

**EVALUACIÓN DEL CONTROL
INTERNO Y SU INCIDENCIA
EN LAS CUENTAS POR COBRAR
DE UN ESCRITORIO CONTABLE
EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**



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

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS
CUENTAS POR COBRAR DE UN ESCRITORIO CONTABLE EN
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autora: Castillo Páez José Alexander
Ovalles Roxanna

San Diego, Octubre de 2017



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

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS
CUENTAS POR COBRAR DE UN ESCRITORIO CONTABLE EN
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

**Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en
Contaduría Pública**

Autor(es): Castillo Páez José Alexander
Ovalles Roxanna
Tutor: Econ. Yandyra Páez

San Diego, Marzo de 2018



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

San Diego, Octubre de 2017

ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado: **EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE UN ESCRITORIO CONTABLE EN VALENCIA ESTADO CARABOBO**. Ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

Nombre Tutor Metodológico

Firma

Fecha

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
RESUMEN	xiii
INTRODUCCIÓN	1
I CAPÍTULO	3
EL PROBLEMA	3
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1 Formulación del Problema	7
1.2 Objetivos de la Investigación	7
1.2.1 Objetivo General	7
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Justificación de la Investigación	8
II CAPÍTULO	10
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	10
2.1 Antecedentes de la Investigación	10
2.2 Bases Teóricas	14
2.2.1 Procedimientos y Control Interno	14
2.2.2 Cuentas por Cobrar	18
2.3 Definición de Términos Básicos	23
III CAPÍTULO	
MARCO METODOLÓGICO	25
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	25

	Pág.
3.2 Nivel de Investigación.....	27
3.3 Población y Muestra.....	28
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
3.5 Técnica de Análisis de Datos.....	30
IV CAPÍTULO	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	32
4.1 Resultados de la Aplicación del Cuestionario.....	33
4.2 Resultados del Diagnóstico.....	44
4.3 Resultados de las Observaciones.....	45
4.4 Análisis General de las Observaciones.....	45
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
Referencias Bibliográficas.....	52
Anexos.....	55

LISTA DE CUADROS

CUADRO Nº	DESCRIPCIÓN DEL CUADRO	Pág.
1	Rendimiento y Fluidez de los Cobros	33
2	Saldos de los Mayores de los Clientes	34
3	Clasificación de las Cuentas por Actividad.....	35
4	Revisión de las por el Funcionario.....	36
5	Revisión de Cuentas Morosas.....	37
6	Cancelación de las Cuentas Incobrables.....	38
7	Método para el Cálculo de la Provisión de las Cuentas Incobrables.....	39
8	Estados de Cuenta Mensuales vs Balance de Comprobación	40
9	Control de Facturas para Cobro	41
10	Informe Mensual de los Ingresos.	42
11	Intereses de Mora.....	43
12	Lista de Cotejo.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO Nº	DESCRIPCIÓN DEL GRÁFICO	Pág.
1	¿Se informa regularmente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?.....	33
2	¿Se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?.....	34
3	¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?.....	35
4	¿Estas cuentas son revisadas de forma periódica por un funcionario responsable?.....	36
5	¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?.....	37
6	¿Las cuentas incobrables se cancelan oída la opinión de gerencia y socios?.....	38
7	¿La empresa utiliza algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?.....	39
8	¿Se comparan los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación?.....	40
9	¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas para cobro?.....	41
10	¿Se presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos a la gerencia del escritorio?.....	42
11	¿Se cobran intereses de mora por el retardo en el pago de las facturas?.....	43



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

**EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS
CUENTAS POR COBRAR DE UN ESCRITORIO CONTABLE EN
VALENCIA ESTADO CARABOBO**

Autor(es): Castillo Páez José Alexander
Ovalles Roxanna

Tutor: Econ. Yandyra Páez

Año: Marzo. 2018

RESUMEN

La investigación desarrollada tuvo como objetivo general, Evaluar los controles internos y su incidencia en las cuentas por cobrar de un escritorio contable en Valencia estado Carabobo. La investigación se fundamentó teóricamente en conceptos relacionados Procedimientos, Control Interno y Cuentas por Cobrar. En su carácter metodológico el estudio se trató una investigación de campo con apoyo en la revisión bibliográfica y bajo el nivel de investigación descriptiva y enmarcada en el diseño no experimental. Así mismo se seleccionó como población por considerarla representativa y suficiente, el personal que labora en el Escritorio Contable en estudio constituida por (5) personas. En esta investigación se definió la muestra a estudiar de tipo censal, ya que estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa, bajo el criterio del tipo no probabilística. Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, además de la Observación Directa y como instrumento de recolección la lista de cotejo, con los cuales se pretende obtener información para dar respuesta a los objetivos definidos en la investigación. Una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos y analizados los mismos, se pudo concluir que, la aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno de las cuentas por cobrar del escritorio contable en estudio es deficiente.

Descriptor(es): Procedimientos, Control Interno y Cuentas por Cobrar.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Debido a los últimos acontecimientos ocurridos en el sistema económico mundial que ha dado como consecuencia fenómenos como la globalización de la economía y los mercados, sumado a eso con la tecnología en las comunicaciones ha provocado que el mundo elimine sus fronteras y estén cada día más cerca uno de otros realizando negocios y transacciones comerciales de gran magnitud. Esto significa un gran cambio en el interior de las organizaciones para poder enfrentarse a esta realidad.

Por consiguiente, en la actualidad las organizaciones se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y eficacia lo cual se traduzca en la consecución exitosa de sus objetivos propuestos, esto en vista de un entorno cada vez más competitivo y exigente que demanda diariamente mayores retos, a fin de no permanecer aislados a los cambios, económicos, financieros y tecnológicos que se vienen suscitando. Por consiguiente, las empresas se han visto en la necesidad de ser más competitivas y mejorar sus niveles de producción, sus procesos productivos, optimizar la gestión de sus procesos y adecuarse a los nuevos cambios y tecnologías.

Es ante tal situación que cobra mayor importancia el diseño y establecimiento de lineamientos, mecanismos y procedimientos que a nivel organizacional regulen y garanticen una evaluación constante de sus procesos y operaciones con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas; a fin de verificar que todo se está desarrollando de acuerdo a lo planeado.

De igual modo, el área relativa a los ingresos, representa un aspecto que debe ser monitoreado constantemente al ser un elemento vital dentro de cualquier entidad y eje motor que inyecta el potencial necesario para cumplir con las obligaciones y compromisos contraídos con el personal, proveedores y en líneas generales para el desarrollo de las operaciones diarias.

Al respecto, Alvarado (2007: 21) menciona que "...el control interno no prevé una seguridad absoluta sino razonable, como producto de decisiones equivocadas o errores y fallas" razón por la que se hace necesario darle una mayor relevancia al tratamiento de las ventas e ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito; en cuyo caso debe darse una correcta administración de las cuentas por cobrar, a fin de evaluar constantemente la veracidad de los procesos llevados a cabo durante las etapas de facturación y cobranza, de lo cual dependerá los flujos de efectivo disponibles para el ejercicio de sus operaciones y la confiabilidad de la información generada.

Es necesario acotar, que las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios y también no provenientes de las mismas. Al respecto, Santillana, (2005: 105), expresa que las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta 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 existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Por otra parte, según Holmes (2009: 68), las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras, pagarés u otros documentos por cobrar, proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o

servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. Gracias a este concepto se puede decir que las cuentas por cobrar son los bienes de cada individuo los cuales decidió hacer el préstamo y a un plazo definido o indefinido podrá adquirirlos de nuevo.

Es necesario acotar que las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de estas constituyendo hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje traslado y colocación con los clientes.

Es decir, que las cuentas por cobrar son una de las fuentes proveedora de ingresos por excelencia de toda empresa, la cual genera recursos financieros para el cumplimiento de sus compromisos con terceras personas y, además, poder realizar inversiones, si se requiere, a corto o a largo plazo, según como se adecue a los requerimientos ó exigencias de la empresa. Para ello, la gerencia de la organización establece normas, políticas y procedimientos para un eficiente otorgamiento de créditos, basándose en el análisis, tanto de la capacidad de compra del cliente como de la capacidad de pago, entre otros aspectos.

Ahora bien, los despachos contables no son una excepción, pues también como pequeñas empresas desarrollan procesos administrativos. Estas entidades económicas denominadas Despachos o Escritorios Contables son organizaciones de profesionales que prestan servicios de naturaleza, contable, financiera, laboral y/o tributaria. Entre los servicios contables que atienden se

encuentran: actualización de registros contables, preparación de conciliaciones bancarias, elaboración de la declaración anual de impuestos, ejecución de estados financieros, entre otros.

El Escritorio Contable en estudio es una organización del sector de la pequeña y mediana empresa de Servicio Privado, con personalidad Jurídica, que tiene por objeto asesoría tributaria y contable en general. Esta integrada por un grupo de profesionales cuyo principal interés es responder a las necesidades que tienen tanto las Personas Naturales como las Personas Jurídicas de la localidad de un servicio de la mas alta calidad. Cumpliendo así con los objetivos establecidos por la firma.

Es necesario acotar, que la ética y la eficiencia son factores fundamentales dentro de la organización, tanto en nivel directivo como el personal que allí laboran, están en la obligación de conservar estrictas normas de conducta profesional, en lo concerniente a la discreción y confidencialidad acerca de los asuntos tratados en la cartera de clientes, así como en la libertad de criterios en el ejercicio de la profesión, permitiéndoles a todos mantener la ética profesional en el desempeño de sus funciones.

Sin embargo, en la empresa en estudio se presenta una situación administrativa y contable de peculiar importancia, específicamente en el área cuentas por cobrar quien se encarga de la contabilización oportuna y veraz de la cobranza de clientes y gestiones de cobro. Cabe destacar que existen debilidades en las políticas para desempeñar cada una de las funciones de manera eficiente, y así tener control sobre la gestión de cobranza debido a que se genera retraso del mismo, como el cobro de las facturas emitidas a los clientes

Adicionalmente, el escritorio presenta problemas a la hora de recibir las facturas los primeros quince días (15) de cada mes por parte de sus clientes, ya que

los mismos lo hacen de manera retrasada y desarreglada, trayendo como consecuencia que las actividades diarias se demoren.

