



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
SUMINISTROS Y OPERACIONES LOGÍSTICAS
SAN ANTONIO SUOLSA C.A.**

**EMPRESA: SUMINISTROS Y OPERACIONES LÓGICAS
SAN ANTONIOSUOLSA C.A.**

**Autora: María Angélica Zurita Pinto
C.I. 23.410.223**

San Diego, Junio de 2017



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
SUMINISTROS Y OPERACIONES LOGÍSTICAS
SAN ANTONIO SUOLSA C.A.**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Tutor Académico: Licdo: Daniel Oduber
C.I.

Tutor Empresarial: Joel Antonio Hurtado
C.I.

Autora: María Angélica Zurita Pinto
C.I. 23.410.223

San Diego, Junio de 2017

INDICE GENERAL

	pp.
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Nombre de la empresa	4
1.2. Ubicación de la empresa	4
1.3. Actividad Económica de la empresa	4
1.4. Reseña Histórica	4
1.5. Misión	5
1.6. Visión	5
1.7. Valores	5
1.8. Estructuras organizativa de la empresa	7
1.9. Actividades desarrolladas durante la pasantía	7
CAPÍTULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	9
2.2. Formulación del Problema	12
2.3. Objetivos	12
2.4. Justificación	13
2.5 Alcance	14
CAPÍTULO	
III MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL	
3.1. Antecedentes	15
3.2. Bases Teóricas	21
3.3. Definición de Términos Básicos	37
CAPÍTULO	
IV FASES METODOLÓGICAS	
4.1. Fases del Informe	39
4.1.1 Diagnóstico.	39
4.1.2 Identificación de las debilidades y fortalezas	42
4.1.3 Diseño de estrategias de control interno	43

CAPITULO		pp.
V	PROPUESTA	
	6.1. Presentación de la Propuesta	61
	6.2. Objetivos de la Propuesta	62
	6.3. Justificación de la Propuesta	62
	6.4. Factibilidad de la Propuesta	63
	6.5. Desarrollo de la Propuesta	64
CONCLUSIONES		70
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS		74
ANEXOS		77

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1- Controles internos establecidos.	45
2- Manuales de normas y procedimientos	46
3- Sistema administrativo computarizado para llevar registros	47
4- Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar	48
5- Registro oportuno de las cuentas por cobrar	49
6- Seguimiento continuo de las cuentas por cobrar	50
7- Control de gestión de información basada en indicadores	51
8- Análisis de movimiento de las cuentas por cobrar	52
9- Auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente	53
10- Evidencia de saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo	54
11- Segregación de funciones de aprobación y registro de cuentas por cobrar	55

INTRODUCCIÓN

Las empresas llevan a cabo un conjunto de procesos para lograr los objetivos organizacionales, su permanencia en el mercado depende de su capacidad competitiva, lo que la conlleva a enfrentar grandes retos a causa de los cambios constantes producto de la globalización y los avances tecnológicos, además del efecto ante las políticas económicas a las cuales ha debido enfrentarse, por lo que requiere que la gerencia elabore estrategias con la finalidad de mejorar sus procesos tanto administrativos como contables a todos los niveles de la organización.

Como consecuencia, la gerencia requiere implantar herramientas que le permitan llevar a cabo los procesos administrativos y contables a todos los niveles organizacionales, con la finalidad de hacer más eficientes y eficaces, cumpliendo con las normativas y políticas propuestas, a través de procedimientos claros, sencillo y bien definidos, que permita al talento humano poder realizar sus actividades de forma adecuada, y contribuya al logro efectivo de las metas y planes propuestos por la gerencia.

Es allí, que requieren implantar un sistema de control interno que permita además de salvaguardar sus activos, poder minimizar el riesgo de desviaciones, ya que al momento de detectarse se pueda lograr aplicar correctivos a tiempo.

Una de las áreas que requiere el control interno es el área de cuentas por cobrar, en la cual surge como herramienta que permita detectar las posibles desviaciones que puedan surgir en la ejecución de las actividades realizadas por su personal, para poder establecer los correctivos necesarios de manera oportuna, debido a que de este activo. La implementación de nuevas formas para mejorar los controles internos son con la finalidad de resguardar y proteger sus activos que son

los recursos que posee para seguir funcionando y estos controles deben estar vinculados directamente con los objetivos y metas de la empresa.

El control interno no puede existir si previamente la empresa no tiene objetivos, metas o indicadores de rendimiento. De ahí depende el éxito de la entidad ya que es una herramienta fundamental para alcanzarlos. Por consiguiente, el control interno es una herramienta surgida de la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o significativamente los riesgos, los cuales han afectado a los distintos tipos de organizaciones.

Tal es el caso, del presente informe que tiene como objetivo una propuesta de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Soulsa C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, debido a que presenta actualmente debilidades en los procesos para el adecuado registro de las cuentas por cobrar, debido a que no cuenta con controles internos en el área en estudio, no cuentan con sistemas administrativos computarizados, no se llevan registros de manera diaria en los libros auxiliares, no se realiza análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, lo que genera un cúmulo de facturas vencidas pendientes por cobro, lo que genera que se debilite la liquidez financiera de la entidad para poder pagar de manera oportuna sus obligaciones y deudas contraídas.

Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de once (11) meses 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:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama.

Capítulo II: El Problema: se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un estrategias de control interno de ingresos y egresos en el departamento de administración y contables, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte al presente informe y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas, se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Y por último,

Capítulo V, se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información y sus respectivos análisis necesarios para el desarrollo de las fases metodológicas para desarrollar el informe de pasantías.

Capítulo VI, la Propuesta en ella se desarrollaron los lineamientos propuestos para darle solución a la problemática existente y mejorar sus procesos de control en el área donde se desarrolló el informe.

Para finalizar se describen las conclusiones a la que se llegó la autora, de igual forma las recomendaciones sobre la aplicación de los lineamientos planteados.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente informe.

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1. Nombre de La Empresa

Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa, C.A.

1.2.Ubicación de la Empresa

La empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa, C.A., se encuentra ubicada en Av.Don Julio Centeno. CC Big Low Center. Local 17 .Nivel Nave L. Zona industrial Castillito Valencia Carabobo

1.3 Actividad a la que se Dedic

La empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio (SUOLSA C.A), ofrece suministros al mayor y de tal para ser utilizados en los procesos productivos en la industria de diferentes tipos específicamente equipos de herramientas y materiales de uso industrial, equipos y materiales de ferretería, mobiliarios, equipamientos de oficina y construcción en general. Así como también, componentes, partes, lubricantes, aditivos y repuestos del sector automotriz, sistema de acondicionamiento de ambientes industriales y domésticos.

Dispone de un personal técnico calificado de cuatro (4) personas quienes cumplen funciones en los diferentes departamentos de la empresa.

1.4 Reseña Histórica

En el año 2013 se fundó la empresa de servicio Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa, C.A., la misma nació en la ciudad de Valencia, con el

objetivo de satisfacer las necesidades de otras entidades, y así convertirse en una excelente opción en la industria venezolana.

Desde el momento de su fundación, la empresa nació como una idea de un grupo de 3 hermanos, que asumieron su destino con dignidad, dando lo mejor de sí para el logro de metas comunes, con un claro sentido de responsabilidad y humildad. Ellos adquirieron un compromiso para hacer realidad el sueño de tener una posición en el mercado importante, así como también suministrarle todo lo necesario a las industrias del país.

1.5 Misión

Desarrollar la importación, distribución, comercialización, consignación, venta al mayor y detal de materiales y equipos de alta calidad, como iniciativa de apoyo al mercado industrial del país bajo la mejor relación precio/valor para todos y cada uno de nuestros clientes.

1.6 Visión

Brindar un servicio de vanguardia, ofreciendo variedad de productos al sector industrial manufacturero y sector automotriz que permita dar soluciones a nuestros clientes, esto nos dará un diferencial único que nos identifique y a la vez nos haga más competitivos, alcanzando y manteniendo un liderazgo en el mercado.

1.7 Valores

SUOLSA como empresa de servicio adopta valores como instrumentos gerenciales que permiten orientar las conductas de los miembros de la institución dentro de los cuales se destacan: Puntualidad: de los empleados en el compromiso de su trabajo, así como también sobre todo para con los clientes, a la hora de realizar entrega.

Calidad: se pretende que los productos o servicios ofrecidos sean de excelente calidad. Consecuencia: En la coherencia que tienen los empleadores con sus trabajadores, como de la empresa con los clientes.

Justicia: La empresa otorgar a cada uno lo que le corresponde, no solo desde el punto de vista laboral, sino también en cuanto se refiere a las actividades que a cada uno le toca desempeñar. Comunicación: Se toma como valor fundamental en las relaciones y conexiones dentro de los miembros de la empresa y con los clientes para que sean fluidas y sincera.

Responsabilidad: Se compromete a dar estabilidad y buenas condiciones laborales. En cuanto a los clientes, a entregar bienes y servicios de calidad, cumpliendo con las leyes determinadas para continuar con su preservación.

Originalidad: Innovamos, cambios y se crean bienes y servicios, en las metodologías laborales y estrategias. Seguridad: Se crea un vínculo de confianza, que los clientes crean que serán satisfechos en sus necesidades y deseos.

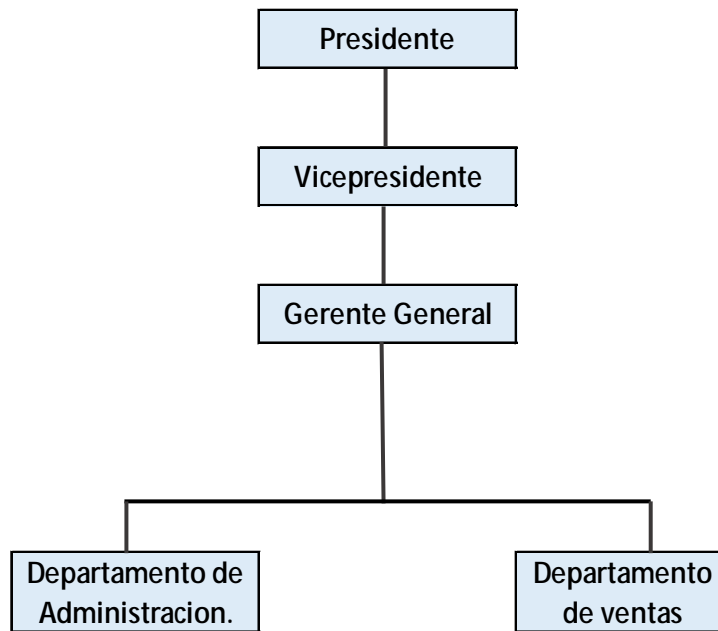
Libertad: De los empleados y los clientes para expresar con total seguridad en caso de tener creencias u opiniones distintas, siempre que sean presentadas con respeto y cordialidad.

Trabajo en equipo: Se promueve la integración de cada uno de miembros de la empresa en diversos ámbitos al grupo laboral, a fin de obtener mejores resultados gracias a un ambiente positivo

Honestidad: Entre los miembros de la empresa entre sí, como con los clientes. Se promueve la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad de la empresa

1.8 Organigrama Estructural de la Empresa

Figura 1.- Organigrama Estructural de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa, C.A.,



Fuente: Departamento de Administración (Año 2016).

