

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE CUENTAS POR  
COBRAR DE LA EMPRESA HIDROBEST C.A., MARACAY ESTADO  
ARAGUA.**

**Autores:** Gustavo Hernández.

C.I: 25.985.080

Juan Pablo Toro Márquez.

C.I: 24.171.767

Urb. Yuma II, calle N



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

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LA EMPRESA HIDROBEST C.A., MARACAY ESTADO  
ARAGUA.**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de  
CONTADOR PÚBLICO.**

**Autores:** Gustavo Hernández.

CI: 25.985.080

Juan Pablo Toro Márquez

CI: 24.171.767

**Tutor:** Lic. Martha Zapata

CI:

San Diego, octubre del 2019.

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

**ACTA DE REVISIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO**

Quien suscribe esta Acta, dejan en constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado: **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA HIDROBEST C.A., MARACAY ESTADO ARAGUA**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente

Tutor:

Firma:

Fecha:

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>		<b>Pp.</b>
<b>INDICE DE CUADROS</b>		<b>VIII</b>
<b>INDICE DE GRÁFICOS</b>		<b>IX</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b>		<b>X</b>
<b>RESUMEN</b>		<b>XI</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>		<b>1</b>
<b>CAPÍTULO</b>		
<b>I</b>	<b>EL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
	1.1 Planteamiento del problema	3
	1.1.1 Formulación del problema	6
	1.2 Objetivos de la investigación	6
	1.2.1 Objetivo General	6
	1.2.2 Objetivos específicos	6
	1.3 Justificación de la investigación	7
	1.4 Alcance y limitaciones	8
<b>II</b>	<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
	2.1 Antecedentes de la investigación	9
	2.2 Bases teóricas	14
	2.3 Bases legales	19
	2.4 Definición de términos básicos	21
<b>III</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>23</b>
	3.1 Tipo y diseño de la investigación	23
	3.2 Fases de la investigación	24
<b>IV</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>27</b>
	4.1 Análisis de los resultados	27

<b>V</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>43</b>
	5.1 Descripción de la propuesta	43
	5.2 Objetivos de la propuesta	43
	5.2.1 Objetivos específicos	43
	5.3 Justificación de la propuesta	44
	5.4 Factibilidad de la propuesta	44
	5.5 Desarrollo de la propuesta	45
	<b>CONCLUSION</b>	<b>55</b>
	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>57</b>
	<b>REFERENCIA</b>	<b>58</b>

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADROS</b>		<b>Pp.</b>
<b>1</b>	Funciones de área de facturación y cobranza	28
<b>2</b>	Efectividad del proceso de cobranza	29
<b>3</b>	Análisis de vencimiento de cuentas por cobrar	30
<b>4</b>	Facturas cobradas pendientes en cuentas por cobrar	31
<b>5</b>	Provisión para cuentas dudosas	32
<b>6</b>	Auxiliar cuentas por cobrar	33
<b>7</b>	Notificación sobre cambio de modalidad de crédito	34
<b>8</b>	Control de documentación de cuentas por cobrar	35
<b>9</b>	Ajustes contables	36
<b>10</b>	Aplicación de sistema de control interno	38
<b>11</b>	Matriz DOFA	39
<b>12</b>	Provisión para cuentas dudosas	51

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICOS</b>		<b>Pp.</b>
<b>1</b>	Funciones de área de facturación y cobranza	28
<b>2</b>	Efectividad del proceso de cobranza	29
<b>3</b>	Análisis de vencimiento de cuentas por cobrar	30
<b>4</b>	Facturas cobradas pendientes en cuentas por cobrar	31
<b>5</b>	Provisión para cuentas dudosas	32
<b>6</b>	Auxiliar cuentas por cobrar	33
<b>7</b>	Notificación sobre cambio de modalidad de crédito	35
<b>8</b>	Control de documentación de cuentas por cobrar	36
<b>9</b>	Ajustes contables	37
<b>10</b>	Aplicación de sistema de control interno	38

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURAS</b>		<b>Pp.</b>
<b>1</b>	Formato de análisis de vencimiento de cuentas por cobrar	48
<b>2</b>	Diagrama de flujo para tratamiento de cuentas por cobrar	50
<b>3</b>	Auxiliar de cuentas por cobrar	52



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

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR DE LA EMPRESA HIDROBEST C.A., MARACAY ESTADO  
ARAGUA.**

**Autor(es):** Gustavo Hernández.

Juan Pablo Toro Márquez

**Tutor:** Lic. Martha Zapata

**Fecha:** Octubre del 2019.

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo de grado tiene como objetivo general Diseñar un Sistema de Control Interno para el área de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., ubicada en Maracay, Edo. Aragua. El estudio a realizar es de tipo aplicado y se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario, tomando como población y muestra al personal administrativo y contable, a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicadas las técnicas e instrumentos de recolección de información, se procedió a presentar el análisis de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conlleven al desarrollo de la propuesta, lo cual a su vez, incrementará la eficiencia organizacional y la solución del problema existente