Por lo antes expuesto, se plantea evaluar el control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de un escritorio contable en Valencia estado Carabobo con el propósito de analizar algunos aspectos como los son la utilización de factores en la cobranza o para tener liquidez inmediata, determinar los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar llevados a cabo por la firma.

1.1.1 Formulación del Problema

De acuerdo a los planteamientos antes expuestos se formula la siguiente interrogante:

¿De que manera los controles internos inciden en las cuentas por cobrar de un escritorio contable en la ciudad de Valencia estado Carabobo?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Evaluar los controles internos y su incidencia en las cuentas por cobrar de un escritorio contable en Valencia estado Carabobo

1.2.1 Objetivos Específicos

-Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar de un escritorio contable en la ciudad de Valencia estado Carabobo

-Identificar los controles internos utilizados en las cuentas por cobrar por el escritorio contable en estudio

-Analizar la importancia de los controles internos en la eficiencia de las cuentas por cobrar realizadas por un escritorio contable en Valencia, estado Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación

La presente investigación tiene como objetivo fundamental evaluar los controles internos y su incidencia en las cuentas por cobrar de un escritorio contable en Valencia estado Carabobo apoyado en las normas de auditoría interna y los principios contables vigentes.

Desde el punto de vista práctico, por medio del análisis de las cuentas por cobrar se expone toda la problemática encontrada, la cual es de gran interés para la administración de las organizaciones, ya que pueden conocer con exactitud la situación actual de sus operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar, así como tener bases firmes y concretas para tomar decisiones en el momento preciso.

Por otra parte, desde el contexto metodológico, la investigación aporta diferentes elementos de recolección de datos, válidos y confiables, que podrán ser utilizados en estudios posteriores en el cual se involucre la misma variable estudiada, o como referencia para estudios similares.

En lo que se refiere al aporte teórico, contribuye a incrementar el acervo de conocimientos sobre el desenvolvimiento económico, administrativo y contable de las empresas contables de la región, lo cual puede servir de base para el desarrollo de futuras investigaciones en área de cuentas por cobrar y auditoría interna así como el desarrollo de teorías que enriquezcan la ciencia contable.

Finalmente, desde el punto de vista social, este estudio representa un aporte social ya que genera importante información sobre el rubro de cuentas por cobrar y la práctica de auditoría interna, que puede ser tomada como referencia o guía por otras empresas que presenten problemas similares relacionados con la variable objeto de

estudio y que puede incidir en mejores prácticas contables y de auditoría en un sector de servicios de la región, lo que podría impactar tanto en las empresas como en quienes reciban el servicio

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capítulo se comenta y profundiza la manera de contextualizar el problema de investigación planteado, mediante la integración de un Marco Teórico o de Referencia. Se detallan las actividades que el investigador lleva a cabo para tal efecto: detección, obtención y consulta de la literatura pertinente para el problema de investigación, extracción y recopilación de la información de interés, y construcción del Marco Teórico o de Referencia.

Una vez planteado el problema de estudio, se procederá a sustentar teóricamente el estudio; ello implica según Rojas, (2008: 29), exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general, que se consideran validos para el correcto encuadre del estudio.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Con el propósito de apoyar la fundamentación teórica de esta investigación, se hizo necesaria la realización de una exhaustiva revisión de diversos trabajos de investigación, culminados con anterioridad, que se han insertado en la temática correspondiente a auditoría interna para el control contable y administrativo. A la luz de lo expuesto se puede citar los siguientes trabajos de investigación.

Un primer trabajo en relación con la auditoría interna que fue consultado es el presentado por Duarte y Tapias (2016), el cual se denominó **“Diseño de un programa de Auditoría Interna en los rubros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para el instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad del Zulia” (I.P.P.L.U.Z)**. En esta investigación se

utilizó como fundamento teórico lo relacionado con los procesos de auditoría interna referidos por Whittington y Pany (2005), Mantilla (2005) y Téllez (2004) entre otros.

Metodológicamente el proyecto de análisis se desarrolló en dos fases, la diagnóstica se clasificó como descriptiva de campo y en la fase de la elaboración de la propuesta como estudio documental. Los resultados evidenciaron que la planificación, evaluación, supervisión, elaboración de informe y monitoreo, como parte del proceso de auditoría interna del instituto, no son aplicados dentro del departamento de auditoría interna, por lo cual se propuso un programa debidamente estructurado para cada uno de los rubros estudiados.

Como aporte a la investigación objeto de estudio se realizó la consulta de los aspectos teóricos en relación a los procesos de auditoría interna de las empresas desarrollados por teóricos autores expertos en el área de auditoría, lo cual sirvió de orientación y guía para el desarrollo de los mismos en el presente trabajo.

Por otra parte, Arteaga, Lugo y Márquez, (2016) en su Trabajo Especial de Grado titulado **Efecto que genera la ausencia de una estructura eficiente de control interno en el proceso ventas –cuentas por Cobrar –cobros; caso de estudio: Industrias Frontier, C.A** presentado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El mencionado trabajo tuvo como objetivo general “analizar los efectos que genera la ausencia del control interno en el proceso ventas –cuentas por cobrar –cobros; caso de estudio: Industrias Frontier, C.A”. La metodología se enmarcó en un estudio de campo, descriptivo y en modalidad proyecto factible, en donde se pudo diagnosticar las posibles debilidades y fortalezas del control interno para así poder plantear las recomendaciones pertinentes.

Las principales conclusiones que produjo la investigación mencionada fueron que la información financiera de la empresa no se encuentra actualizada ni completa para los analistas, además se han generado procedimientos incorrectos en la gestión

financiera ya que no existen los mecanismos de control adecuados para detectarlos a tiempo. Del mismo modo, las decisiones organizacionales a nivel financiero no se toman con la adecuada información fidedigna sino basada en las presunciones de los directivos.

Lo planteado proporciona un aporte a la investigación ya que constituye una guía para identificar las fallas que pueden generar al llevar las gestiones de cobranzas de manera deficiente y con información poco real; el diagnóstico realizado en la investigación referida sirve como modelo guía referencial en la parte inicial del presente estudio. Asimismo, la metodología utilizada sirve como referencia directa para la presente investigación.

Adicionalmente, Posso y Barrios (2015) realizó un proyecto denominado **“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de Comerciantes Mayoristas de Mariscos y Afines que permitirá el mejoramiento de la información financiera”** de la Universidad Tecnológica Equinoccial, donde se detalla de manera precisa los elementos que pueden afectar a una empresa de este tipo, su influencia en el desarrollo de la empresa y el impacto social que produce, constituye también un elemento que aporta datos claves en la forma como el control interno se llega a convertir en un factor decisivo para el mejoramiento y crecimiento empresarial en una determinada empresa, permitiendo su establecimiento y consolidación en un sector específico.

Resalta la importancia del control interno en las organizaciones, así como el reconocimiento de tal modelo como ayuda idónea para auditores tanto internos como externos y para la gerencia en la identificación de riesgos. Elementos que se consideran vitales conocer y constituyen un valioso aporte a la investigación presente.

Así mismo, otra de las investigaciones considerada fue la de Mavares (2015), la cual se titula **Diseño de un programa de auditoría interna de los rubros de efectivo y cuentas por cobrar para el departamento de finanzas de Zulia Towingand Barge CA.** en la Universidad del Zulia. En la cual, se utilizó como fundamento teórico lo referido por Whittington y Pany (2005), Defliese (2005) Arens y otros (2007).

Metodológicamente la investigación fue de tipo descriptiva, de campo y desarrollada como un proyecto factible, tomando una población representada por 3 personas del departamento de finanzas y contabilidad de la empresa; para la recolección de datos se aplicó un cuestionario con una totalidad de 53 preguntas dicotómicas semicerradas y 6 opciones múltiples. Los datos obtenidos se analizaron utilizando las estadísticas descritas, calculando las frecuencias absolutas, así como la interpretación cualitativa.

Los resultados señalaron que la empresa no cuenta con un programa de auditoría interna específico. Así mismo, el personal no está capacitado para la realización del mismo dado que no tiene el conocimiento necesario sobre las normas de auditoría. Finalmente, se desarrollaron los objetivos generales para el programa de auditoría interna indicando las pruebas sustantivas y de cumplimiento, y por último se elaboró un cuestionario de control interno para los rubros efectivo y cuentas por cobrar.

Lo anteriormente expuesto permite a la investigación reconocer lo valioso que es para la organización contar con un departamento de auditoría interna y con personal capacitado, que maneje la información y sepa las funciones o responsabilidades que le corresponden.

Por su parte Larez y Tortolero (2015) en su trabajo titulado **Propuesta de sistema de control interno basado en el informe COSO al proceso ventas-**

cuentas por cobrar y compras-cuentas por pagar, que contribuya a la eficiencia de las operaciones de la industria metalúrgica Mezzalira, C.A. presentado en la Universidad de Carabobo para optar por el título de licenciado en Contaduría Pública. Este trabajo de grado tiene como principal objetivo proponer un sistema de control interno para los procesos mencionados basándose en la teoría del informe COSO, para lo cual se observó un panorama de la empresa en cuanto a sus operaciones.

El objeto de estudio consistió en la definición de controles internos en los procesos de ventas-cuentas por cobrar y compras-cuentas por pagar, entre los inconvenientes principales cabe destacar la ausencia de segregación de funciones y las negociaciones verbales realizadas por la empresa con sus clientes y proveedores. Los resultados dieron cuenta que existe la necesidad de implantar un sistema de control interno que contribuya a la eficiencia operacional. Dicha investigación se asemeja con la que se quiere desarrollar debido a que ambas proponen un sistema de control interno en los mencionados procesos de ventas y compras.

La diferencia se encuentra en que esta investigación se fundamenta en el COSO II y la anterior en el COSO I. Sin embargo esde gran apoyo a los investigadores porque ambas tratan del mismo tema, el control interno en el mismo ciclo de transacciones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Procedimientos y Control Interno

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Robbins y Coulter (2000: 193), representan una “...serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un

problema estructurado”, de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales.

Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto concatenados de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinario su realización permitiendo una uniformidad en los procesos.