1.9 Actividades desempeñadas en el cargo durante el periodo de pasantía

Las actividades que realiza el pasante en la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa, C.A., se detallan a continuación:

1. Análisis de la problemática de la entidad.
2. Recopilación de información necesaria en la entidad
3. Elaboración y revisión del título del informe de pasantías
4. Elaboración y corrección del objetivo general
5. Elaboración y corrección de los objetivos específicos

6. Entrega en la coordinación de pasantías la carpeta manila
7. Elaboración del anexo 9 y 10
8. Elaboración y corrección del capítulo I “La Empresa”
9. Elaboración y corrección del capítulo II “El Problema”
10. Elaboración y corrección del capítulo III “Marco Referencial Conceptual”
11. Elaboración y corrección del capítulo IV “Fases Metodológicas”
12. Elaboración y corrección del capítulo V “Recursos”

CAPITULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Actualmente las organizaciones se encuentran inmersas, a los cambios frecuente que ocurren en el entorno, bien sea por los efectos de la globalización, los avances tecnológicos, y las incidencias de una economía competitiva, por lo que la gerencia se ve en la necesidad de aplicar herramientas que permitan optimizar sus procesos, dirigidos al logro de los objetivos organizacionales, que garantice su permanencia en el mercado competitivo.

En estas organizaciones, existen normas, políticas y procedimientos, entre otras funciones sistemáticas las cuales permiten el buen desarrollo, control y protección de todas las actividades que se ejecutan dentro de la misma, desde la más simple hasta la más compleja, para mantener un alto nivel de excelencia y calidad administrativa y contable. Las empresas de hoy día deben enfrentarse a los avances presentes en el mundo al cual se desarrollan, por lo tanto la sociedad conjuntamente con las organizaciones y la contabilidad, han evolucionado y cambiado para adecuarse a los nuevos procesos y enfrentar las grandes transformaciones en los distintos ambientes, como son las iniciativas de fusiones empresariales o bancarias, cambios tecnológicos, lanzamientos de nuevos productos, definición de nuevos servicios, nuevos ámbitos económicos y políticos, nuevos enfoques administrativos y contables y la creación de nuevas leyes

Por tales motivo, la gerencia aplica controles internos a sus procesos, con la finalidad de cumplir con los proceso de planeación y dirección, detectando posibles

desviaciones de manera oportuna y poder aplicar correctivos a tiempo, con el fin de lograr los objetivos, planes y metas propuestos por la gerencia.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, es porque mediante esta herramienta resulta práctico medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que en ella se realizan, lo que garantiza su permanencia en el tiempo. Por lo tanto, es importante resaltar que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, podrán tener un diagnóstico real de la misma, diagnosticar las debilidades existentes en el desarrollar medidas correctivas a tiempo, con el fin de cumplir con su fin.

En este mismo orden de ideas, se señala que el control interno comprende procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades, para proteger y resguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión de las exigencias ordenadas por la gerencia. Dentro de este orden de ideas, Catacora, F. (2007) expresa que:

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los Estados Financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.238).

Por su parte, Abascal, F. (2004) señala que “el control interno es un proceso que permite garantizar que las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas. De esta manera, el control interno está mucho más generalizado que la planificación”. (p. 54). Es decir, el control interno sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección de la empresa.

Una parte esencial de este proceso consiste en aplicar estrategias correctivas que se requieren.

Por lo tanto conlleva a un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de retroinformación, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones, para medir su importancia y establecer estrategias de control, así como, para tomar aquellas medidas que se necesiten y garantizar que todos los recursos de la entidad se usen de manera más eficaz y eficiente posible para poder alcanzar los objetivos propuestos.

Cabe señalar que una de las áreas que requiere implantar los controles internos es las cuentas por cobrar, ya que de ella dependen los ingresos de la empresa, generados por las ventas a crédito.

Tomando en consideración las bases expuestas anteriormente, el presente informe se basa en la necesidad de proponer una solución viable a la problemática existente en la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Soulsa C.A., la cual ha presentado debilidades en el tratamiento de las cuentas por cobrar debido a que no cuentan con sistemas administrativos computarizados, no se llevan registros de manera diaria en los libros auxiliares, no se realiza análisis de vencimiento de las cuentas, no se envían estados de cuenta a los clientes solicitando el pago, no hay interacción con el departamento de tesorería de los clientes. Todo esto debido a que la entidad no cuenta con controles internos en el área en estudio por parte de la gerencia que permita llevar un control de las actividades llevadas a cabo en el área y asegurar que se cumpla con los objetivos y metas organizacionales, por su parte no cuentan con manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos, no cuentan con un sistema administrativo computarizado para llevar sus registros, aunque llevan un auxiliar de cuentas por cobrar no efectúan los registros de

manera oportuna, no se realizan análisis de vencimiento, por lo que se ha generado un cúmulo de facturas vencidas pendientes por cobrar.

Todo ello repercute en que debilita la liquidez financiera de la empresa, y pudiendo impactar, en el incumplimiento de pago de las obligaciones contraídas con proveedores. Por lo tanto, la gerencia requiere la implementación de estrategias de control interno capaces de permitir alcanzar una mejora en los procesos de las cuentas por cobrar, registro oportuno, análisis de vencimiento, envío de estados de cuentas para gestionar las deudas vencidas no cobradas, actualización del libro auxiliar de cuentas por cobrar, aumentar la liquidez financiera, obtener información veraz, certera y oportuna para la toma de decisiones por parte de la gerencia, importantes para direccionar a la organización.

2.2 Formulación del Problema:

Por lo antes expuesto, se genera la siguiente interrogante ¿Cuáles serían las estrategias de control interno adecuado para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa, C.A.?

2.3 Objetivos del Informe

2.3.1 Objetivo General:

Proponer estrategias control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

2.3.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

- Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

2.4 Justificación

La gerencia debe dirigir los procesos de la organización, hacia el logro de los objetivos organizacionales, basado en planes y metas establecidos, por lo que se requirió de herramientas para asegurar que se están dirigiendo y coordinando los recursos de manera eficiente y eficaz, por lo tanto un sistemas de control interno sería la herramienta más adecuada para lograr que se cumplan los objetivos y metas, salvaguarde los activos, y detecte desviaciones posibles y establezca los correctivos necesarios a tiempo.

En el marco organizacional, un efectivo proceso administrativo y contable permite, no solo mantener el control sobre el registro de ingresos y egresos, sino contar un reporte completo de todo el manejo de la organización y saber con cierto grado de seguridad en qué condiciones se encuentra ésta, el margen de utilidad con que cuenta, además de saber cuan productiva es dicha organización. Obteniendo así resultados positivos que conduzcan al éxito, lo cual es de gran importancia para los ejecutivos y la organización.

A este efecto, la presente investigación se justifica porque podrá brindarle a la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar, con la finalidad de reforzar las otras actividades administrativas de planificación, organización y dirección, mejorar los controles asociados a los procesos que comprende el área de administrativa y contable, relacionada a los procesos del manejo de los ingresos que

surge para optimizar el funcionamiento de éstos, sobre la adecuada administración de sus recursos y el correspondiente control y registro contable.

A su vez interviene en la parte financiera de la empresa que permite a la alta gerencia tomar decisiones pertinentes tanto para planificar sus operaciones como efectuar nuevas inversiones, así como determinar la rentabilidad esperada para los accionistas.

En el presente informe, en relación a las estrategias de control de las cuentas por cobrar en el departamento administrativo de la empresa en estudio, se propuso soluciones a las problemática existente, y podrían considerar las recomendaciones que surgirán por parte de la autora y puede ser utilizado por alumnos de la Universidad José Antonio Páez, como guía o aporte principal para iniciar investigaciones sobre controles internos aplicables en las empresas y a su vez despertar inquietudes en los investigadores, también puede ser utilizado por cualquier persona que desee conocimientos sobre el tema antes mencionado.

Finalmente, fue de gran ayuda para la autora ya que le permitió desarrollar habilidades y destrezas en cuanto a coordinación, investigación y comunicación, utilización los procesos administrativos y contables, y servir de base para aportar soluciones a otras empresas con situaciones similares, ya que la investigación se encuentra enmarcada bajo las líneas de investigación establecidas por la Escuela de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez, ya que se encuentra enmarcado en las líneas de investigación, en el área denominada gestión contable, financiera y administrativa, línea de trabajo gestión y control de las finanzas públicas y privadas en materia de control interno.

2.5 Alcance de la Investigación

El presente informe de pasantías se realizará dentro de las instalaciones del departamento administrativo de la empresa Operaciones Logísticas San Antonio

Suolsa C.A., con la finalidad de dar solución al problema planteado en cuanto a la implementación de la propuesta, que permitan mejorar los procesos de cuentas por cobrar, el mismo está dirigido a todo el personal que labora en el área antes mencionada que pueda optimizar el desempeño de sus actividades de manera eficiente y eficaz, para el logro de los objetivos organizacionales, a través del establecimiento de estrategias de control interno.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

El marco referencial conceptual constituye una guía para decidir qué se observa y cómo se lleva a cabo el estudio, comprende los antecedentes y los fundamentos teóricos, para establecer la relación entre teoría e investigación, de esta manera ayudan a entender el contenido de la investigación dentro de un conjunto de conocimientos. A fin de orientar la búsqueda de la investigación y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos utilizados.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes, según expresa Giménez (2008), “se refieren a la revisión y síntesis conceptual de investigaciones previas relacionadas con la investigación planteada”. (p. 37). Para el desarrollo de este informe se realizó una revisión exhaustiva de textos, trabajos de grado e informes de pasantías, con títulos similares que preceden a este documento dentro de los cuales se señalan:

Entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, cabe señalar los siguientes:

Primeramente, Machado Y. (2015) presentó un informe de pasantía titulado **“Manual de procedimientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Policlínica El Morro, C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El informe tuvo como objetivo principal proponer un manual de normas y procedimientos para el control interno del proceso de cuentas por cobrar en Policlínica El Morro, C.A.

El mismo, se desarrolló mediante tres fases metodológicas entre las cuales se diagnosticó la situación actual del control interno existente en el proceso de cuentas por cobrar, se identificaron las debilidades y fortalezas existentes en los procesos de cuentas por cobrar que brindaron las estrategias necesarias para diseñar un manual de procedimientos que permitiera el óptimo control interno en el área en estudio.

La investigadora concluye en su informe que la organización carece de instrumentos normativos donde estén descritos los procedimientos, siendo esto una debilidad en el control interno y teniendo como consecuencia la falta de eficiencia y eficacia de la información financiera, es por ello que sería gran ayuda para todo el personal que labora en la organización, tener una herramienta donde tengan por escrito las actividades que se deben realizar impulsando esto que los procesos sean llevados con eficiencia y eficacia, y facilitando el entrenamiento del personal que vaya a ingresar a la organización.

Su aporte a la presente investigación es que se deben incluir controles internos en la elaboración de los procedimientos de cuentas por cobrar a proponer, las cuales permitan a manera de mejorar los procedimientos y actividades realizadas, que cada uno de las personas que conforman la organización tengan bien claro las funciones que se deben realizar así como las responsabilidades que cada uno de ellos representa.

Por su parte, Cáceres, Ch. (2014), quien expuso su trabajo de grado titulado **“Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo fundamental mejorar los proceso contables de la empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A., la cual era una organización de reciente constitución y por esto no tenía claramente definidos cuáles eran sus procedimientos contables, lo que les trajo como consecuencia problemas en la cancelación de sus deudas tanto con los proveedores, como con sus obligaciones tributarias, así como el descontrol en su documentación contable.