**Descriptor:** control interno, Cuentas por cobrar

## INTRODUCCIÓN

Con los grandes y rápidos cambios que presenta el entorno empresarial en la actualidad, la gestión estratégica se ha recalcado cada vez más como un marco referencial indispensable para evitar los riesgos, manteniendo el enfoque en los objetivos, que a su vez, deben reflejar los procesos aplicados para evaluar la manera en que las empresas manejan la información, mediante la exactitud y confiabilidad que pueda demostrar la misma. De esta manera es primordial que las organizaciones implementen sistemas de gestión que operen de forma periódica ya que es una herramienta fundamental para determinar y evaluar de qué manera se están cumpliendo los objetivos establecidos. Es así como el control de las operaciones se constituye en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad.

El pasar de los años ha recalcado la importancia que tiene el control interno dentro del área contable y administrativa de las empresas, específicamente en el área de cuentas por cobrar, permitiéndole a la gerencia mejorar, para poder obtener información totalmente clara y confiable. De tal manera, que en la actualidad el control de los registros y cualquier otra operación de la empresa es un aspecto primordial para que el departamento de cuentas por cobrar se desarrolle de manera exitosa para mantener la eficacia y rentabilidad de la empresa.

Es así, como es indispensable tanto en países económicamente estables e inestables como es el caso de Venezuela, país de domicilio de la empresa Hidrobest C.A., que las empresas establezcan sistemas de control interno que le permitan mejorar el control contable de las cuentas por cobrar, para así lograr un fortalecimiento y confiabilidad institucional. De esta manera se define el control interno como el plan mediante el cual una organización establece principios, métodos y procedimientos que coordinados entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad, y detectar fraudes y errores dentro de los procesos de la empresa. Es así como no es la excepción en la empresa Hidrobest C.A., es primordial lograr el funcionamiento óptimo de sus sistemas y procesos contables, a través de la creación de estrategias para el control de mencionada área.

Este proyecto de investigación va a determinar los problemas en dicho departamento y al mismo tiempo que propone soluciones para el mejoramiento del sistema contable y la solvencia de las cuentas por cobrar. Por consiguiente, desde el punto de vista práctico se proponen estrategias de mejoramiento para el manejo y control de la gestión, confiabilidad de la información que se maneja, y al mismo tiempo una mejor distribución de las tareas y funciones a ejecutar por la empresa.

De acuerdo a lo anterior, el presente proyecto de investigación propone el diseño de un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A. ubicada en Maracay Edo. Aragua, tratando como objetivo el departamento de cuentas por cobrar. De esta manera, para el análisis de esta investigación, se utilizaron distintas fuentes de información escrita sobre el tema a tratar, se empleó la técnica de instrumento de recolección de datos, basado en la encuesta y observación directa, para el diagnóstico de la problemática. Por consiguiente, cabe destacar que el estudio reúne características de un proyecto factible, ya que se propone una solución viable a un problema tipo práctico para satisfacer las necesidades y expectativas de Hidrobest C.A. en materia de control interno administrativo de las cuentas por cobrar.

Este proyecto se estructurará en cuatro (4) capítulos:

Capítulo I, el problema: contiene el planteamiento del problema, la formulación del problema, los objetivos de la investigación y la justificación de las mismas. Capítulo II, marco teórico: presenta los antecedentes del estudio, las bases teóricas y la definición de términos. Capítulo III, marco metodológico: donde se describe el tipo y diseño de la investigación, el nivel y las fases metodológicas. Capítulo IV, recursos donde se describen todos los recursos utilizados para el desarrollo del proyecto, bien sea humanos, materiales o institucionales. Y por último, las referencias bibliográficas utilizadas para el desarrollo del trabajo.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

## **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, en un ya avanzado siglo XXI, las organizaciones se encuentran cada día bajo mayor presión debido a la acelerada y creciente complejidad de los sistemas; la globalización de mercados, proveedores, la velocidad con que evolucionan las tecnologías de información, el constante movimiento de la economía y la competitividad, han pasado a ser factores primordiales para mantenerse en el mundo empresarial. De este modo, la planificación estratégica y el registro de las actividades económicas han sido métodos utilizados para que los procesos administrativos puedan desenvolverse y destacarse con mayor efectividad en planificación, organización, dirección y control de todos los niveles de la entidad.