En este sentido, las Normas Internacionales de auditoría NIA, citadas en Alvarado (2007: 45), establecen una estrecha relación a nivel organizacional entre los procedimientos y el sistema de control interno; al señalar que éste abarca los procedimientos y políticas adoptados por la administración de una entidad para contribuir al logro de los objetivos organizacionales propuestos; al asegurar la dirección ordenada y eficiente de la entidad, adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activos, prevención y detección de fraude y error, precisión e integridad en los registros contables, preparación oportuna de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que esté sujeta la organización.

De manera que el control interno representa un proceso desarrollado por la administración de la organización consistente en un conjunto de políticas, métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

Observándose así la relevancia del establecimiento de procedimientos y de control dentro del ámbito organizacional, los cuales contribuyan a tener una vigilancia continua acerca del logro de los objetivos y metas propuestas por la organización, informando si se está trabajando en función al logro de dichos objetivos

o por el contrario están surgiendo desviaciones en cuyo caso deban tomarse las acciones correctivas necesarias oportunamente.

Situación está planteada por Santillana (2001: 69) cuando menciona que los procedimientos de control interno representan las políticas adicionales del ambiente de control y del sistema contable establecidos por la gerencia para proporcionar una seguridad razonable de que sean logrados los objetivos establecidos por la entidad; éstos son aplicados a lo largo y ancho de toda la organización y en los diferentes ciclos de transacciones, no obstante su existencia no implica que éstos operen satisfactoriamente.

Asimismo, en la Publicación Técnica N° 02 (2002) del Colegio de Contadores Públicos se señala que los procedimientos de control interno abarcan dos áreas medulares, la administrativa y contable, mencionando que los procedimientos administrativos están dirigidos al proceso de decisiones que lleven a la autorización de transacciones por parte de la gerencia, mientras que los procedimientos contables comprenden aquellos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros.

Al respecto, Santillana (2001: 112) coinciden con dicha clasificación, y menciona la existencia del control interno administrativo, el cual a su juicio no se demuestra solo con una adecuada organización, es necesario que estos procedimientos sean formalmente escritos de manera de garantizar su cumplimiento y solidez.

Por su parte, Catacora (1997: 71) define los procedimientos de control contable, como "...aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad", destinados directamente a garantizar la integridad y validez de los registros y datos contables.

Es así, como los procedimientos administrativos buscan controlar la función administrativa diaria, desde el establecimiento de manuales, políticas que guíen el desempeño; los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones contables, a través de la verificación del registro oportuno e íntegro de todas las operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente.

En base a lo planteado, lo expuesto por los autores es de vital importancia para el trabajo realizado, ya que permite establecer que los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

Control Interno

Según Estupiñán (2006: 132), los controles internos comprenden el plan de organización y el conjunto de métodos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad se desarrolla eficazmente, según las directrices marcadas por la administración. Adicionalmente, en el Informe de Coso (2006), el control interno:

Es un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres categorías de objetivos como; efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regularidades aplicables (p. 50).

Por otra parte, Estupiñan (2006: 141), el control interno se extienden mas allá de los asuntos que se relacionan directamente con las funciones del departamento de contabilidad y el departamento de finanzas, podrían incluirse un control presupuestal, costos estándar, informes periódicos de operación, análisis estadísticos y sus correspondiente diseminación; un problema de entrenamiento, destinado a ayudar al personal en el cumplimiento de sus responsabilidades y un cuerpo de auditores internos para proveer a la gerencia de una seguridad adicional con respecto a la adecuación de los procedimientos alineados y el grado en que están siendo efectivamente seguidos.

En consideración a lo anteriormente expuesto es muy importante mencionar que el control interno puede ser clasificado en control contable y control administrativo. A continuación se define cada una con las actividades, normas políticas a considerar para el área de cuentas por cobrar.

2.2.2 Cuentas por Cobrar

En el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras. Las cuentas por cobrar según lo plantea Redondo (2004: 194) "...abarcen los créditos comerciales a favor de la empresa originados por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares".

En este sentido, lo plantean Meigs, Williams, Haka y Bettner. (2005: 45) al considerar que las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría.

Según Chillida (2003: 64), un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

En cuanto a los efectos financieros, y como resultado de la facilidad crediticia el ciclo financiero que cumple el activo circulante es más largo, por lo que se requiere un empleo de mayor capital de trabajo bruto y neto, retrasando el ciclo de exigibilidad del pasivo circulante, obteniendo mayores plazos de los proveedores y en ocasiones haciendo uso del financiamiento externo.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar

En cuanto a los procedimientos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Defliese, Jaenicke, Sullivan, y Gnospelius, (2005: 29) consideran que estos pueden clasificarse en procedimientos contables diseñados con la finalidad de corroborar el adecuado procesamiento y autorización previa de las operaciones de ventas, y procedimientos administrativos que abarcan el proceso de aprobación, procesamiento y autorización de las operaciones de venta. De igual manera, Redondo (2004: 87) y Santillana (2001:65) coinciden con el citado autor, los cuales se detallan:

Procedimientos Administrativos:

Santillana (2001: 66) menciona entre los procedimientos administrativos de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar, los siguientes:

- Deben efectuarse arquezos sorpresivos a la persona que maneje la documentación de las cuentas por cobrar.
- Las políticas de cobranza deben contemplar las condiciones de mercado y tomar en consideración el establecimiento de ágiles sistemas de cobranza.
- Debe llevarse un registro, en cuenta de orden, de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Las notas de crédito siempre deben estar apoyadas por la documentación correspondiente y ser autorizadas por un funcionario responsable.
- Las rebajas, descuentos y devoluciones deben concederse al amparo de sólidas políticas escritas.
- Debe prepararse mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestren el comportamiento de los clientes, en especial los morosos.

Por su parte Redondo (2004: 88) menciona dentro de estos procedimientos:

- Establecer el principio de separación de funciones, en especial las labores de ventas, registro de la cuenta por cobrar y recepción del efectivo. De manera que el personal

que maneja por ejemplo el área de ingresos no intervengan en las labores de elaboración de auxiliares y registros relacionados con las cuentas por cobrar, manejo de documentos base para factura, manejo y autorización de notas de crédito y documentación soporte, aprobación de rebajas y devoluciones en ventas, preparación, comprobación de los registros en el diario general, Intervención en el registro final, es decir, el libro mayor.

En cuanto a los procedimientos de control dirigidos al área de cobranza, pueden mencionarse:

- El departamento de ventas es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.
- El departamento de facturación debe ser independiente del de despachos y del registro en las cuentas de los clientes.
- Se procurará que las facturas estén prenumeradas.
- Una persona diferente a la que preparó las facturas las chequeará con las condiciones aprobadas por el departamento de ventas, especialmente en cuanto a precios, rebajas, descuentos, entre otros.

De lo antes expuesto, puede mencionarse que los procedimientos administrativos dirigidos a las cuentas por cobrar están dirigidos a regular y controlar el adecuado desenvolvimiento del proceso de ventas desde el momento en que se establecen las políticas de crédito, se genera la venta del bien o prestación del servicio, se factura, y se llevan a cabo las labores de cobranza; todo ello con la finalidad de garantizar su adecuado cumplimiento y apego a los lineamientos prescritos.

Procedimientos Contables:

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001: 97) considera:

- Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
- Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal.

Por su parte, Redondo (2004: 96) considera que deben aplicarse como procedimientos contables los siguientes:

- Es conveniente comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes, mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general, en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- Los documentos dados de baja en libros, deberán ser controlados y chequeados periódicamente.
- Deben enviarse periódicamente estados de cuenta a los clientes, con objeto de cerciorarse de que las cuentas que contablemente aparezcan pendiente de cobro sean reconocidas por los deudores. Esta debe llevarla a cabo una persona independiente de la que maneja las cuentas por cobrar.

En cuanto a las medidas de control al momento de recibir el pago por parte de los clientes debe tomarse en cuenta que si la empresa emplea su propio personal para el cobro de facturas, es necesario que el departamento de cobranzas elabore una relación de facturas entregadas al cobrador, el cual la firmará y se quedará con una copia.

El cobrador diariamente relacionará las facturas cobradas y entregará su monto al cajero, firmará dos copias que junto con el informe de facturas no cobradas entregará al departamento de cobranzas; el cual enviará al de contabilidad una copia de la relación de facturas cobradas para que sean abonadas en las cuentas de los clientes.

Del mismo modo, cuando los clientes cancelan sus facturas por medio de transferencias bancarias, el departamento de contabilidad al recibir del banco la correspondiente nota de abono le acreditará en la cuenta del cliente.

En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente. Al mismo tiempo, éstos garantizan la mayor uniformidad y objetividad de la información registrada, generando información financiera actualizada y confiable para la toma de decisiones dentro y fuera de la organización como insumo para los usuarios internos y externos vinculados a la misma.

2.3 Definición de Términos Básicos

Crédito: parte de un asiento registrado en el lado derecho del diario de la cuenta mayor. Ventas o compras acompañadas de una promesa de pago posterior a la fecha en que se realizan.

Estado financiero: balance general, un estado de ingresos (o resultados); un estado de fondo o cualquier estado auxiliar u otra presentación de datos financieros derivados de los registros de contabilidad.

Capital contable: total de las participaciones que aparece en el registro de contabilidad representado en interés del propietario.

Capital social: capital aportado por accionista para constituir el patrimonio social quien les otorga sus derechos sociales.

Capital suscrito: el aportado por los socios. Marca la verdadera responsabilidad de los accionistas.

Capital pagado: cantidad total en efectivo, en propiedades y en servicios que aportan a una corporación o sociedad sus accionistas y que generalmente constituye una partida importante en el balance general.

Cuentas por pagar: pasivo representado de la cantidad que debe un individuo o empresa a un acreedor por las adquisiciones de mercancía o servicios, basándose en un sistema de cuenta corriente o crédito a corto plazo.

Cuentas por cobrar: las que se adeudan a una empresa por las ventas de mercancía, basándose en un sistema de cuentas corrientes.

Documento: cualquier cosa impresa o descrita en la que se confía para registrar o probar algo.

Flujo de Caja: movimiento de entradas y salidas de dinero en una empresa en un período.

Inventario: materia prima y materiales, abastecimientos o suministros, productos terminados y en procesos de fabricación y mercancía en existencia, en tránsito, en depósito o consignada en poder de terceros.