En tal sentido, para darle solución a la problemática planteada se propuso diseñar estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables, por lo que se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de diseño campo. Para la recolección de la información se aplicó la técnica la encuesta a través de un cuestionario contenido de catorce (14) preguntas dicotómicas tipo si-no, aplicado a una población y muestra conformada por seis (06) personas relacionadas con los procesos administrativos y de registros contables.

La autora concluye en su investigación, que la organización presenta debilidades en lo referente a la elaboración de sus procesos contables, las cuales están relacionadas fundamentalmente con la falta de unificación de un plan de cuentas contables, por lo que se infiere que su información no está del todo regularizada, no poseen un presupuesto de gastos, no se controlan las cuentas por pagar, por cobrar, compras y ventas, por lo que para mejorar sus procesos se elaboraron estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión contable de la organización, tales como elaboración un plan de cuentas, adaptada a los requerimientos de las Normas Internacionales de Información financiera, así como modelo de control de gastos fijos y variables que posee la empresa.

Su aporte al presente informe, es que establece controles en los gastos fijos y variables a través de las estrategias propuestas que pueden ser consideradas de acuerdo a la información suministrada adaptables a la problemática de la empresa en estudio.

Asimismo, Molleda, B. (2013), presentó un informe de pasantías titulado **“Control interno en el área de efectivo para la disponibilidad diaria en el departamento de contabilidad de la Cooperativa de Producción Industrial de Moldes S.R.L”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. El informe se basó en proponer una solución viable a la problemática existente a través del diseño de control interno en el área de

efectivo para la disponibilidad diaria en el departamento de contabilidad de la Cooperativa de Producción Industrial de Moldes S.R.L., tales como ingreso y egreso del efectivo con el fin de que el departamento de contabilidad pueda ofrecer información exacta y oportuna, ya que el efectivo es el recurso más importante que tiene toda empresa, por lo que su administración correcta para la adecuada y eficaz operatividad de la misma.

Metodológicamente, se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible, el cual se desarrolló en tres fases de acuerdo a los objetivos propuestos, cuya muestra y población conformada de cinco (05) empleados en los procesos, se les aplicó las técnicas de recolección de información la observación directa y la encuesta, esta última a través de un cuestionario conformado por trece (13) preguntas de respuestas cerradas tipo dicotómicas si – no.

La autora concluye en su investigación que, en el departamento de contabilidad no existen procedimientos para las operaciones relacionadas con el efectivo, por lo cual las entradas y salidas no es la más adecuada, debido a que se realizan sin ningún control lo que podría generar riesgos significativos para la empresa, por lo que se requiere elaborar herramientas de control interno de manera eficiente para su control.

Su relación con el presente informe es que aporta información relacionada al control interno el cual debe ser prioridad al momento de establecer las estrategias a ser propuestas en el presente estudio que le solución a la problemática existente.

Por su parte, Leal, M. (2013), en su trabajo especial de grado titulado **“Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en el marco del plan evasión cero de la empresa Multiservicios Técnicos, R.A., C.A.”**, que presentó en la Universidad José Antonio Páez, para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.

El objetivo de esta investigación, estuvo enmarcado en la propuesta de diseñar lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA, en la empresa Multiservicios Técnicos, R.A., C.A. el cual tuvo como propósito, analizar el cumplimiento de los deberes formales por parte de la empresa en virtud de conocer sus componentes, procesos de autoliquidación y su relevancia de acuerdo con el Código Orgánico Tributario, debido a que dentro de la misma se han observado fallas en el ámbito administrativo, luego del cambio y aprobación de la providencia No. 0104 de fecha 30/10/2009 publicada en Gaceta Oficial No. 39.296, lo que afecta el cumplimiento del compromiso legal de este tributo.

Por las características de la investigación se fundamentó en una investigación tipo factible, ya que se basa en la elaboración de una propuesta, enfocándose en un diseño de campo debido a que su propósito principal es el diseño de soluciones orientadas a minimizar las debilidades presentes en cuanto al cumplimiento de deberes formales. La población y muestra estuvo conformada por cinco (05) personas que laboran de forma directa en el departamento de Administración de la empresa en estudio, a los cuales se les aplicó como herramienta de recolección de datos la observación directa, la revisión bibliográfica y la encuesta a través del instrumento el cuestionario con conformado por preguntas dicotómicas cerradas a los fines de diagnosticar la situación actual en el área en estudio.

El autor concluye en su investigación, que el incumplimiento de algún deber formal en los casos específicos por ausencia de información en las facturas, la no tenencia de los libros contables en el establecimiento comercial, así como también la actualización de los registros en los libros de compras y ventas. Por lo que se recomendó implementar los lineamientos administrativos propuestos y desarrollar mejoraras adaptadas a sus requerimientos en cuanto al cumplimiento de los deberes formales del IVA.

El presente antecedente se relaciona con el trabajo de grado, debido a que se propuso dar solución a la problemática existente en la empresa de estudio, en cuanto a las debilidades de los procesos para el cumplimiento de los deberes formales, en el cual los lineamientos administrativos propuestos sirven de referencia para poder lograr el objetivo principal de este informe, direccionado al diseño de estrategias, de tal manera que puedan reforzar las debilidades encontradas en la investigación.

Finalmente, Soto, L. (2012) presentó un informe de pasantía titulado **“Estrategias para el control interno de los ingresos y egresos de la empresa LAGOON’S LOGISTIC OPERATOR, C.A.”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. El informe tuvo como finalidad proponer estrategias para el control interno de los ingresos y egresos, de la empresa LAGOON’S LOGISTIC OPERATOR, C.A., a fin de establecer los procedimientos necesarios para el manejo de los ingresos y gastos que garanticen que la empresa disponga mecanismos de planificación y presupuesto, diseñados para dirigir su gestión hacia el cumplimiento de los objetivos y metas en términos de racionalización y eficiencia.

Metodológicamente, se desarrolló en tres fases de acuerdo a los objetivos planteados en las cuales se utilizaron como técnicas de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario y la observación directa mediante una lista de cotejo, aplicados a una población y muestra de cinco (05) trabajadores, con la finalidad de diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos relacionados con el manejo de los ingresos y egresos, cuyos datos permitieron diseñar un conjunto de estrategias para el control interno, que permitieron mejorar sus procesos.

La autora concluye en su informe, que entre los factores que inciden en la aplicación de controles internos de las actividades administrativas no se están llevando adecuadamente los registros contables de los ingresos y egresos, debido a

que no existen procedimientos claramente definidos, falta de establecimiento de responsabilidades y falta de planificación de los procesos.

El antecedente sirve de aporte, al presente informe debido a que brinda información importante sobre controles internos que se pueden considerar en las estrategias a proponer considerando establecer procedimientos que permitan delimitar las funciones de los involucrados en los procesos así como establecer responsabilidades.

3.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias (2006), señala que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

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)

Entre las teorías que fundamentan este informe se mencionan:

3.2.1 Estrategias

De acuerdo a Mintzberg (2012), lo define como un plan, un patrón, posición y perspectiva. La estrategia es un plan que integra las principales metas y características de una organización y a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar, además ayuda a poner en orden y asignar los recursos con el fin de lograr

una situación visible y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes.

Una primera forma de clasificar las estrategias es por su origen en :

- Emergentes: son estrategias que surgen de manera causal, desde cualquier nivel de la organización y que muchas veces únicamente los socios las conoce y que se van alcanzando con el tiempo.
- Intentadas: surgen de un proceso sistemático y analítico desarrollado desde el más alto nivel de la organización.

La estrategia de una compañía, según Strickland (2010), es “el plan de acción que tiene la administración para posicionar a la compañía en la arena de su mercado, competir con éxito, satisfacer a los clientes y lograr un buen desempeño en el negocio” (p. 40), en donde el proceso de administración estratégica se basa en cinco tareas fundamentales, siendo responsabilidad de la gerencia de la pequeña y mediana empresa ejercer un liderazgo emprendedor y comprometer a la empresa con la ruta a seguir:

- a) Desarrollar una visión estratégica de la que será la configuración de la compañía y de hacia dónde se dirige, con el fin de proporcionar una dirección a largo plazo, delimitar en qué clase de empresa está tratando en convertirse la compañía e infundir en la organización el sentido de una acción con un propósito determinado.
- b) Determinar objetivos, convertir la visión estratégica en resultados específicos del desempeño que deberá lograr la compañía. El propósito de establecer objetivos es convertir los lineamientos administrativos de la visión estrategia y la misión del negocio en indicadores de desempeño específico, mediante los cuales se puedan evaluar el progreso de la organización.

- c) Crear una estrategia, representa las respuestas de la administración, las acciones y enfoques de negocios que emplea la administración para el desempeño organizacional.
- d) Poner en práctica y ejecutar la estrategia elegida de una manera eficiente y activa: implica una evaluación de lo que se necesitará para que la estrategia de resultado.
- e) Evaluar el desempeño e iniciar ajustes correctivos en la visión, dirección a largo plazo.

A partir de este punto surge la necesidad de definir estrategia, la cual se constituye entonces en las pautas a seguir por la organización, para la consecución de las metas en función de la misión y visión del negocio. En este sentido resalta el concepto de “matriz estratégica” como el conjunto de lineamientos que orientan el desarrollo a largo plazo de una organización, incluyendo los fines, la misión, los valores y la visión de la empresa.

Las estrategias de la compañía se constituyen en: cómo lograr el crecimiento del negocio, como satisfacer a los clientes, como superar la competencia de los rivales, como responder a las condiciones cambiantes del mercado, como administrar a cada parte funcional del negocio y desarrollar las capacidades organizacionales necesarias.

Las tres tareas de la creación de la estrategia son: el desarrollo de una visión estratégica y de una misión del negocio, la determinación de los objetivos del desempeño y la creación de una estrategia para producir los resultados deseados.

3.2.2. Teoría del Control Interno.

Control

En toda organización es necesario el control en todas sus etapas administrativas y contables, así como su implementación en todos sus procedimientos y actividades operativas, de tal manera que Chiavenato (2009), define que el control “es la función administrativa la cual trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos”. (p.394).

Por lo tanto, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

Control Interno

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales.

Por lo tanto, es necesario destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos bien sean a través de un instrumento que describan los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa. Según Chapman (2005), señala que “el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”. Por lo tanto, dichos objetivos se evidencian en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por consiguiente, según Catacora (2007) expresa, que el control interno:

Es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (p.238).

Por otro lado, el mismo autor define que:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración.(p.25)

El control interno es de gran importancia, ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona una gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad.

Componentes del Control Interno

De acuerdo a Mantilla (2009); “el control interno consta de cinco (5) componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”, los componentes son:

Ambiente de Control: El ambiente de control da tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados.

Valoración de Riesgos: La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos.

Actividades de Control: las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Deben identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades.

Monitoreo: Según Mantilla (2009), los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o en combinación de las dos.

3.2.3 Teoría de Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar

Según Koontz, H. (2013), 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” (p.15).

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.

Por su parte, Vallado (2012) define que “Las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo” (p.48).

