. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Espinoza, Ciro (2006). **Metodología de la Investigación Tecnológica. Pensando en Sistemas**. 1ª. Edición. Huancayo-Perú: Editorial Imagen Gráfica SAC.
- García, Angélica (2017), **Estrategias para establecer los procesos administrativos-contables de cuentas por cobrar de la Empresa Sisdelpromi Venezuela C.A., Valencia, Estado Carabobo**, “Universidad José Antonio Páez”. Trabajo de Grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Gómez, Francisco (2005). **Contabilidad: II Semestre**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela: Editorial Ediciones FRAGOR.
- González, Antonia (2012), **Estrategias financieras para optimización de la gestión de cuentas por cobrar en las empresas importadoras de mármol y granito, ubicadas en Maracay, Estado Aragua**. “Universidad de Carabobo”. Trabajo de Grado no Publicado. Bárbula. Venezuela.
- Goodstein, Leonard; Nolan, Timothy y Pfeiffer, J. William (2008) **Planeación estratégica aplicada**. Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. Sexta Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Holmes, Arthur (2001). **Auditoria II**. Tercera Edición. México: Editorial Limusa, S.A.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. 5ª. Edición. Caracas. Venezuela: Editorial CIEC, S.A.
- Koontz, Harold y Weihrich, Heinz. (2010). **Administración: Una Perspectiva Global**. 12ª. Edición. México: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A. Editores.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2012). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela:Editorial FEDUPEL.
- Ramírez, Tulio (2010). **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Tercera Edición. Caracas, Venezuela: Editorial PANAPO.
- Rodríguez, Beilys y Siso, Zuleyma (2013), **Evaluación del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa de servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.**, “Universidad Nacional Experimental de Guayana”, Trabajo de Grado no Publicado. Puerto Ordaz. Venezuela.
- Rondón, Francisco (20051). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. Segunda Edición. Caracas-Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano FRAGOR.
- Sabino, Carlos (2008) **El proceso de investigación**. Sexta Edición. Caracas-Venezuela: Editorial PANAPO.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2013). **El proceso de la investigación Científica**. Novena Edición. México, D.F: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Thompson, Arthur y Strikland, A.J. (2008). **Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas**. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador “UPEL” (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas. Venezuela: Vicerrectorado de proyectos Especiales.

ANEXOS



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

Estimado señor

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar un plan estratégico de control interno para actualizar los procesos de cuentas por cobrar para la empresa Refri Chiller Carabobo C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que, la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

ANEXO A.- CUESTIONARIO

Ítem 1.- ¿Existe en la organización un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar?

SI __ NO __

Ítem 2.- ¿Existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente?

SI __ NO __

Ítem 3.- ¿Frecuentemente se realizan análisis de saldo para las cuentas por cobrar?

SI __ NO __

Ítem 4.- ¿Se realizan oportunamente las conciliaciones bancarias?

SI __ NO __

Ítem 5.- ¿Considera usted que es eficiente el proceso de gestión de cobranza?

SI __ NO __

Ítem 6.- ¿Sabe usted si existen cuentas por cobrar morosas?

SI __ NO __

Ítem 7.- ¿Existen procedimientos para el registro de las cobranzas realizadas?

SI __ NO __

Ítem 8.- ¿Existen facturas cobradas y no rebajadas contablemente de los saldos de cuentas por cobrar?

SI __ NO__

Ítem 9.- ¿Se envían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la empresa?

SI __ NO__

Ítem 10.- ¿Se realizan los ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de las cuentas por cobrar?

SI __ NO__

Fuente: Arcos (2017)

ANEXO B.- CUADRO DE OBSERVACION

Fecha:			
Departamento:			
Empresa:			
N°	Ítem	PRESENTE	AUSENTE
1	Existencias de políticas de crédito y cobranza formalmente establecidas.		
2	Sistema administrativo contable computarizado.		
3	Formatos de cobranza pre-numerados y pre-diseñados para control de ingresos.		
4	Sistema de banca electrónica para consulta de movimientos bancarios, depósitos o transferencias.		
5	Capacitación del personal al ingresar al cargo en el área de cuentas por cobrar.		
6	Listado actualizado de correo electrónico de los clientes.		
7	Manuales de políticas, normas y procedimientos formalmente establecidos.		

Fuente: Arcos (2017)

Anexo C

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	0	3	0%	100%
3	3	0	100%	0%
4	2	1	67%	33%
5	0	3	0%	100%
6	3	0	100%	0%
7	0	3	0%	100%
8	3	0	100%	0%
9	3	0	100%	0%
10	3	0	100%	0%

Fuente: Arcos(2017)