Ingreso: dinero o equivalente monetario que es ganado o recibido como contra partida por la venta de bienes y servicios.

Otros Activos: todo lo que no vaya en las otras clasificaciones del activo. Pueden colocarse acá las cuentas por cobrar no circulantes y activos que se encuentren congelados mientras se dirima algún litigio, activos.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El “Marco Metodológico” o “Metodología” es la sección que corresponde a la pregunta ¿Cómo se hizo el estudio?. Al decir de Arias (2006: 51) la metodología constituye la medula del plan; se refiere a la descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y de recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis. De igual manera, Balestrini (2007) informa que:

(...) toda vez que se ha formulado el problema de investigación, definido sus objetivos y asumidas las bases teóricas que orientaran el sentido de la misma, deben seleccionarse los distintos métodos y las técnicas que posibilitarán obtener la información requerida. (p. 113)

Así, en cada investigación existe un tipo particular de análisis para recabar la información requerida, pudiendo combinarse varias estrategias en cada paso de la misma, en la medida que el estudio proporciona una visión desde sus inicios hasta el desarrollo de la misma, como es el caso del estudio que se está realizando.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La selección del tipo de investigación determinará los pasos a seguir del estudio; así como, las técnicas y métodos que puedan emplearse en el mismo. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006: 114) establecen cuatro tipos de investigación, basándose en la estrategia de investigación que se emplea, ya que “el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros

componentes del proceso de investigación son distintos en estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos”

Por consiguiente, en base al problema planteado se utilizará el tipo de investigación es de campo, el cual según el Manual de Tesis de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL), (2010) se entiende como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. (p. 18)

La investigación realizada se tratará de una investigación de campo, ya que se recolectarán los todos directamente de los sujetos y de la realidad donde ocurren los hechos, como es el Escritorio Contable en estudio sin manipular o alterar la información y las condiciones existentes. Tal como lo plantea el autor Palella y Martins (2010), quien la define de la siguiente forma:

La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (p.88)

Claro está, en la investigación de campo también se emplearán datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través de la investigación de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado.

En referencia al tema en estudio, se definió el diseño no experimental, ya que no se manipularán las variables identificadas, es decir, se observa el fenómeno en el contexto para luego analizarlo. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006: 136) plantea que son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”.

Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio; es decir, que los sujetos son observados en su ambiente natural.

3.2 Nivel de Investigación

Los niveles de investigación se llevan a cabo por los diferentes tipos de fenómenos que existen como son los simples y complejos, internos y externos, causales o necesarios, singulares o universales., En este sentido, de acuerdo a los objetivos previamente definidos, la investigación se ubicó dentro de la naturaleza descriptiva, que según lo planteado por Tamayo y Tamayo (2004: 46) esto aplica cuando “(...) Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.”

En este sentido, se tratará de una investigación descriptiva porque se realiza la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo, como son las cuentas por cobrar, con el fin de establecer su comportamiento en el proceso de control interno del escritorio contable en estudio.

3.3 Población y Muestra

Población

La población se define como el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado; Por consiguiente, cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

En este sentido, la población objeto de estudio, por considerarla representativa y suficiente, estará constituida por el personal que labora en el Escritorio Contable en estudio constituida por (5) personas. Al respecto, Arias (2006: 81), plantea que “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. Igualmente, Sabino (2006), dice que:

En todas las ocasiones en que no es posible o conveniente realizar un censo, lo que hacemos es trabajar con una muestra, entendiendo como una parte representativa de la población. Para que una muestra sea representativa, y por lo tanto útil, debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población, ejemplificar las características de la misma (p. 122).

Muestra

Con respecto a la población Arias (2006: 83), señala que “en este sentido, una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido”. Igualmente, en la investigación la muestra a estudiar será de tipo no probabilística, según lo que afirma Arias (2006: 84), “es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no

brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados”.

En esta investigación se definió la muestra a estudiar de tipo censal, ya que estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa, como lo afirma Hernández y otros (2006: 305), “es aquella que proporciona información con precisión y confianza medibles para tasas, promedios y proporciones.”

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para el progreso de toda investigación es primordial el uso de las técnicas e instrumentos que permitirán recolectar la información, la cual servirá de base para realizar los análisis respectivos de los objetivos que se pretenden estudiar, con la finalidad de poder interpretar los resultados obtenidos y así establecer las conclusiones respecto a los mismos.

En este sentido, Arias (2006: 69), plantea con respecto a las técnicas e instrumentos de recolección de datos “la recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”. Para este trabajo de investigación se utilizará la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Técnica

Definida por Sabino (2002: 101), como: “si queremos conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo mejor, lo más directo y simple, es preguntárselo directamente a ellas”. De lo anterior se desprende la importancia de utilizar la técnica de la encuesta, la cual tiene la finalidad de brindar la información sobre los hechos concretos o las opiniones del personal. A través de ella se podrá explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que se necesita.

Instrumento

Las técnicas e instrumentos de recolección orientan la recopilación de la información, datos u opiniones sobre la problemática en estudio y los instrumentos de recolección de datos según Hurtado (2007: 153), son: “los que representan la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué”.

Entre los instrumentos de recolección de esta en esta investigación se empleará el cuestionario. Arias (2006: 74), lo define como “la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de pregunta”.

Se elaborará un cuestionario estructurado en (15) preguntas cerradas con cuatro opciones de respuesta ya que representa el medio más eficaz, y el que más se acerca a las condiciones de la investigación para la muestra seleccionada correspondiente a los empleados de la empresa en estudio.

Además se utilizará la técnica de la observación directa, según lo planteado por Álvarez y Jurgenson (2005: 99), se define como “el acto de notar un fenómeno, a menudo con instrumentos y registrándolo con fines científicos”. Y como instrumento se hará uso de la lista de cotejo para el registro de las observaciones realizadas

3.5 Técnica de Análisis de Datos

En todo trabajo de investigación como aspecto constitutivo del marco metodológico se debe plantear el análisis e interpretación de los resultados por el cual el investigador podrá sustentar las conclusiones para luego diseñar las recomendaciones necesarias con respecto a la problemática. Plantea Arias (2006: 48)...”No basta con recolectar los datos y cuantificarlos, una simple colección de

datos no constituye una investigación. Es necesario analizarlos, comprarlos y presentarlos de manera que realmente lleguen a la confirmación de la hipótesis”.

En este sentido el propósito del análisis es resumir de forma clara y precisa las observaciones llevadas a cabo de forma que estas proporcionen respuestas a las inquietudes o interrogantes de la investigación; una vez recogido los datos estos son clasificados mediante gráficos y se realizará la comparación y análisis de los mismos para saber si las variables guardan relación y arrojan una interpretación de los mismos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el presente capítulo se realizó el análisis y discusión de los resultados obtenidos del proceso de recolección de la información de la investigación, los cuales fueron expuestos en atención a la opinión de las personas encuestadas, con base a los referentes teóricos manejados, los cuales, finalmente llevaron a la elaboración de las conclusiones del estudio, mediante las cuales se generaron las recomendaciones correspondientes, en atención a los Controles Internos de las Cuentas por Cobrar en la empresa en estudio.

Del mismo modo, se señalan los criterios de los autores de las teorías utilizadas como soporte en la investigación. En relación con el análisis y discusión de los resultados de una investigación, Tamayo y Tamayo (2004), señala que representa el proceso de convertir los fenómenos observados en datos científicos, para que a partir de ellos, se puedan obtener conclusiones válidas para el estudio. A este respecto, Arias (2006), lo expone como el proceso que implica el manejo de los datos obtenidos y contenidos en cuadros, gráficos y tablas dispuestos para su comprensión por los lectores, en función de dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación.

De acuerdo a lo expuesto, el análisis se presentó mediante una serie de tablas, en las cuales se evidencian los resultados obtenidos para cada ítem. En este sentido, a continuación se encuentra la primera tabla, para dar respuesta al primer objetivo específico, dirigido a Diagnosticar la situación de las cuentas por cobrar de un escritorio contable en la ciudad de Valencia estado Carabobo

4.1 Resultados de la Aplicación del Cuestionario

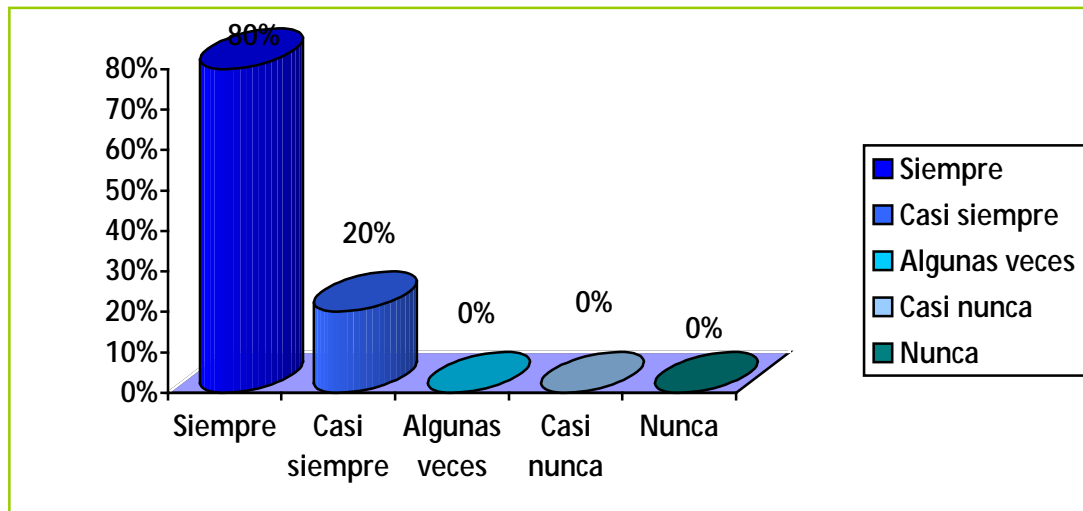
Ítem 1.- ¿Se informa regularmente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?

Cuadro N° 1

Rendimiento y Fluidez de los Cobros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
Algunas veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 1. ¿Se informa regularmente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?