Respecto a la evaluación de las cuentas por cobrar el autor mencionado señala que la extrema competencia en el mundo de los negocios de hoy día, ha hecho un recurso ineludible; al punto de que sin él es muy difícil para una empresa mantener un ritmo de ventas suficientemente grande, como para poder competir y mantenerse en el mercado. Así, para evitar pérdidas se aconseja seguir las siguientes medidas de evaluación sustractivas al valor nominal de las cuentas a cobrar: a) provisión para cuentas incobrables, b) devolución y rebajas en ventas, c) descuento por pronto pago en ventas, d) gastos de cobranzas y e) fletes en ventas.

El nivel de riesgo se puede disminuir con la aplicación de políticas de crédito, que optimicen mas no minimicen el período de cobranza, para que no llegue a significar una baja en las ventas. Atendiendo a esto, es fundamental describir la siguiente definición de riesgo de cobranza.

Riesgo de Cobranza: Es importante concientizar que las cobranzas implican un riesgo, a lo que se denomina “riesgo de cobranza”, pues se debe tomar en cuenta la posibilidad no poder llegar a hacer efectivas parte de las Cuentas por Cobrar. Para ello se considera tener una provisión para cuentas incobrables.

Clasificación de las cuentas

De acuerdo a Hernández, A. (2011)(p. 58), las cuentas por cobrar se pueden clasificar en:

- **Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** Son aquellas, cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de la “factura” por parte del cliente.

- **Cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito:** Son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y que deben ser representadas en el estado de situación financiera en el grupo de activo corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es de doce (12) meses.

De lo anterior expuesto, se debe indicar que las cuentas por cobrar representan el activo mayor en una organización, por lo que estas deben ser objeto de revisiones constantes en el ciclo normal de operaciones.

Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

Para Díaz, M. (2011),

Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p. 124).

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero.

El autor citado, detalla cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que

originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:

- 1. Identificación de Oportunidades de Cobro:** La cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro. Por lo tanto, un programa de computación recorrerá periódicamente el archivo de Débitos a Clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros de Documentos a Cobrar.
- 2. Preparación de la Gestión de Cobro:** La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada. Por lo tanto, un proceso de computación procesará la información almacenada en archivos y emitirá listados (diarios) ordenados por zona, las cuales contengan la identificación de los comprobantes, cuya cobranza se encargará cada cobrador. El detalle de esos listados incluirá el número de Factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha de emisión y de vencimiento, importe neto (indicación de descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para

Tesorería. Ello es a causa de que un tercero, ajeno al movimiento de fondos, sirva de elemento de control acerca de los valores recibidos y de la oportunidad de su recepción. En este caso, el receptor cubrirá una planilla especialmente diseñada para registrar los valores recibidos por correspondencia. Luego, los cheques serán enviados a Tesorería para continuar con el circuito de cobranzas.

3. Gestión de Cobro: Si la Cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados. Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para el trámite, con el detalle del número de cheque, banco, importe y recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

4. Rendición de la Cobranza: Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores, de los que planificó cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma: en cheque o en pagaré, y también cuáles no se pudieron cobrar (y la causa de ello). Para lograr esto, es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento, y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición. Es fundamental ser avalada por la correlativa información contenida en los recibos (cuya copia formará parte de la rendición) y en los valores recibidos.

La documentación y los valores así elaborados, serán controlados por Tesorería (destinatario de esos elementos), que deberá aprobar, si está de acuerdo, el proceso de rendición. En Tesorería se incorporará un resumen de los valores recibidos en la planilla diaria de caja, en la cual figurarán también registrados, si ello ocurrió, los valores recibidos por correspondencia. Por su parte, el sector Cobranzas deberá actualizar sus registros a fin de repetir, al día siguiente, un nuevo ciclo del procedimiento, con su documentación y su circuito informativo depurados. Dentro de esta fase, resta efectuar en la institución bancaria —por parte del sector Tesorería— el depósito de los cheques recibidos, tanto de los cobradores como los enviados por correspondencia. Las cobranzas recibidas deben ser depositadas íntegramente y sin demoras.

5. Control y Registro de la Cobranza: El sector Contaduría será el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de Cobranza. Luego de la verificación, podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en el Subdiario de Ingresos y Egresos.

El control de consistencia consiste en las siguientes verificaciones:

- Los créditos a las cuentas de clientes, en cancelación de facturas (u otros débitos) adeudadas por ellos, deberán coincidir con la sumatoria de los importes registrados en los listados de cobranzas de los cobradores y con el listado de valores recibidos por correspondencia.
- En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.
- La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de

las boletas de depósito. Por otro lado, las estrategias de control interno estarán referidas también por el ciclo de cobranzas, por lo que la teoría antes señalada sustentará la propuesta.

Control Interno de Cuentas por Cobrar

El Control Interno en el rubro de Cuentas por Cobrar, se aplica con el fin de prevenir pérdidas por distintas razones que incluyen los créditos otorgados a los clientes y que no sean recuperables, así como las divisiones inadecuadas de responsabilidades que producen ineficiencias en el registro y el manejo del efectivo, afectándose el estado real de la cuenta. Algunas combinaciones de funciones son incompatibles en la administración y registro de las cuentas por cobrar, por lo tanto es necesario evitar que ello ocurra para que no se produzca algún tipo de fraude. Según Meigs (2005), “uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables” (p. 287)

Meigs (2005:288) sostiene que un empleado puede ejecutar el retiro del efectivo cobrado a un cliente sin generar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del mismo, emitiendo una nota de crédito simulando que este ha devuelto la mercancía o anulando su cuenta, haciéndola parecer como incobrable. Por ello es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, no deben tener acceso a las entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la potestad de pedir notas de crédito o de autorizar la cancelación de deudas como incobrables.

Cada organización posee sus políticas propias dependiendo de la actividad y se deben adaptar los controles a fin de dar cumplimiento a las obligaciones, pero no se debe dejar a un lado el hecho de seguir los principios básicos presentes en los objetivos del control interno en general para las cuentas por cobrar.

Medidas de control interno en cuanto al control interno de crédito y cobranzas.

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
 - a. Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
 - b. Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.
- Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

Con respecto a cuentas por cobrar:

1. Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadradas los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
2. Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
3. Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:

- a. Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
 - b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
4. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
 5. Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Estrategias de control interno de las cuentas por cobrar

En consecuencia, los siguientes pasos de control interno ayudan a la empresa a llevar un mejor control de las cuentas por cobrar:

- Las funciones de custodia y manejo del efectivo deben ser ejecutadas por personas independientes de las que realizan las funciones de revisión, registro y control del mismo.
- Todos los ingresos de efectivo deben hacer constar en un recibo de ingreso, el cual debe ser firmado y sellado por el cajero.
- Los recibos de ingresos deben ser pre-numerados de imprenta y expedidos en secuencia numérica.
- La secuencia numérica en el uso de los recibos de ingresos debe ser controlada por un empleado independiente de quienes manejan el efectivo.
- Todos los ingresos deben ser depositados íntegramente a más tardar el siguiente día laborable. El cajero debe anexar el volante del depósito al recibo de ingreso correspondiente y debe quedarse con una fotocopia del depósito.

- Un empleado independiente debe verificar la coincidencia del total del efectivo recibido y el total del depósito de cada día. Además, que el volante de depósito tenga estampado el sello fechador del banco.
- Los ingresos y depósitos deben ser registrados por una persona independiente de las labores de manejo del efectivo ingresado
- El cajero debe llenar diariamente un formulario de recepción del efectivo donde conste el número del recibo, fecha y monto recibido.
- Es responsabilidad del gerente, el encargado del área financiera y del auditor interno velar por el cumplimiento de estos controles.
- De tal forma que, para la facturación existen los siguientes controles:
- Las facturas deben estar pre-numeradas.
- Las notas de entrega deben estar acompañadas de la factura comercial.
- Los límites de crédito deben ser respetados.
- Se deben realizar controles de reconciliación entre los registros auxiliares y las cuentas de mayor.

Según García, (2000) los procedimientos que deben aplicarse a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado de ellas, son:

Clasificación por antigüedad de saldos: La antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción del efectivo. Debe tenerse una previsión contra malos manejos, ya que mediante la investigación de los saldos antiguos, se puede descubrir remesas no registradas o registradas en cuentas equivocadas.

Estado de cuentas Mensuales (clientes): Los estados de cuenta deben ser enviados con regularidad a todos los deudores, esto permite capacitar al deudor para reportar discrepancias. Las excepciones al envío de estados de cuenta admiten usarlas para

esconder sustracciones. Los estados de cuenta deben ser cotejados independientemente con el auxiliar y enviados por correo sin que la persona que lleva el auxiliar o el cajero tenga acceso a ellos. Permite asegurarse de que el estado de cuenta coincida con la cuenta y que no sea interceptado por aquellos que están en los puestos que les permite sustraer efectivo o esconder la sustracción del mismo.

Conformidad de saldos: El envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Una de las pruebas más eficaces para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar dentro del régimen de propiedad del negocio, es su conformación directa con correspondencia. Periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa.

Ahora bien, Aguirre (1997) establece que los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general se podrían distinguir las siguientes:

- Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo, es decir, características del cliente.
- Estructura organizativa y operativa.
- Políticas y criterios establecidos por la entidad (Concesión de crédito, límites, condiciones, entre otros).
- Medios y equipos para la gestión y control de clientes y de las cuentas por cobrar.
- Comercialización o no del departamento de clientes o control de las cuentas por cobrar.

3.3 Definición de Términos Básicos

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

Control: Proceso por el cual un orden modifica regula o dirige el funcionamiento de otro orden existente dentro del mismo sistema funcional.

Control Interno Contable: Está conformado por los controles y métodos establecidos para garantizar protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables.

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

Cuentas por Cobrar: Registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

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

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

Gestión: Proceso que desarrolla actividades productivas con el fin de generar rendimientos de los factores que en él intervienen. Diligencia que conduce al logro de un negocio o satisfacción de un deseo.

Gestión Administrativa: Es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Liquidez: Capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo

(depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

Monitoreo Ongoing: Consiste en la evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario.

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

Procedimientos: Conjunto de métodos que tienen como objetivo la consecución de uno o más objetivos.

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

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

El presente capítulo está referido a las fases metodológicas que se llevaron a cabo para hacer posible el presente informe de pasantía, aquí se especifica a través de un lenguaje claro y sencillo los métodos e instrumentos que fueron empleados.

La elaboración de la metodología dependerá esencialmente de los objetivos planteados en el estudio, así como la búsqueda de las condiciones de objetividad valide y confiabilidad de la misma.

4.1 Fases de la Investigación

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaron tres (03) fases metodológicas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general el cual es el establecimiento de estrategias control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

4.1.1 Fase I. Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

En esta fase se revisaron la gestión en cuanto a los controles en el procesos de cuentas por cobrar en la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., por lo que se requiere primeramente establecer a la población y muestra objeto de estudio quien proporcionará la información necesaria para realizar el diagnóstico sobre la situación actual e identificar las causa de las debilidades existentes.

Según Balestrini (2006), define la población como: “un universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. (p. 122). Para el caso de estudio se tomará como población el número de empleados que forma parte de la organización. Representado por un total de tres (03) personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar. Por consiguiente la muestra se considera que es una porción representativa de la población que permite generalizar sobre esta los resultados, de acuerdo a lo citado y tomando en cuenta que la población es pequeña y finita se tomará como muestra la totalidad para números de personas que laboran en el departamento.