Análisis: De los 5 trabajadores del escritorio contable en estudio el 80 por ciento respondió que siempre se informa regularmente a la gerencia sobre el rendimiento y fluidez de los cobros cuando y el 20 por ciento que casi siempre. Sobre la base de estos datos se podría conjeturar que dada la importancia que tienen estos aspectos de control interno en una empresa a fin de describir los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar la gerencia siempre debe tener conocimiento de las cuentas por cobrar que tiene.

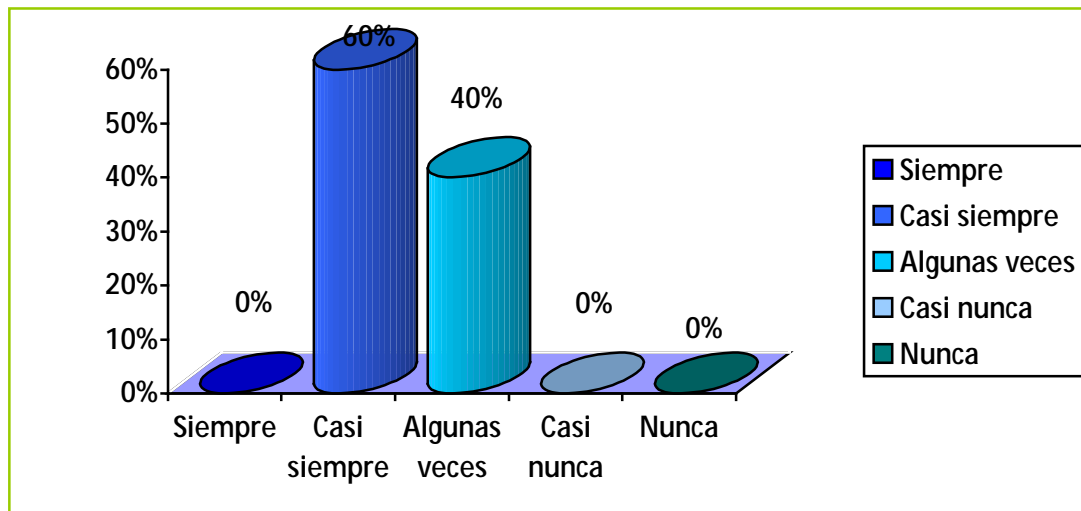
Ítem 2.- ¿Se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?

Cuadro N° 2

Saldos de los Mayores de los Clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
Algunas veces	2	40
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 2. ¿Se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?

Análisis: El 60 por ciento manifestó que casi siempre se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes y el 40 por ciento que algunas veces, esto indica que si el escritorio no recibe la información contable correspondiente a los mayores a tiempo sus operaciones se retrasan, para cumplir con su objetivo, es esencial la eficiente administración.

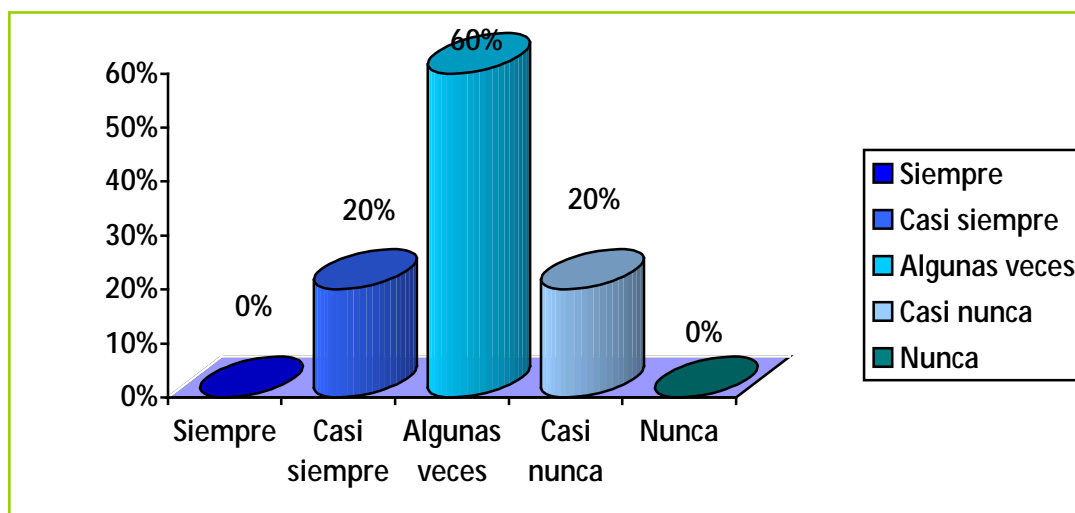
Ítem 3.- ¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?

Cuadro N° 3

Clasificación de las Cuentas por Actividad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	1	20
Algunas veces	3	60
Casi Nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 3. ¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?

Análisis: Del total de encuestados el 60 por ciento indico que algunas veces están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad, el 20 por ciento que casi siempre y el otro 20 por ciento que casi nunca. Al respecto es necesario acotar que las cuentas por cobrar deben ser clasificadas de inmediato a corto y largo plazo. Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier otro activo, recursos controlados por la entidad, y de los cuales se espera obtener beneficios económicos por consiguiente deben ser clasificadas periódicamente.

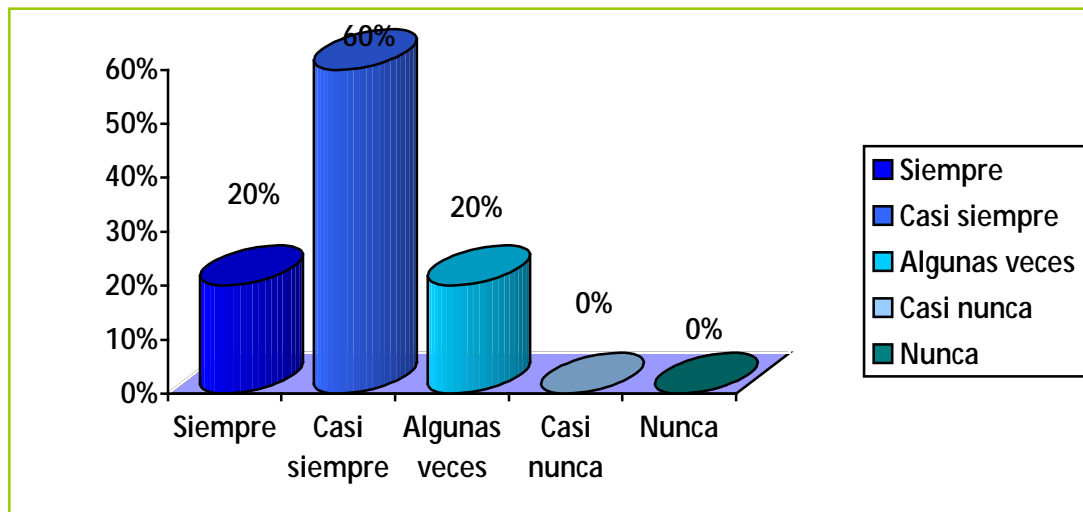
Ítem 4.- ¿Estás cuentas son revisadas de forma periódica por un funcionario responsable?

Cuadro N° 4

Revisión de las por el Funcionario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
Casi siempre	3	60
Algunas veces	1	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 4. ¿Estás cuentas son revisadas de forma periódica por un funcionario responsable?

Análisis: Del personal encuestado el 60 por ciento dijo que casi siempre estas cuentas son revisadas de forma periódica por un funcionario responsable, 20 por ciento que siempre y 20 por ciento que algunas veces. En este sentido, se puede indicar que las cuentas por cobrar forman parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, por lo tanto es necesario que sean revisadas y auditadas en forma periódica, ya que representan una inversión muy importante que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo de la empresa.

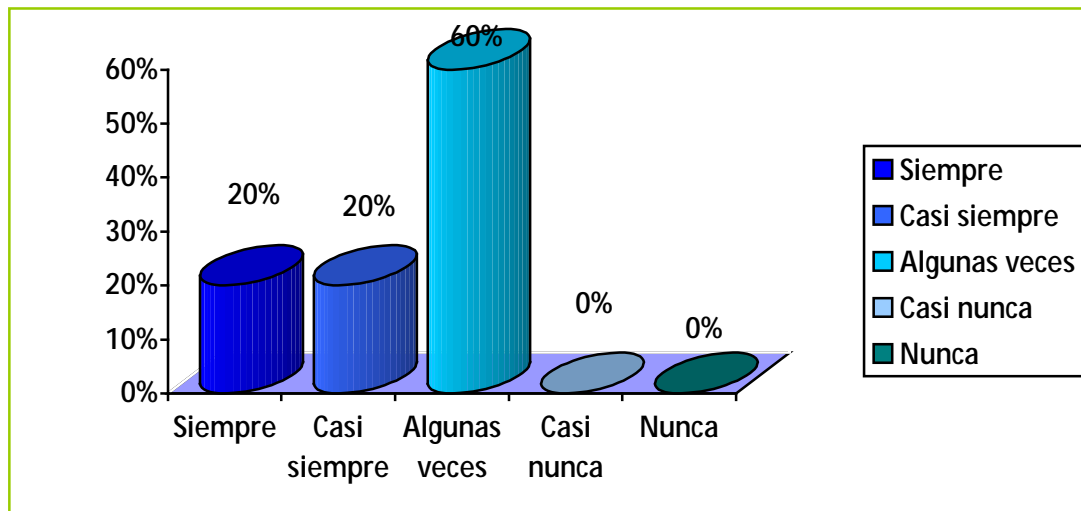
Ítem 5.- ¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?

Cuadro N° 5

Revisión de Cuentas Morosas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
Casi siempre	1	20
Algunas veces	3	60
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 5. ¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?

Análisis: El 60 por ciento manifestó que algunas veces se revisan periódicamente las cuentas morosas, 20 por ciento que siempre y 20 por ciento que casi siempre. Se puede inferir que la empresa tiene acumuladas las cuentas por cobrar y esto puede provocar una falta de liquidez y, por consiguiente, que se tenga que acudir a financiamiento externo, asumiendo los costos que esto implica. La empresa debe comenzar a implementar controles internos que le permitan la actualización y revisión de las cuentas por cobrar.