En este mismo orden de ideas, la muestra es no probabilística, y se seleccionaron a todos los miembros de la población, según Samperi (2008) “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (p. 306). Lo cual para este estudio fue representado por el cien por ciento (100%) de los trabajadores para darle mayor validez a la investigación. La muestra del objeto de investigación estará conformada por los mismos correspondientes a la muestra por ser una población menor a cincuenta empleados, el cual estará representado por las tres (03) personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar.

La técnica que se empleó para obtener la información necesaria fue la encuesta a través del instrumento el cuestionario. Por lo tanto, Arias (2006) expresa que “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.67); a su vez el mismo autor expresa que el instrumento de recopilación de la información “es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p.69).

En este sentido, Palella y Martins (2006) explican que la encuesta “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito”. (p.111).

Al mismo tiempo, Arias (2006) indica que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, contentivo de una serie de preguntas” (p.74), el cual contiene preguntas dicotómicas con posibles respuestas (Sí-No) compuesta de diez (10) ítems, para el manejo estadístico de datos, con el propósito de obtener información general de las funciones y el proceso de control de la gestión de cuentas por cobrar.

Cabe destacar que para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, es necesario seleccionar la población y muestra, según Tamayo y Tamayo (2010) “consiste en la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica en común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114)

Una vez aplicado el instrumento, se analizaron los resultados de manera cuantitativa en una matriz de tabulación, dicha matriz es una tabla de diversas columnas que contiene toda la información obtenida mediante el cuestionario aplicado, cada columna representa un indicador de variables y cada fila un indicador de la muestra. Se graficarán mediante gráficos de torta expresados de forma porcentual.

4.1.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

En esta fase se efectuó un análisis del control interno en los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., con la finalidad de identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y

amenazas (factores internos y externos) que afectan los procesos administrativos y contables en el manejo de las cuentas por cobrar, los cuales permitieron desarrollar las estrategias que pudieron darle solución a la problemática existente, y fueron desarrolladas las más viables mediante el desarrollo de la propuesta.

Para llevar a cabo esta fase, se inició el contacto directo con el objeto de estudio, donde se determinaron los procesos que son llevados actualmente por el departamento de administración en relación al control interno, a través de la técnica de la observación directa, la cual es definida por Sabino (2008): “La observación directa es aquella a través de la cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social” (p.134). Para desarrollar la técnica de la observación directa, se empleó como instrumento un cuadro de observación directa que según Tamayo y Tamayo (2010), “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p.70).

Luego de haber analizado cada uno de los resultados obtenidos con la aplicación de la observación directa, se procedió a identificar las debilidades que se presentan en esta área y la falta de uniformidad en los procedimientos, así como la efectividad de sus procesos.

Un factor considerado por la planificación estratégica para el diagnóstico, es el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Dentro de este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizará la Matriz FODA. En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a lo interno, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir.

Según Serna (2007) la Matriz FODA permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las

amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias” (p.158), de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta para el diseño de estrategias.

4.1.3 Fase III. Diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

Para el desarrollo de esta etapa se tomó en cuenta lo analizado en las fases anteriores, elaborar el diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., con la finalidad de permitirles tener una visión más amplia del mejoramiento que debe realizarse en los procesos de gestión, ya que el principal objetivo de las cuentas por cobrar, es realizar adecuadamente los procedimientos y procesos necesarios para la gestión de cobranza y eficiencia en el desempeño de sus operaciones. En términos generales, pretende obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización y mantener su operatividad de manera eficiente y efectiva.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. Análisis de los resultados

El presente capítulo tiene como finalidad desarrollar las fases metodológicas que permitan el logro de los objetivos propuestos, con el fin de aplicar las técnicas e instrumento de recolección de información, cuyos resultados permitirán realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar, en la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., con el propósito de identificar las debilidades existentes y poder diseñar las estrategias que solventen la problemática expuesta, las cuales se desarrollan a continuación:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

Para obtener un diagnóstico de la situación actual de los procesos cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., utilizó como técnica de recolección de información de la encuesta a través de un cuestionario conformado por once (11) preguntas dicotómicas de respuesta sino, aplicado a una población y muestra representativa representada por tres (03) personas que laboran en la empresa relacionadas con las cuentas por cobrar, en el área administrativa, cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, los cuales se exponen a continuación.

5.1.1 Técnica Aplicada la Encuesta: Instrumento el Cuestionario

Ítem 1.- ¿La entidad cuenta con controles internos formalmente establecidos?

Cuadro 1.- Controles internos establecidos.

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Zurita (2017)

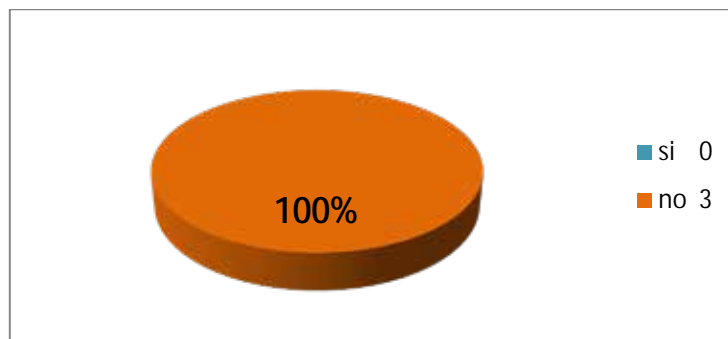


Gráfico 1.- Controles internos establecidos.

Fuente: Zurita (2017)

Análisis

Ante la presente interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta que la entidad cuenta con controles internos formalmente establecidos, mientras que el cien por ciento (100%) señala que no existen. Los controles internos son necesarios para mejorar los procesos, evitar desviaciones, y garantizar que se cumplan los objetivos. Además ayudan a salvaguardar los activos, por lo que se evidencia debilidades de control interno en el área de cuentas por cobrar.

Item 2.- ¿La entidad cuenta con manuales de normas y procedimientos?

Cuadro 2.- Manuales de normas y procedimientos

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

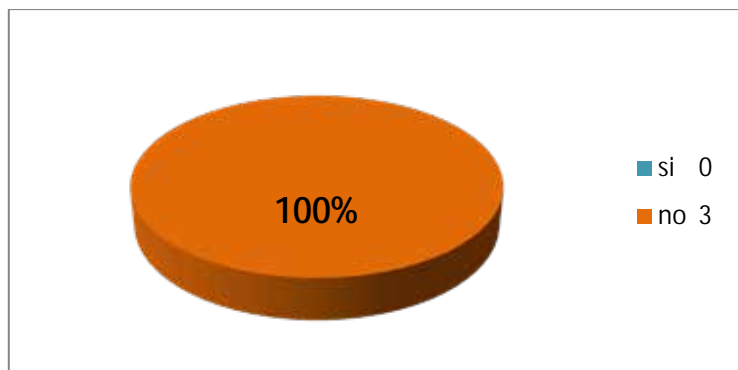


Gráfico 2.- Manuales de normas y procedimientos

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que la entidad cuenta con manuales de normas y procedimientos. Los manuales son guías con procedimientos, normas y políticas lógicamente establecidas y claramente redactadas que sirven al trabajador para realizar las actividades correctamente, y evitar diferencias de criterios en el desempeño de una actividad, lo que refleja el resultado obtenido que el personal no cuente con esta herramienta e improvise la manera de desempeñar sus funciones de acuerdo a su experiencia laboral.

Ítem 3.- ¿La entidad cuenta con un sistema administrativo computarizado para llevar registro?

Cuadro 3.- Sistema administrativo computarizado para llevar registros

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

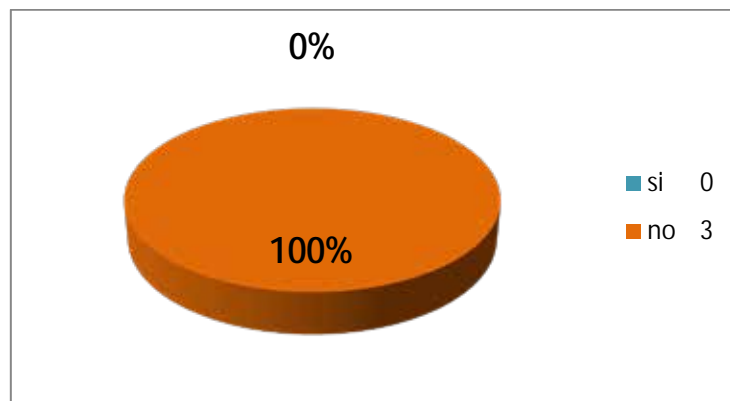


Gráfico 3.- Sistema administrativo computarizado para llevar registros

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron negativamente ante esta interrogante, señalando que la entidad no cuenta con un sistema administrativo computarizado para llevar registro de las facturas emitidas, y pendientes por cobrar, lo que es una debilidad ya que los sistemas permiten establecer controles en los registros de las ventas, emitir reportes de las facturas pendientes de cobro y registrar las ya cobrada.

Ítem 4.- ¿La entidad lleva a cabo análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

Cuadro 4.- Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

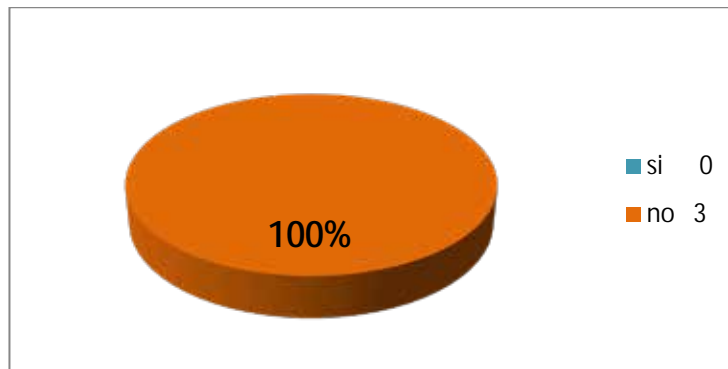


Gráfico 4.- Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

Se observa a través del presente gráfico que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada manifiesta que entidad no lleva a cabo análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar. Se evidencia la falta de controles de las facturas pendientes por cobrar que están vencidas, ponen en riesgo la solvencia financiera la cual se va debilitando por la falta de ingresos continuos para el pago de las obligaciones, y pueda existir el riesgo de cobros dudosos o incobrables.

Ítem 5.- ¿La entidad realiza registro oportuno de las cuentas por cobrar?

Cuadro 5.- Registro oportuno de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

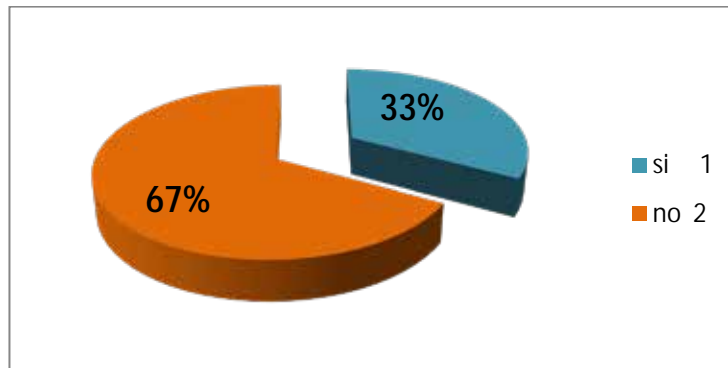


Gráfico 5.- Registro oportuno de las cuentas por cobrar

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

Ante esta interrogante se obtuvo que el treinta y tres por ciento (33%) de la muestra seleccionada considera que la entidad realiza registro oportuno de las cuentas por cobrar, mientras que el sesenta y siete por ciento (67%) indica que no se realizan registros, no existen normativas establecidas para el registro de las operaciones debido a que toda la documentación es llevada por un contador externo, sin embargo es necesario que se establezcan mecanismos de control para poder llevar un registro y estimación de las ventas efectuadas dentro de la empresa.

Ítem 6.- ¿La entidad hace seguimiento continuo de las cuentas por cobrar?

Cuadro 6.- Seguimiento continuo de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

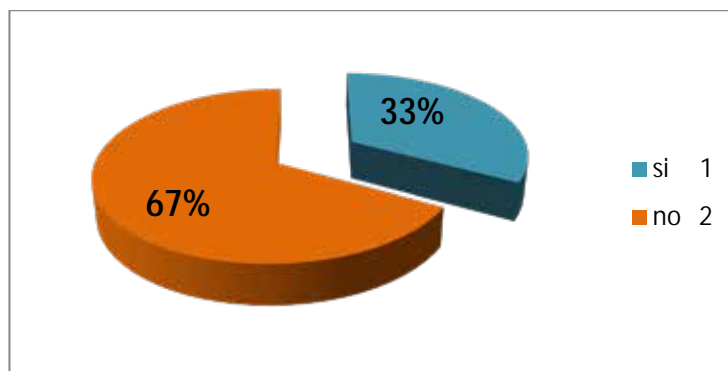


Gráfico 6.- Seguimiento continuo de las cuentas por cobrar

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

El treinta y tres por ciento (33%) de la muestra seleccionada indica que la entidad hace seguimiento continuo de las cuentas por cobrar, mientras que el sesenta y siete por ciento (67%) señala que no se realizan oportunamente. Esto indica otra debilidad y necesidad de establecer estrategias de control, debido a que las facturas que están pendientes por cobrar hay que ver si han sido cobradas y si fueron depositadas en cuenta por el cliente sea por el monto completo y llevar registros de si ya fue pagada para establecer las cifras reales de cobranza.

Ítem 7.- ¿La entidad hace envíos de estados de cuenta a los clientes para gestionar la cobranza?

Cuadro 7.- Envíos de estados de cuenta a los clientes para gestionar la cobranza

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

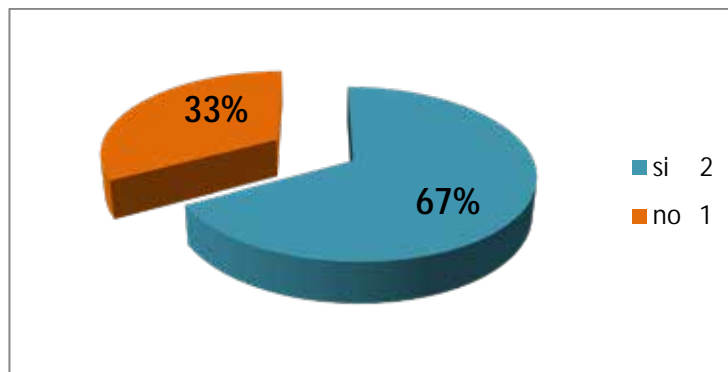


Gráfico 7.- Control de gestión de información basada en indicadores

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de la muestra seleccionada indica que la entidad hace envíos de estados de cuenta a los clientes para gestionar la cobranza, mientras que el treinta y tres por ciento (33%) señala que si se realizan oportunamente. El estado de cuenta es una herramienta que permite mantener una estrecha relación con el cliente, permitiéndolo recordar los compromisos de pago que tiene con la empresa, y coordinar el tiempo en el cual procederá a realizar el pago, y proceder a las actividades necesarias para su correspondiente gestión de cobranza.

Ítem 8.- ¿La entidad realiza análisis de movimiento de las cuentas por cobrar?

Cuadro 8.- Análisis de movimiento de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

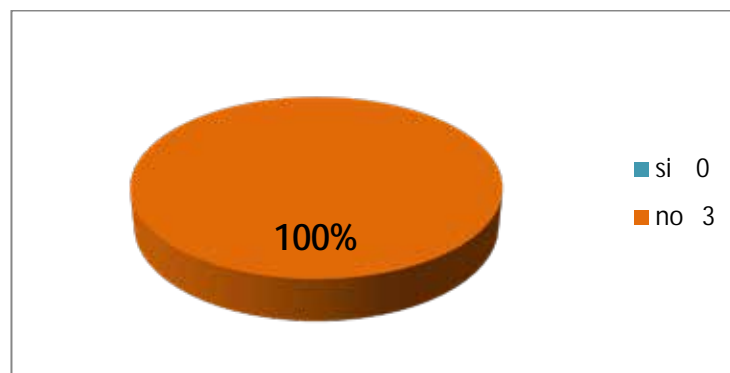


Gráfico 8.- Análisis de movimiento de las cuentas por cobrar

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

Se obtuvo que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala, que la entidad no realiza análisis de movimiento de las cuentas por cobrar, por lo que no se tienen controles y se generan muchas deficiencias en esta área.

Ítem 9.- ¿Existe en la entidad un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente?

Cuadro 9.- Auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

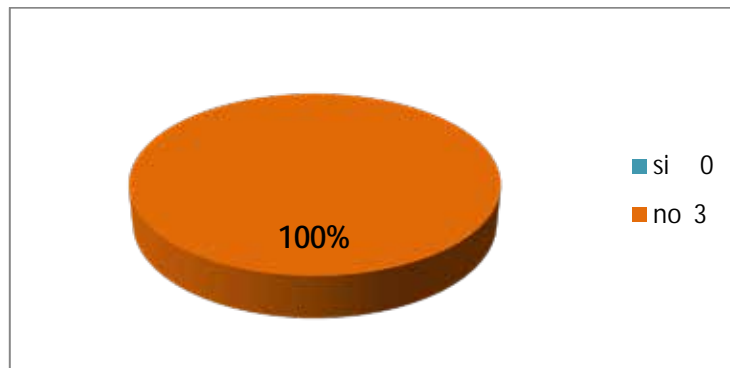


Gráfico 9.- Auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

En la presente gráfica se muestra que el cien por ciento (100%) de la muestra seleccionada indica que la entidad no tiene un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente, no llevándose controles de registro y seguimiento, ya que es un riesgo y no se puede precisar quienes realmente tienen la deuda con la organización, evidenciando la necesidad de establecer estrategias de control que permitan mejorar los procesos de cuentas por cobrar.

Ítem 10.- ¿Se han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo?

Cuadro 10 Saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	2	%
NO	1	10%
TOTAL	3	100%

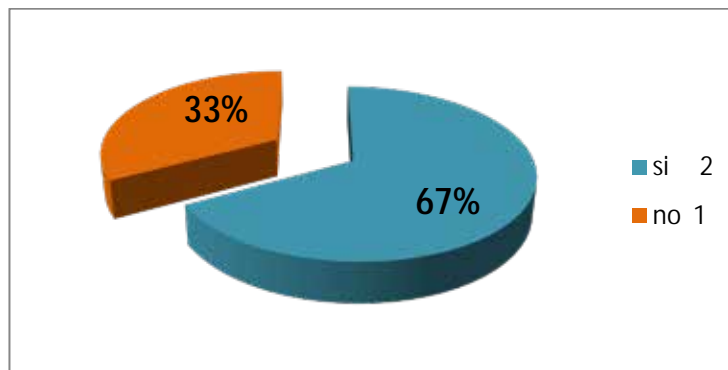


Gráfico 10.- Saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

En relación a la presente interrogante, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados manifiesta que han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo, mientras que el treinta y tres por ciento (33%) indica que no se tiene control. Las facturas con mucho tiempo pendiente de cobro son un riesgo para la empresa ya que se corre el riesgo de convertirse en incobrables, generando pérdidas para la empresa, por lo que se requiere un tratamiento de recuperación principalmente de estas cuentas.

Ítem 11.- ¿Considera usted que el proceso de conciliación de las cuentas por cobrar luego de las cobranzas efectuadas es dificultoso?

Cuadro 11.- Dificultad de conciliación de saldos

ALTERNATIVA	RESULTADO	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	0	0%
TOTAL	3	100%

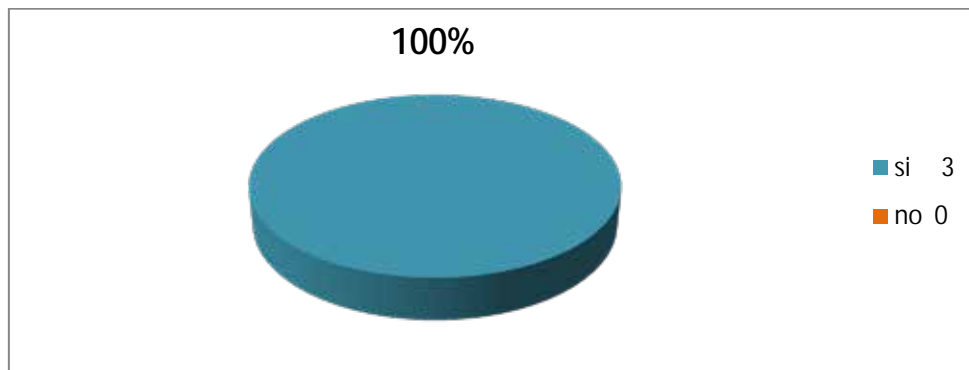


Gráfico 11.- Dificultad de conciliación de saldos

Fuente: Zurita. (2017)

Análisis

A esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados contestaron que se evidencia que existe dificultad de conciliación de saldos, debido a que no se hace seguimiento de forma continua, cuando el cliente se toma un descuento no autorizado, o se registra el monto a otra factura por error, no se comprueban que los depósitos correspondan al monto de las facturas.

Fase II. Identificación las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

4.2.1 Técnica aplicada la observación directa

Cuadro 1. Cuadro de Observación

Empresa: Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.				
Área de Aplicación: Departamento de Administración (Área de cuentas por cobrar.)				
Fecha de Aplicación: Marzo 2017				
ITEMS	Escala de Estimación			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1. Políticas de cuentas por cobrar.	X			
2. Procesos Internos de cuentas por cobrar.	X			
3. Delimitación de funciones.		X		
4. Registro de cuentas por cobrar.	X			
5. Emisiones de estados de cuenta.	X			
6. Seguimiento de cheques devueltos	X			

Fuente: Zurita (2017)

Análisis:

A través de la técnica de la observación directa, mediante el instrumento “cuadro de observación” aplicado en el departamento de administración en el área de cuentas por cobrar, se pudo recolectar la siguiente información:

- No existen políticas de cobranza formalmente definidas, por lo que no hay normativas uniformes de control para el proceso de cuentas por cobrar,

donde el personal maneje un criterio único para realizar el proceso de cobranza.