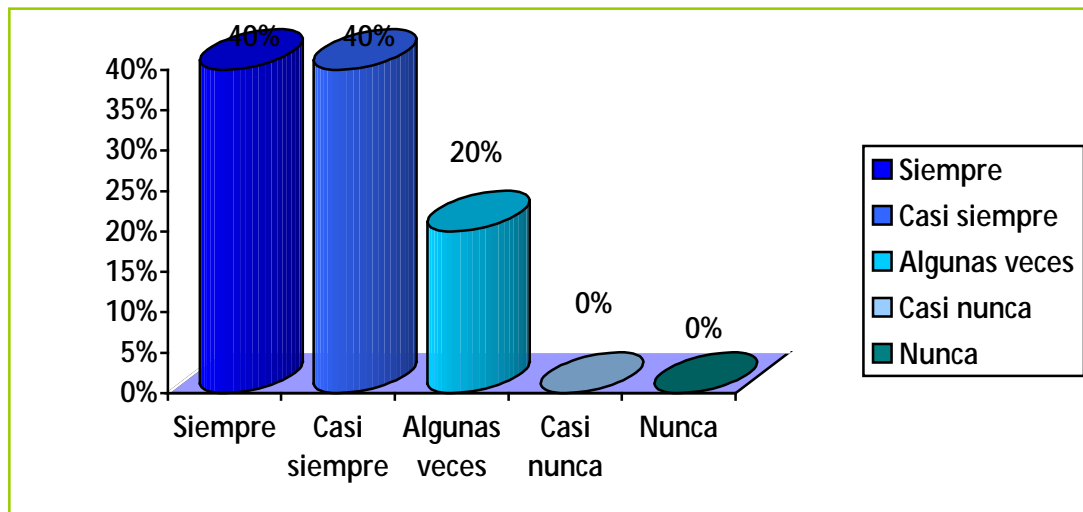
Ítem 6.- ¿Las cuentas incobrables se cancelan oída la opinión de gerencia y socios?

Cuadro N° 6

Cancelación de las Cuentas Incobrables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	2	40
Casi siempre	2	40
Algunas veces	1	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 6. ¿Las cuentas incobrables se cancelan oída la opinión de gerencia y socios?

Análisis: Del total de los empleados encuestados el 40 por ciento considera que las cuentas incobrables se cancelan siempre oída la opinión de gerencia y socios, el 40 por ciento que casi siempre y el 20 por ciento que algunas veces. En la administración de cuentas por cobrar, cuyo objetivo principal es elevar al máximo el rendimiento sobre la inversión, no es posible determinar si se logra la consecución de tal objetivo sin establecer un sistema de control. Por lo tanto, la alta gerencia debe tomar decisiones en cuanto a la recuperación de esas cuentas para no incurrir en pérdidas.

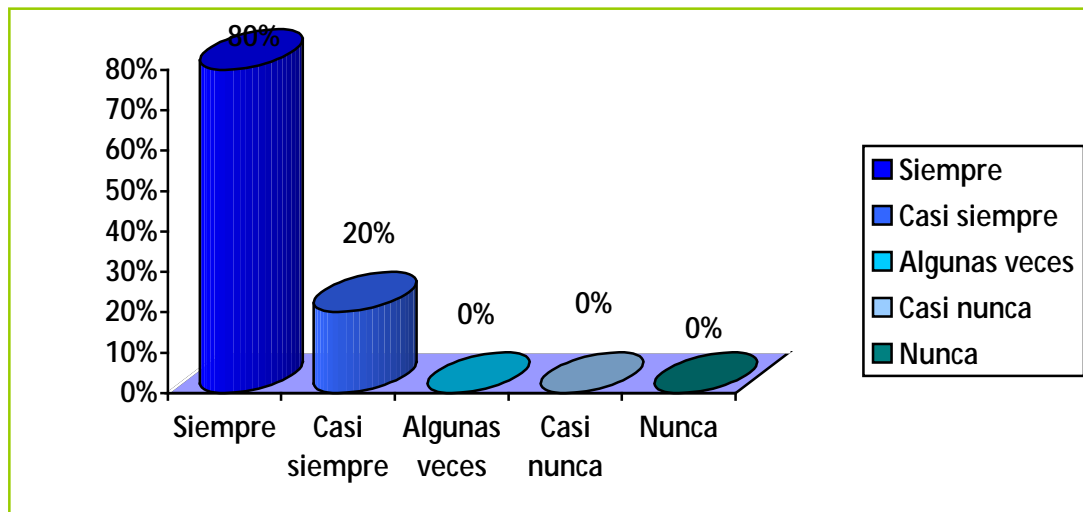
Ítem 7.- ¿La empresa utiliza algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?

Cuadro N° 7

Método para el Cálculo de la Provisión de las Cuentas Incobrables

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	4	80
Casi siempre	1	20
Algunas veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 7. ¿La empresa utiliza algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?

Análisis: El 80 por ciento del personal manifiesta que siempre la empresa utiliza algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables y 20 por ciento que casi siempre. De estos resultados se puede inferir que si se aplica un método, sin embargo es necesario aplicar otros controles internos que le permita salvaguardar sus utilidades, el método basado en el análisis de antigüedad de saldos de las cuentas por cobrar, le permitiría tener una lista de de los clientes indicando para cada uno el tiempo de vencimiento de su cuenta.

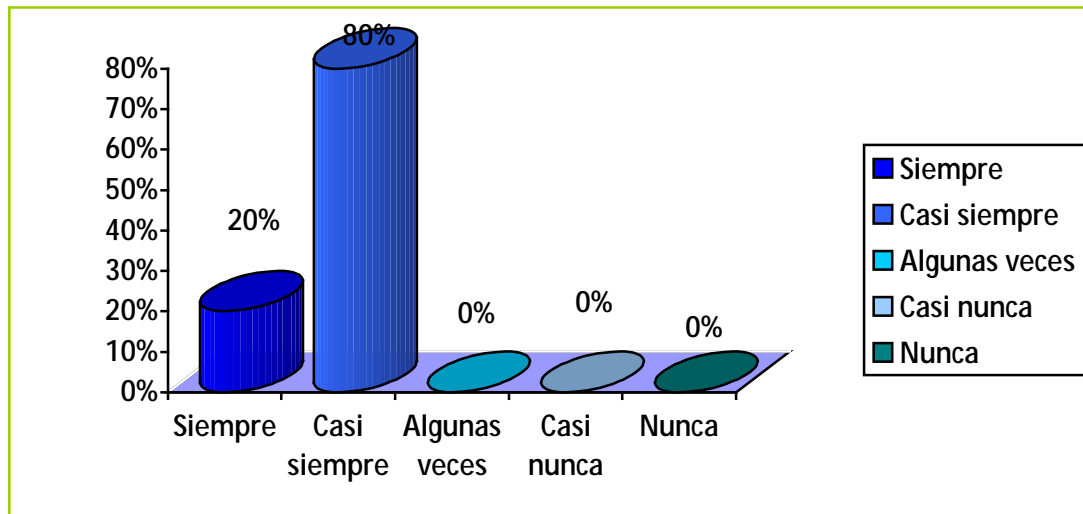
Ítem 8.- ¿Se comparan los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación?

Cuadro N° 8

Estados de Cuenta Mensuales vs Balance de Comprobación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
Casi siempre	4	80
Algunas veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 8. ¿Se comparan los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación?

Análisis: Del personal del escritorio en estudio encuestado el 80 por ciento indicó que casi siempre se comparan los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación y el 20 por ciento que siempre. Esta debe ser una práctica constante de la empresa. En caso de no ser así, los estados financieros no serían confiables.

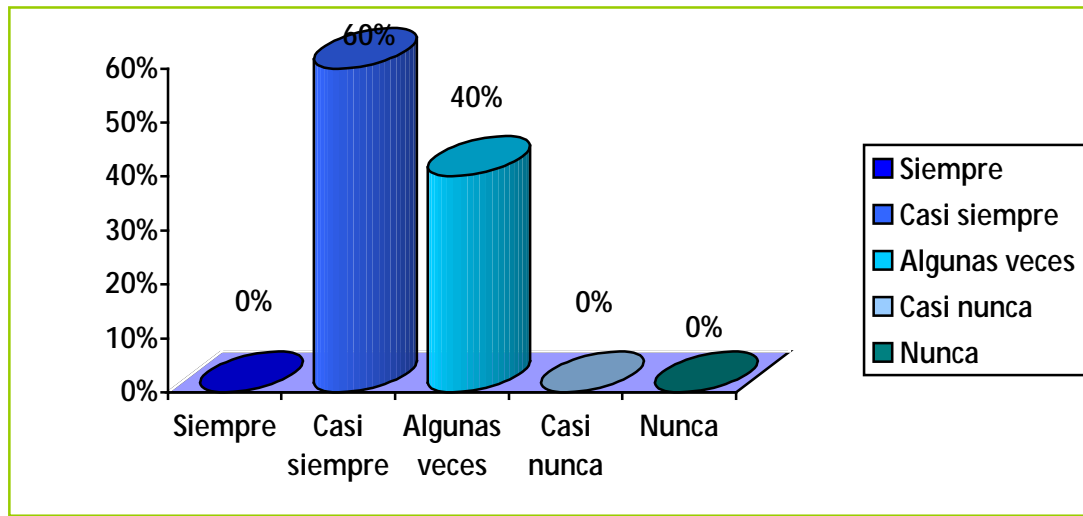
Ítem 9.- ¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas para cobro?

Cuadro N° 9

Control de Facturas para Cobro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	3	60
Algunas veces	2	40
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 9. ¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas para cobro?

Análisis: El 60 por ciento considera que existe un control detallado sobre las facturas entregadas para cobro y el 40 por ciento que casi siempre. Se puede observar de acuerdo a los datos que no existe un control interno con respecto al proceso de facturación, esto puede incidir en el incremento de las cuentas por cobrar de la organización.