- Los procesos internos de cuentas por cobrar son deficientes, debido a que no existen manuales de normas y procedimientos, que sirvan de guía para que la persona que se ocupe de las actividades de manejo de las cuentas por cobrar sepa cómo, dónde y cuándo hacer las operaciones pertinentes para el control de las cuentas por cobrar.
- No existe delimitación ni segregación de funciones, pues como es una empresa pequeña todo lo quiere controlar el dueño, sin delegar funciones, y hay sobrecargo de responsabilidades sobre una sola persona la cual realiza el proceso de cobranza, depósitos, y conciliaciones bancarias, donde se observa que no hay controles internos, es un riesgo para el manejo de los ingresos de la empresa.
- Asimismo se evidencia, que al no llevar el registro oportuno de la cobranza no se pueden medir, el cumplimiento o no de metas establecidas por la gerencia, no se envían estados de cuenta de forma regular ni se hace seguimiento de los cheques devueltos, todo esto debilita la liquidez financiera para el pago de las obligaciones.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se pasó a la identificación de las debilidades y fortalezas en los procesos del control interno de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., ya que si se logra obtener el diagnóstico real en el departamento de administración en el área de cuentas por cobrar, con el cual se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitió hacer la evaluación de las estrategias a proponer la cual surgirán de la aplicación de la matriz FODA.

Cuadro 2.- Análisis DOFA.

ANÁLISIS DOFA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilidad del personal para ejecutar las estrategias propuestas. - Disposición de la empresa en para implantar mejoras.
OPORTUNIDAD	FO	DO
<ul style="list-style-type: none"> - Sólido posicionamiento en el mercado. - Teoría de control interno que brinda herramientas para mejorar procesos. - Amplia cartera de clientes reconocida. - Sistemas de banca electrónica para consultar movimientos y saldos. - Páginas web para envío de estados de cuentas a clientes, y notificaciones de cheques devueltos para agilizar su reposición. 	<ul style="list-style-type: none"> - Normativas para el registro diario de operaciones de cuentas por cobrar y cobranza. - Establecimiento de un libro auxiliar de cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> - Emisiones de estados de cuentas. - Conciliaciones bancarias frecuentes.
AMENAZAS	FA	DA
<ul style="list-style-type: none"> - Poca producción interna, necesidades de importación. - Control cambiario. - Economía inestable inflacionaria. - Bajo poder adquisitivo de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación al personal. - Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Implantar controles internos en los procedimientos de cuentas por cobrar.

Fuente: Zurita (2017)

En base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de la encuesta y la observación directa se pudo identificar las debilidades y fortalezas más resaltantes que afectan en los procesos de cuentas por cobrar, en la empresa en estudio, los cuales permiten determinar las áreas del proceso de cuentas por cobrar que requiere de estrategias para establecer proceso administrativos y contables de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, que permita lograr los objetivos y metas de cobranza propuestos por la gerencia. Por medio del diseño de las estrategias viables se pretende es de control para el área de cuentas por cobrar, se puede señalar lo siguiente:

Sobre la base de lo antes planteado es necesario que la empresa adopte cambios significativos para establecer los procesos administrativos y contables de cuentas por cobrar incluyendo controles internos, los cuales son necesarios de llevar a cabo y establecer responsabilidades y segregación de funciones para implantar controles internos en el área objeto de estudio, evitando la insatisfacción de los clientes, bajo rendimiento del personal que labora en la empresa, confusión en las funciones a realizar, y actualizar la estructura organizacional.

En consecuencia, los aspectos más resaltantes en el departamento administración en el área de cuentas por cobrar son la forma en cómo se trabaja y se realizan las actividades, carencia de manuales que indiquen cómo, cuándo, dónde y por qué realizar un procedimiento, no se efectúan los registros, ni se hace análisis de vencimiento generando que se acumulen facturas vencidas pendientes de cobrar, no se realizan conciliaciones bancarias ni registros de la cobranza, por lo que no se sabe en exactitud cuáles son sus cuentas por cobrar reales.

Por lo tanto, se considera fundamental que no solo se establezcan los procesos sino buscar la manera de aplicarle controles internos, que permitan a la empresa continuar con los objetivos y estrategias básicas propuestas desde sus inicios. Cabe considerar, que la estructuración de cada uno de los procedimientos que se realicen en la empresa logrará el mejor funcionamiento de la misma.

Fase III. Diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar en la dirección de administración, mediante procesos efectivos que incluyan el control interno para lograr alcanzar los objetivos y metas propuestos. Mediante una recuperación de las cuentas por cobrar la empresa podrá mejorar su liquidez financiera, para pagar sus obligaciones, realizar compras oportunas para evitar el desabastecimiento, mejorar la relación con los proveedores, para asegurar el despacho, en la economía que actualmente se encuentra inmersa donde impera las políticas de prepago para poder adquirir bienes y servicios causadas por el efecto inflacionario.

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 VI

LA PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

En el presente capítulo se pretende exponer la propuesta viable que pueda darle solución a la problemática expuesta en la presente investigación, a través del diseño de estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., en departamento de administración, debido a que el personal que labora en el área está sobrecargada de actividades y requiere de segregación de funciones, entre los procesos de facturación-cuentas por cobrar-cobros, y que pueda delegarse funciones a una persona incorporando controles internos, debido a que es una empresa pequeña de cinco (05) integrantes y el departamento de administración está sobrecargado de actividades, y se requiere de estrategias de control interno que permitan que sus procesos sean confiables, y minimicen el riesgo de fraudes, o mal manejo de las cuentas por cobrar.

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 una tendencia tardía, por los mismos permitirán asegurar y facilitar al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo, de igual forma proporcionará que tales estrategias sean necesarias para obtener mejor desempeño en las actividades de la empresa, de una manera eficaz y eficiente.

6.2 Objetivo de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer normativas de control interno para las cuentas por cobrar.
- Elaborar procesos de control interno de cuentas por cobrar.
- Crear cargo de analista de cuentas por cobrar, para realizar las funciones relacionadas al área.
- Diseñar un programa de adiestramiento del nuevo personal.

6.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica debido a que las Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., con la finalidad de que la empresa, obtenga óptimos resultados en el área de administración, pueda recuperar sus cuentas vencidas, mejorar su liquidez financiera, cumplir con sus obligaciones de manera puntual, poder mantener la operatividad de la empresa, mejorar las relaciones con los clientes, evaluar los clientes de riesgo, proyectar sus ventas, mejorar el flujo de caja, entre otros.

Asimismo, estando el personal de administración sobrecargado de funciones y responsabilidades, no logrando ser eficiente en todas las áreas, y que como sistema integrado un proceso mal ejecutado, en muchas ocasiones genera conflictos en otros que tengan relación o dependa de éste.

Es por ello, que al establecer las estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar, el personal encargado podrá desarrollar sus funciones de manera eficiente y efectiva, donde se le delegarán funciones y se

establecerán mecanismos de control que permitan brindar herramientas para el cumplimiento de los objetivos propuestos y detectar a tiempo posibles desviaciones para poder aplicar los correctivos necesarios, evitando fraudes o mal uso de los activos.

6.4 Factibilidad de la propuesta

El objetivo de este trabajo de investigación busca proponer Diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa 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 administración y la gerencia general, para el área 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.

6.5. Desarrollo de la Propuesta

A continuación se presenta la propuesta que consiste en diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., la cual se detalla a continuación:

ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA SUMINISTROS Y OPERACIONES LOGÍSTICAS SAN ANTONIO SUOLSA C.A.

Estrategia 1.- Establecer normativas de control interno para las cuentas por cobrar.

- Registrar los cobros oportunamente por las ventas a crédito de los clientes, a través de la facturación de la empresa.
- Los límites de crédito establecidos para cada cliente, según sus capacidades de pago, deben ser respetados, y no facturar importes superiores a ellos sin la debida autorización de la Gerencia de Administración.
- Verificar que los recibos de cobros emitidos por la Caja Principal, estén prenumerados y se lleve el correlativo correspondiente.
- Realizar cronogramas de cobros, de acuerdo a las fechas establecidas en cada una de las facturas generadas.
- Emitir reportes diarios y semanales, para su registro en el mayor auxiliar de cuentas por cobrar.
- Mantener actualizado el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Suministrarle semanalmente al Departamento de administración la situación de los clientes que han cancelado sus deudas.

- Informar a la Gerencia de Administración mediante reporte, la situación de los clientes deudores que presenten factura mayor a (60) días, para que sean enviadas al Departamento de Asesoría Jurídica.
- Emitir estados cuenta mensuales a los clientes.

Estrategia 2.- Elaborar procesos de control interno de cuentas por cobrar.

Esta estrategia tiene la finalidad de elaborar control interno en los procesos de cuentas por cobrar, para ello se requiere de un constante monitoreo al área de cuentas por cobrar, donde se soliciten reportes sobre el estatus de los clientes, y los procedimientos de gestión de cobranza, con la finalidad de evaluar de manera oportuna que se estén cumpliendo con las estrategias propuestas, asimismo se establece realizar de manera recurrente y sorpresiva conciliaciones y auditorias para verificar que los registros se están llevando adecuadamente, que las cifras del sistema y del auxiliar de cuentas por cobrar coincidan, además es muy importante la segregación de funciones y asignación de responsabilidades ya que el personal de facturación no debe intervenir en las labores de los procesos de registros relacionados con la cobranza.

Revisar que las facturas estén debidamente archivadas, que se emitan reportes de análisis de vencimiento y de las cobranzas efectuadas.

Estrategia 3.- Crear cargo de analista de cuentas por cobrar, para realizar las funciones relacionadas al área.

Se añade al organigrama estructural el cargo de analista de cuentas por cobrar quien se encargará de llevar los registros de las cuentas por cobrar, llevar los libros actualizados de cuentas por cobrar, registrar la cobranza efectuada, emitir estados de cuenta a clientes, realizar las conciliaciones bancarias, hacer seguimiento de los cheques devueltos, y demás funciones inherentes al cargo.

Estrategia 4.- Adquisición de un sistema contable y administrativo computarizado que permita llevar los registros contables de todas las áreas de la organización.

La empresa en su proceso de expansión requiere adquirir nuevas tecnologías que le permitan procesar información de manera rápida, veraz, efectiva y oportuna para la toma de decisiones, de esta manera puede llevar registro de toda sus operaciones y salvaguardar sus activos. Por lo tanto se recomienda que se adquiriera un sistema administrativo y contable computarizado, para llevar los registros de todas las áreas en especial de cuentas por cobrar, de esta manera los diferentes usuarios podrán registrar las operaciones y se podrá obtener información oportuna sobre la situación de la empresa.

Estrategia 5.- Diseñar un programa de adiestramiento del nuevo personal.

El personal que ocupe el cargo de analista de cuentas por cobrar recibirá entrenamiento por quince (15) días, en donde se le inducirá sobre el manejo de las cuentas por cobrar, registros diarios, emisión de reportes, envíos de estados de cuenta, utilización de la página web para mantener comunicación con los clientes para hacer seguimiento a la cobranza.

Estrategia 6.- Normativas para el registro diario de las cuentas por cobrar.

Esta estrategia tiene como finalidad introducir en los procesos de control interno para el registro diario de las cuentas por cobrar, con la finalidad de poder determinar cuáles son los saldos reales de las cuentas que están pendientes al cobro, y poder hacer un seguimiento y planificación de la gestión de cobranza, para ello deben realizar los siguientes:

- Diariamente se llevará un registro de las facturas por ventas a crédito en el auxiliar de cuentas por cobrar.

- Se realizará el registro indicando fecha de vencimiento de la factura de acuerdo al tiempo de crédito otorgado por la administración, así como los demás datos contenidos (cliente, importe de la factura, fecha emisión).
- Se realizará el registro de la factura cuando haya sido cobrada, indicando forma de pago por parte del cliente (cheque, transferencia bancaria, efectivo, depósito) y el banco en el cual fue efectuado el pago, fecha y disponibilidad del cobro.
- Las facturas cobradas se retiraran del auxiliar de cuentas por cobrar y se colocaran en una parte del libro que indique facturas cobradas.

Estrategia 7.- Análisis de vencimiento de las facturas y planificación de cobranza

En el diagnóstico se pudo evidenciar que no se realiza análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, en consecuencia lo que contribuye directamente a la generación de morosidad en las deudas que los clientes mantienen con la empresa; por lo tanto, la gestión que debe seguirse para realizar el procedimiento es:

- Semanalmente, se revisará el auxiliar de cuentas por cobrar, y se identificarán las facturas que están pendientes por cobrar durante esa semana, se llamará al cliente o enviará correo electrónico recordándoles que su factura está próxima a vencerse o vencida, y que se requiere indique la fecha y medio de pago.
- Se anotará en el auxiliar de cuentas por cobrar el nombre de la persona contacto con la cual se estableció la fecha de cobranza.
- Se realizará una programación para establecer la ruta que deberá hacer el mensajero para realizar la cobranza, donde el cliente que pague a través de cheques, y en el caso de que el cliente realice transferencias se le solicitará

el envío de los comprobantes de pago a una dirección de correo electrónico de la empresa con la finalidad de tener acceso rápido a la información.

Estrategia 8.- Revisión y verificación y registro de la cobranza

- Una vez recibida la información sobre el pago a través de transferencias electrónicas, se revisará la disponibilidad mediante la consulta de movimientos bancarios de la banca electrónica, se procederá a realizar el respectivo recibo de cobranza y actualizar en el auxiliar de cuentas por cobrar.
- En el caso de pago por parte del cliente a través de cheques, se endosarán a nombre de la empresa y se elaborará la respectiva planilla de depósito.
- Se elaborará planilla donde se indiquen todos los cheques mandados a depositar al banco como medida de control.
- Se verificará que todos los cheques hayan sido depositados y cuyos saldos estén disponibles en la cuenta de la empresa.
- Se enviará el cheque a depositar nuevamente al banco, se realizará registro para monitorear el respectivo depósito, y se verificará que haya sido el importe disponible en la cuenta bancaria de la empresa.

Estrategia 9.- Emisiones de movimientos bancarios diarios

- Diariamente se revisarán los movimientos bancarios, se procederá a revisar toda la cobranza que se haya hecho sea por los montos correctos, así como la disponibilidad en la cuenta.
- En el caso de detectar saldos no conciliados, se verificará el importe similar a facturas pendientes por cobrar vencidas o por vencer y se le solicitará al cliente información si realizó pago alguno y que envíe soportes correspondientes para su registro.

Estrategia 10.- Elaboración y emisión de estados de cuenta.

Quincenalmente, se emitirá estado de cuenta a los clientes para recordarles los saldos pendientes. En el caso que el cliente señale que existe diferencia de saldos por cuentas ya pagadas, se le solicitará comprobante de pago y se hará la correspondiente conciliación bancaria, emitirá el respectivo recibo de cobro y se registrará en el auxiliar de cuentas por cobrar.

CONCLUSIONES

El presente informe estuvo orientado a proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., debido a que Las cuentas por cobrar, requieren tener un plan de trabajo definido con metas precisas y claras, donde se establezcan las políticas y procedimientos que persigue la entidad, con el fin de salvaguardar las cuentas por cobrar, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de políticas para el logro de metas y objetivos programados.

La información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos la encuesta y la entrevista, brindo resultados que fueron analizados e interpretados para realizar un diagnóstico de la situación actual en donde se pudieron identificar las siguientes debilidades:

- No existen políticas de cobranza formalmente definidas, por lo que no hay normativas uniformes de control para el proceso de cuentas por cobrar, donde el personal maneje un criterio único para realizar el proceso de cobranza.
- Los procesos internos de cuentas por cobrar son deficientes, debido a que no existen manuales de normas y procedimientos, que sirvan de guía para que la persona que se ocupe de las actividades de manejo de las cuentas por cobrar sepa cómo, dónde y cuándo hacer las operaciones pertinentes para el control de las cuentas por cobrar.
- No existe delimitación ni segregación de funciones, pues como es una empresa pequeña todo lo quiere controlar el dueño, sin delegar funciones, y hay sobrecargo de responsabilidades sobre una sola persona la cual realiza el proceso de cobranza, depósitos, y conciliaciones bancarias, donde se

observa que no hay controles internos, es un riesgo para el manejo de los ingresos de la empresa.

- Asimismo se evidencia, que al no llevar el registro oportuno de la cobranza no se pueden medir, el cumplimiento o no de metas establecidas por la gerencia, no se envían estados de cuenta de forma regular ni se hace seguimiento de los cheques devueltos, todo esto debilita la liquidez financiera para el pago de las obligaciones.

En el presente estudio se concluye, que se pudo alcanzar los objetivos propuestos, logrando proponer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., que permitirán mejorar los procesos para el control y recuperación de las cuentas que se encuentran en manos de los proveedores, con el fin de fortalecer la liquidez financiera para poder cumplir con sus obligaciones y deudas contraídas con terceros.

RECOMENDACIONES

Para una adecuada implementación de la propuesta expuesta en el presente estudio que consistió en diseñar estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas San Antonio Suolsa C.A., lo, se formulan las siguientes recomendaciones:

- 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, para realizar los correctivos necesarios, reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en el departamento de cuentas por cobrar.
- Actualizar elaborar 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.
- Comunicar al personal con qué grado de eficacia se están alcanzando las metas y los objetivos establecidos. La información que le brinda al personal deber 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.
- 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.

- 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.
- 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 del clientes, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de crédito y cobranza y por ende la financiera y contable.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFICAS

- Abascal, Fernando (2004). **Como se hace un plan estratégico**. Cuarta Edición. Editorial Esic. Madrid España
- Aguirre, Juan. (2012). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. Editorial Cultura S.A. Madrid. España.
- Arias, Fideas (2007). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Balestrini, Miriam (2006). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Editorial Consultores Asociados. Caracas. Venezuela.
- Cáceres, Charly (2014), quien expuso su trabajo de grado titulado **“Estrategias orientadas al mejoramiento de los procesos contables de la empresa Distribuidora Servicios y Mantenimiento CHARMA, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo no Publicado. San Diego. Venezuela.
- Catacora, Fernando (2007). Contabilidad. **La base para las decisiones Gerenciales**. Editorial Mc Graw-Hill. Caracas. Venezuela.
- Chapman, William (2005), **Procedimientos de Auditoría, Control Interno**. Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal, Buenos Aires.
- Chiavenato, Idalberto (2009). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.
- Díaz, Mario (2011). **Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa**. Editorial Club de Estudio. Caracas. Venezuela
- García, Tulio (2012). **Introducción a la Teoría Administrativa**. Ediciones Pirámide S.A. Caracas. Venezuela.
- Hernández, Antonio **La calidad de los procesos dentro de una organización**. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.

- Giménez, José. (2008). **El Proceso de Investigación**. Editorial El Viaje del Pez. Valencia. Venezuela.
- Leal, Miguel (2013), **Lineamientos administrativos para el cumplimiento de los deberes formales del IVA en el marco del plan evasión cero de la empresa Multiservicios Técnicos, R.A., C.A.** Universidad José Antonio Páez, San Diego. Venezuela.
- Machado Yrene (2015) **Manual de procedimientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Policlínica El Morro, C.A.**, Universidad José Antonio Páez. Informe de pasantía no publicado. San Diego Carabobo.
- Mantilla, Samuel (2009) **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ta. Edición. Ediciones Bucaramanga, Colombia.
- Meigs, Roberth (2008), **Contabilidad: La base para las Decisiones Gerenciales**. Editorial Mc Graw-Hill. Undécima Edición. Bogotá. Colombia.
- Molleda, Brunilda (2013), **Control interno en el área de efectivo para la disponibilidad diaria en el departamento de contabilidad de la Cooperativa de Producción Industrial de Moldes S.R.L**, Universidad José Antonio Páez. Trabajo no Publicado. San Diego. Venezuela.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial Fedupel. Caracas. Venezuela.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. 3ra Reimpresión. Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas. Venezuela.
- Samperi, B (2008). **Metodología de la investigación**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. México.
- Serna, Héctor (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología**. 7ª Edición. Editorial 3R Editores. Bogotá, Colombia.
- Soto, Luis (2012). **Estrategias para el control interno de los ingresos y egresos de la empresa LAGOON'S LOGISTIC OPERATOR, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo no Publicado. San Diego. Venezuela
- Strickland, A. (2010). **Administración Estratégica**. Decimotercera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (2010). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. Ciudad de México. México.

Vallado, Angel (2012), **Contabilidad Financiera**. Séptima Edición. Thomson Editores. México. D.F.

Koontz, Harold (2013). **Elementos de la Administración**. Editorial Mc-Graw Hill Interamericana S.A. Mexico. D.F

Mintzberg, Henry (2012). **Gerencia y Planeación Estratégica**. Editorial Normas. Colombia.

ANEXOS



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

Estimado Señor

Suministros y Operaciones Logísticas Soulsa C.A.

Gerente General -

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de establecer estrategias de control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Suministros y Operaciones Logísticas Soulsa C.A.,

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de pasantía 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.

Gracias por su colaboración.

Anexo 1. CUESTIONARIO

(TÉCNICA ENCUESTA)

1. ¿La entidad cuenta con controles internos formalmente establecidos?

SI___NO___

2. ¿La entidad cuenta con manuales de normas y procedimientos?

SI___NO___

3. ¿La entidad cuenta con un sistema administrativo computarizado para llevar registro?

SI___NO___

4. ¿La entidad lleva a cabo análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

SI___NO___

5. ¿La entidad realiza registro oportuno de las cuentas por cobrar?

SI___NO___

6. ¿La entidad hace seguimiento continuo de las cuentas por cobrar?

SI___NO___

7. ¿La entidad hace envíos de estados de cuenta a los clientes para gestionar la cobranza?

SI___NO___

8. ¿La entidad realiza análisis de movimiento de las cuentas por cobrar?

SI___NO___

9. ¿Existe en la entidad un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente?

SI___NO___

10. ¿Se han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo?

SI___NO___

11. ¿Considera usted que el proceso de conciliación de las cuentas por cobrar luego de las cobranzas efectuadas es dificultoso?

SI___NO___

Anexo 2

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	0	3	0%	100%
3	0	3	0%	100%
4	0	3	0%	100%
5	1	2	33%	67%
6	1	2	33%	67%
7	2	1	67%	33%
8	0	3	0%	100%
9	0	3	0%	100%
10	2	1	67%	33%
11	3	0	100%	0%

Fuente: Zurita (2017)

Anexo 3

Cuadro 1. Cuadro de Observación

Empresa:				
Área de Aplicación:				
Fecha de Aplicación:				
ITEMS	Escala de Estimación			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente
1. Políticas de cuentas por cobrar.				
2. Procesos Internos de cuentas por cobrar.				
3. Delimitación de funciones.				
4. Registro de cuentas por cobrar.				
5. Emisiones de estados de cuenta.				
6. Seguimiento de cheques devueltos				

Fuente: Zurita (2017)