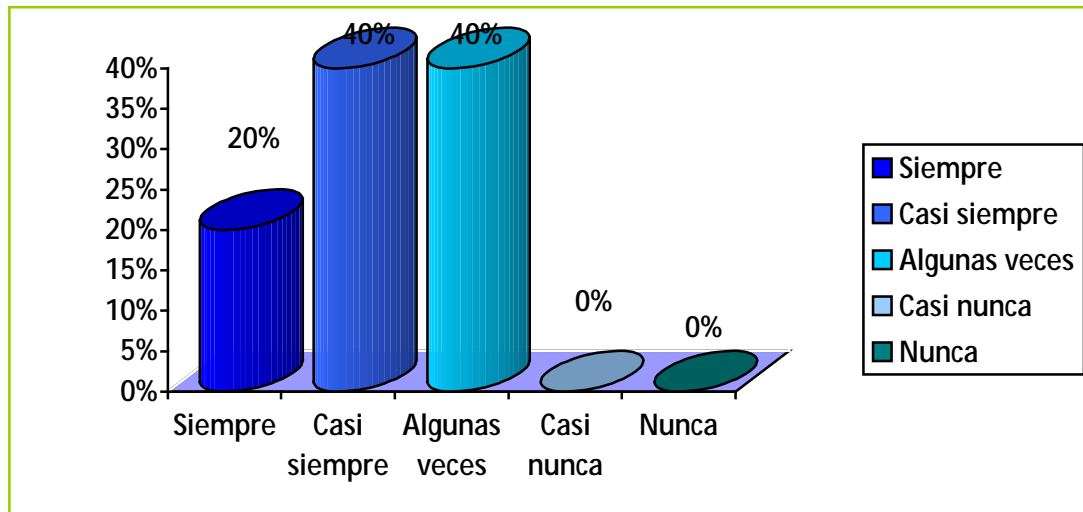
Ítem 10.- ¿Se presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos a la gerencia del escritorio?

Cuadro N° 10

Informe Mensual de los Ingresos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	1	20
Casi siempre	2	40
Algunas veces	2	40
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 10. ¿Se presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos a la gerencia del escritorio?

Análisis: Del total de encuestados el 40 por ciento respondió que casi siempre se presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos a la gerencia del escritorio, 40 por ciento que algunas veces y el 20 por ciento que siempre. Toda organización debe generar un informe mensual o trimestralmente que tenga como objetivo el análisis de los resultados alcanzados, información no solo de los ingresos y gastos sino también dar una idea de las posibles ganancias que tendría el escritorio.

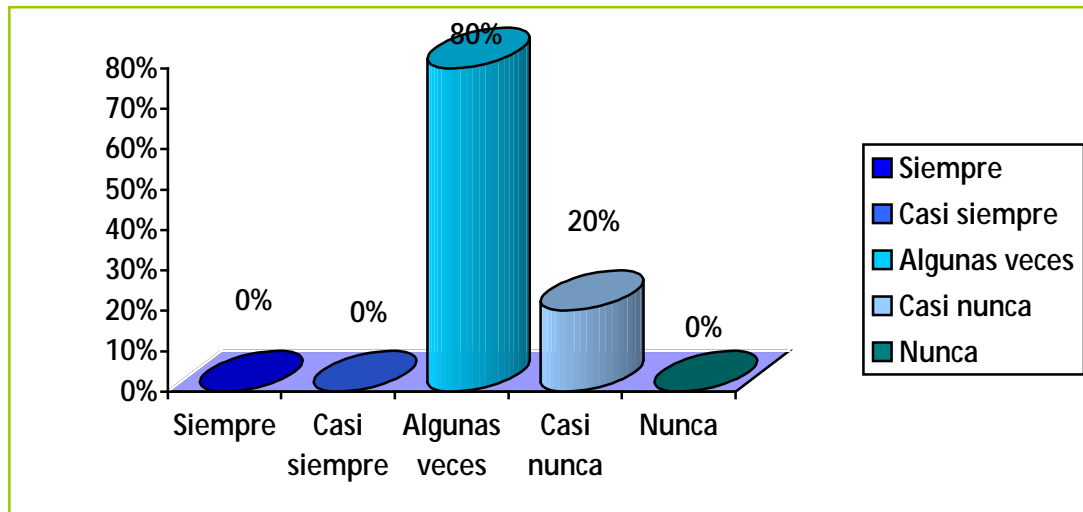
Ítem 11.- ¿Se cobran intereses de mora por el retardo en el pago de las facturas?

Cuadro N° 11

Intereses de Mora

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
Algunas veces	4	80
Casi Nunca	1	20
Nunca	0	0
Total	5	100

Fuente: Castillo (2018)



Fuente: Castillo (2018)

Gráfico 11. ¿Se cobran intereses de mora por el retardo en el pago de las facturas?

Análisis: El 80 por ciento del personal del escritorio contable, manifiesta que algunas veces se cobran intereses de mora por el retardo en el pago de las facturas y el 20 por ciento que casi nunca. Los intereses moratorios son un porcentaje que se cobra cuando te atrasas en el pago. Es importante que las empresas tomen en cuenta que esta demora hace que no tenga ganancias. Si permites que tus clientes se retrasen en sus pagos, cuando lo hagan tendrás que repartir ese dinero entre todas tus obligaciones.

4.2 Resultados del Diagnóstico

Por medio de la evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar se pudo tener conocimiento de la situación actual que presenta el escritorio contable en estudio. De igual forma, descubrir posibles desviaciones en cuanto a la realización de algunos procedimientos llevados a cabo para llevar a cabo dichas cobranzas, a fin de proponer soluciones que permitan mejorar la ejecución de las actividades en el mismo.

Con respecto a los mecanismos de recuperación de cuentas por cobrar que se llevan a cabo en la empresa con las facturas se pudo constatar que no se lleva un control de vencimiento de las mismas, por lo que no se realiza el cobro de los intereses por mora, no se emiten notas de crédito para cobrar intereses moratorios, ni se realiza el respectivo análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.

La organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos, existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar. No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización.

Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen.

4.3 Resultados de las Observaciones

Cuadro N° 12

Lista de Cotejo

N°	Ítems	Si	No
a	Se envía correspondencias a los clientes, señalando el vencimiento de las facturas, así como el saldo deudor a la fecha.		X
b	Se efectúa una revisión de los saldos de vencimiento de las cuentas por cobrar en forma periódica		X
c	Se presenta, mensualmente, un informe que contiene el análisis de vencimiento de todas las cuentas por cobrar a la Administración,		X
d	Las facturas canceladas se desincorporan del sistema Cuentas por Cobrar.		X
e	Se realiza, en forma mensual, una relación de todos los comprobantes de Retención de IVA y anualmente los del ISLR.	X	
f	La empresa cuenta con manuales de políticas, normas y procedimientos actualizados		X
g	Se cumplen en su totalidad las normas y procedimientos establecidos en dichos manuales		X
h	En los manuales se describen los procedimientos tanto administrativos como contables utilizados en las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar, con el fin de verificar la eficacia y confiabilidad de los mismos en la realización de las actividades de la empresa.		X
i	La provisión para cuentas incobrables está incluida en el plan de cuentas del programa SAINT CONTABLE manejado en la empresa	X	
j	De los diarios auxiliares de cuentas por cobrar se hacen los pases al mayor auxiliar respectivo para cada cliente.	X	

Fuente: Castillo (2018)

4.4 Análisis General de las Observaciones

El escritorio contable en estudio es pequeña y mediana empresa que genera un gran volumen de operaciones debido a la naturaleza de la actividad económica a la que se dedica, y además por estar relacionada con diferentes tipos de clientes que son los que proporcionan las principales fuentes de ingresos de esta organización, representados por las cuentas por cobrar. Es por ello, que dichas actividades necesitan ser controladas por una serie de normativas, que aseguren que las mismas sean llevadas a cabo de la manera más correcta, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Por medio de las observaciones realizadas en el escritorio contable se verificó que a pesar, que la misma cuenta con manuales de políticas, normas y procedimientos; éstos no están actualizados, a fin de orientar de manera satisfactoria el buen desempeño de los trabajadores y contribuir a la salvaguarda de los activos de la organización. Muchas de las normas y procedimientos establecidos en dichos manuales no se cumplen a la cabalidad, interfiriendo con las actividades ejecutadas en el escritorio.

La utilidad que proporciona el mayor auxiliar de cuentas por cobrar es que permite conocer en cualquier momento cuánto es el monto que adeuda cada cliente a la compañía. Se pudo constatar mediante las observaciones que éstos no son utilizados ni consultados en el programa, debido a la extemporaneidad de los mismos, lo que se puede señalar que, los auxiliares que aunque son de mucha importancia, no se llevan a cabo por parte de la empresa, trayendo consigo que un aspecto del proceso contable tan importante para el registro y control de la empresa no se maneje, ocasionando que la información obtenida en los estados financieros sea poco confiables.

Se determinó que existen facturas que no se entregan en el tiempo establecido en el manual de procedimientos. Esto ocasiona una serie de inconvenientes al

momento de efectuar las gestiones de cobro, porque en varias oportunidades dichas facturas se han vencido dentro de la empresa, sin que el cliente tenga un conocimiento exacto de la deuda que mantiene con el escritorio. Otro de los aspectos observados, es que no se envían a los clientes confirmación de saldos por parte de cualquier persona preparada para la realización de este procedimiento. La finalidad del mismo es determinar la conformidad o disconformidad de los saldos que las empresas adeudan en una fecha específica.

Este tipo de procedimiento consiste en enviar una correspondencia a cada empresa, puntualizando el saldo deudor a la fecha y solicitando la confirmación del mismo. También se evidenció que la firma no cobra intereses de mora a las compañías que han incumplido con el pago de sus facturas en el tiempo establecido en el contrato.

Del mismo modo, el escritorio no cuenta con fianzas de fidelidad para los empleados que se encargan del manejo del efectivo, representado bien sea en documentos mercantiles o en billetes y monedas. Por lo tanto, esta empresa no se encuentra amparada ante cualquier contingencia que se pudiera presentar.

Por último, cabe señalar que no hay un tiempo específico para declarar una factura como incobrable, debido a que los empleados del departamento de cuentas por cobrar aseguran que muy pocas veces se ha considerado una cuenta como incobrable. Sin embargo, por medio de las observaciones se pudo constatar la existencia de facturas que datan desde el año 2002, sobrepasando las condiciones de crédito indicadas en el contrato, que generalmente son de 30 días.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Después de aplicado el instrumento de recolección de datos y realizadas las observaciones con el objetivo de evaluar los controles internos y su incidencia en las cuentas por cobrar de un escritorio contable en Valencia estado Carabobo, se pudo concluir que:

El Sistema de Control Interno en una organización representa el punto de partida para alcanzar, satisfactoriamente, los objetivos planteados por la Junta Directiva. Por lo tanto, una empresa que carezca de dicho sistema arriesga su crecimiento e impide la continuidad de la misma; por el hecho de no poseer un instrumento para eliminar o disminuir dentro de la organización las deficiencias y debilidades que pudieran existir entorno al sistema.

En tal sentido, se ha hecho imperativo que los directivos de las empresas tomen conciencia de la importancia que tiene contar con un control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados previamente.

Sin embargo, aunque el Sistema de Control Interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que ésta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado.

Los riesgos que debe considerar la empresa en estudio pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas o simples equivocaciones, es

por ello que es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta segregación de funciones en cada área que integra la organización. Cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en manos de la administración o alta gerencia, con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la organización.

Que las prácticas de pago de los clientes afectan el tamaño de la inversión en cuentas por cobrar del escritorio en estudio. A pesar de que es difícil hacer una predicción sobre los cobros futuros, en relación a nivel de las cuentas por cobrar, la experiencia en cobranzas de la empresa puede proporcionar una buena base para emitir un juicio sobre los hábitos de pago de los clientes.

La aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente. Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen.

La aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones, y dentro de las más importantes se puede mencionar que la responsabilidad sobre este no está correctamente definida, por lo que se considera que el control interno es deficiente.

La empresa no tiene una provisión para las cuentas incobrables que le proporcione un colchón contra las facturas de clientes que estén pendientes de pago durante períodos prolongados de tiempo. Toda empresa normalmente fija una base de la cantidad de reservas que se debe mantener en la cuenta en las evaluaciones de

los clientes de alto riesgo y la probabilidad de que los clientes no podrán honrar a las facturas.

Es importante señalar que la función normal de una provisión para cuentas incobrables no se destina a cubrir los saldos pendientes en las facturas que se encuentran actualmente de menos de seis meses. Hasta ese momento, los esfuerzos de recolección se realizan normalmente, incluidos los intentos de llegar a acuerdos de pago con los clientes que han sufrido algún tipo de inversión financiera.

Al poner en práctica el control que se debe emplear respecto a los procedimientos contables aplicados a las cuentas por cobrar se debe tomar en cuenta que no sólo depende de la creación de la provisión sino en el criterio que se empleará para el seguimiento de los saldos atrasados y la posible cancelación de los mismos a futuro, también se debe prestar atención sobre la continuidad de los trámites de cobro que se puedan derivar después de dichas cuentas estén cancelada

Recomendaciones

- Actualizar el Manual de control Interno, incorporando los cinco componentes del informe COSO I para garantizar mayor efectividad en los procesos operativos, administrativos y financieros.
- Definir responsabilidades sobre el Control Interno para que su aplicación puede ser eficiente y garantice seguridad razonable de las operaciones tanto financieras como administrativas y operativas de la organización.
- Realizar gestión permanente de cobro a los clientes de la organización para disminuir los niveles de morosidad y de esta manera las cuentas incobrables.
- Mantener una provisión para cuentas incobrables como una estrategia para compensar las deudas que no pueden ser recogidas y que ayuda a garantizar que la empresa pueda continuar cumpliendo con sus propias deudas.

- Establecer provisiones de incobrabilidad que puedan ser aplicadas al momento de emitir un crédito, para posteriormente ser registrados y aplicados cuando se considere la cuenta como incobrable.
- Llevar en cuentas de orden el control de las cuentas incobrables ya canceladas.
- Manifiestar en los estados financieros si existe un gravamen sobre las cuentas por cobrar.
- Registrar y depurar las cuentas de anticipo de clientes periódicamente.
- Las notas de crédito deberán estar debidamente documentadas y autorizadas por funcionarios acreditados.
- Si existen cuentas por cobrar que serán recuperables en un plazo mayor a un año, se reclasificarán dentro de las cuentas por cobrar a largo plazo.
- Establecer la política de afianzar al personal del departamento de cuentas por cobrar.
- Revisar mensualmente la antigüedad de saldos.

Referencias Bibliográficas

- Alvarado, Víctor (2007). **Auditoría Financiera**. Tercera edición. Librería: Jurídicas Rincón. Venezuela.
- Álvarez, Juan. y Jurgenson, Gayou. (2005): **El proyecto de Investigación: Guía de elaboración**. Buenos Aires. Argentina
- Arias, Fidas. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. Editorial: Episteme. Quinta Edición. Venezuela.
- Arteaga, María; Lugo, José y Márquez, Carolina, (2009). **Efecto que genera la ausencia de una estructura eficiente de control interno en el proceso ventas –cuentas por Cobrar –cobros; caso de estudio: Industrias Frontier, C.A.** Universidad de Carabobo. Valencia, Estado Carabobo.
- Balestrini, Miriam. (2007). **¿Cómo se elabora el proyecto de investigación?**. Caracas. BL Consultores Asociados.
- Catacora, Fernando. (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Mc Graw Hill. Venezuela.
- Chillida, Carmelo. (2003). **Análisis e interpretación de balances**. Tomo I. Ediciones de la biblioteca. Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- Defliese, Philip; Jaenicke, Henry; Sullivan, Jerry y Gnospelius, Richard. (2005). **Auditoria Montgomery**. Tercera edición. Editorial Limusa. México.
- Duarte, Esteban y Tapias, Carlos (2016), **“Diseño de un programa de Auditoría Interna en los rubros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar para el**

instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad del Zulia” (I.P.P.L.U.Z). Venezuela

Estupiñan Rodrigo. (2006) **Control interno y fraudes con base en los ciclo de transacciones análisis de informe coso I, II** eco ediciones Ltda.

Hernández, Roberto, Fernández, Collado y Baptista, Pilar. (2006). **Metodología de la Investigación.** Editorial: Mc Graw Hill. Tercera Edición. México.

Holmes, Arthur. (2009). **Auditoria principios y procedimientos tomo I teoría y problemas.** Editorial Limusa S.A.

Larez, Williams y Tortolero, Ernesto, (2015). **Propuesta de sistema de control interno basado enel informe COSO al proceso ventas-cuentas por cobrar y compras-cuentas por pagar, que contribuya a la eficiencia de las operaciones de la industria metalúrgica Mezzalira, C.A.** Universidad de Carabobo. Venezuela

Mavares, Ernesto. (2015), **Diseño de un programa de auditoría interna de los rubros de efectivo y cuentas por cobrar para el departamento de finanzas de Zulia Towingand Barge CA.** Universidad del Zulia. Venezuela

Meigs, Roberts; Williams, Jan, Haka, Susan y Bettner, Mark. (2005). **Contabilidad: La base para decisiones gerenciales.** Undécima edición. Mc Graw Hill. Colombia.

Posso, Karla y Barrios, Sahina. (2015). **“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de Comerciantes Mayoristas de Mariscos y Afines que permitirá el mejoramiento de la información financiera”.** Universidad Tecnológica Equinoccial. Colombia

Publicación Técnica N° 02 (2002). **Objeto de estudio del control interno por parte del contador público.** Venezuela Practica Toolset Andersen. Venezuela.

Robbins, Stephen y Coulter, Mary. (2000). **Administración.** Sexta edición. Pearson Educación. México.

Redondo, Angel. (2004). **Curso práctico de contabilidad general y superior.** Tomo I. Tercera edición. Corporación Marca. Venezuela.

Rojas Soriano, Rafael. (2008). **Guía para realizar investigaciones sociales.** 26^a Edición. México: Plaza y Valdez.

Sabino, Carlos. (2002): **El Proceso de Investigación. Una Introducción teórico-práctica.** Editorial: Panapo. Venezuela.

Santillana, Ramón. (2001). **Establecimiento de sistemas de control interno. La función de contraloría.** Primera edición. Thomson Learning. México.

Santillana, Ramón. (2005). **Auditoría Interna Integral: Administrativa, Operacional Financiera.** Editorial Pearson educación México.

Tamayo y Tamayo, Mario. (2004). **El Proceso de la Investigación Científica.** Editorial: Limusa, S.A. Cuarta Edición. México.

Referencias Electrónicas

Anzola, Federico. (2002). **“El progreso tecnológico y el crecimiento económico”.** Recuperado el 04 de Agosto del 2017 en: <http://www.econ-link.com.ar/economia/crecimiento/crecimiento.shtml>. [Disponible en Línea]

ANEXOS

Anexo 1

Tabla N° 1

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Diagrama de Gantt						
Meses	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	
Actividades						
tema, cap. i (planteamiento)						
Elaboración del Capítulo I (formulación del problema, propósito Principal y Secundarios, Importancia y delimitación de la investigación)						
Elaboración del Capítulo II, (antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos, Teo. Comunicacionales, bases legales) e inicio del Capítulo III (tipo y diseño de la investigación)						
Nivel y modalidad de la investigación, población, muestra, técnica e instrumentos para la recolección de datos, validez, confiabilidad.						
Elaboración del Capítulo IV, análisis e interpretación de datos y conclusiones y recomendaciones						
Entrega y presentación del Proyecto de Investigación.						

Fuente: Castillo (2018)

Anexo 2

Cuestionario (Empleados y trabajadores)

	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1.- Se informa regularmente a la dirección sobre el rendimiento y fluidez de los cobros?					
2.- ¿Se obtienen de forma regular los saldos de los mayores de los clientes?					
3.- ¿Están clasificadas las cuentas por cobrar de acuerdo a su antigüedad?					
4.- ¿Estás cuentas son revisadas de forma periódica por un funcionario responsable?					
5.- ¿Se revisan periódicamente las cuentas morosas?					
6.- ¿Las cuentas incobrables se cancelan oída la opinión de gerencia y socios?					
7.- ¿La empresa utiliza algún método para el cálculo de la provisión para cuentas incobrables?					
8.- ¿Se comparan los estados de cuenta mensuales contra el balance de comprobación?					
9.- ¿Existe un control detallado sobre las facturas entregadas para cobro?					
10.- ¿Se presenta un informe mensual de los ingresos obtenidos a la gerencia del escritorio?					
11.- ¿Se cobran intereses de mora por el retardo en el pago de las facturas?					