Al respecto, la planificación estratégica es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar los objetivos de la organización, permitiéndole crear o preservar sus ventajas; por su parte, el registro tiene como función proporcionar información financiera clara, confiable y oportuna a una organización; por lo que ambas están inmersas en la forma de hacer negocios, estando directamente relacionadas con todas las áreas financieras de una organización, dentro de las que se encuentran las cuentas por cobrar. En tal sentido, las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa, provenientes de las operaciones comerciales de venta de bienes o servicios, y también no provenientes de bienes o servicios.

Por su parte, la empresa debe llevar adecuadamente el registro de todos los movimientos de letras, pagares u otros documentos por cobrar, ya que representan parte de su activo, y a su vez controlar que no pierdan su formalidad de convertirse en dinero. Cabe destacar que, Barrón (2006) señala que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente (p.66). Por lo tanto, debido a las nuevas exigencias empresariales, toda empresa sin importar el tamaño que tenga, debe darle gran importancia a contar con un

eficiente sistema de control interno que le permita registrar y controlar efectivamente todas las operaciones que realiza diariamente.

En este sentido, se hace necesario que en toda empresa, sobre todo en una economía inestable como se presenta en la actualidad en Venezuela, se establezca un sistema control interno para el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar; para de esta manera lograr dar pie a una eficiente gestión general y administrativa, y lograr fortalecimiento económico e institucional en la entidad. Por lo anterior, se puede definir que el control interno es el proceso que ejecuta la administración con el objetivo de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable en tres principales categorías: efectividad y eficiencia, contabilidad de la información financiera y cumplimiento de las políticas, leyes y normas.

Debido a estas carencias gran cantidad de empresas no logran cumplir con sus objetivos económicos, ya que al no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranza no puede haber buenos resultados, lo cual afecta negativamente a la organización ya que no existe liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa, consecuencia de no cancelar al día las facturas vencidas, lo que a su vez, imposibilita las inversiones y demás operaciones que esta necesita para subsistir. Debido a estos inconvenientes se deben implantar lineamientos en el control interno que estén acorde con las exigencias del departamento, como también establecer nuevas políticas de cobro. En tal sentido, utilizando el control interno para definir un plan que mantenga la estabilidad de la organización, y así realizar satisfactoriamente sus operaciones.

Las cuentas por cobrar representan un importante campo en los estados financieros, debido a que las transacciones comerciales de modo creciente, se realizan a crédito; con la expectativa de impulsar el crecimiento sostenido de las ventas. De esta manera, la fase administrativa del proceso de cuentas por cobrar empieza en el momento en que se genera la cuenta, pasa por su manejo y control apropiados, y

concluye en el momento que es pagada. En ese sentido, las principales consideraciones que se deben tener para el control de las cuentas por cobrar comprenden: el control independiente de los registros de las cuentas por cobrar, generación de reportes continuos que señalen los saldos deudores corrientes con su correspondiente análisis detallado y el envío de los estados de cuenta de los clientes de manera directa.

Por lo anterior expuesto, puede señalarse que un deficiente control sobre las cuentas por cobrar dentro de la organización; trae como consecuencia que se realicen ventas a clientes morosos. Por lo que toda organización que realice transacciones a crédito debe crear mecanismos que permitan el control efectivo de las cuentas por cobrar. Dentro de este caso se trata la situación de la empresa Hidrobest C.A., la cual se dedica a la comercialización e instalación de bombas de agua, inventarios y nómina. Esta empresa emite una facturación para ser cobradas en un lapso de seis (6) días hábiles cuando ofrece sus servicios, cumpliéndose estos lapsos con la mayoría de sus clientes. Sin embargo, existen casos en la empresa en los que se ha prestado el servicio y se ha entregado la factura, pero esta tiene meses sin cancelarse, esto ha ocasionado un fuerte impacto sobre todo en la cancelación de la nómina del personal.

De igual forma, se ha podido diagnosticar que en la empresa existen facturas cobradas que no se han rebajado de las cuentas por cobrar, debido a que el sistema actual de trabajo indica que deben ser rebajadas en el momento en que se entregan las retenciones con su depósito de cancelación. Adicionalmente, en Hidrobest C.A. no existe provisión alguna para cuentas dudosas, por lo que, al momento de fallar en la cobranza de una deuda, la empresa no cuenta con un saldo de respaldo para cubrir el dinero que debió entrar en la fecha prevista. Hidrobest C.A. cuenta con un sistema de cobranza en el que se emiten las facturas al momento de prestar el servicio y se entregan, a la semana siguiente se comunican con el cliente para verificar si hay pago. A través de este sistema se puede evidenciar que no se han establecido políticas de crédito y cobranza para especificar a sus clientes que días van a realizar la cobranza, a fin de que el cliente tenga el pago preparado.

Finalmente se debe distinguir que la empresa no cuenta con indicadores de gestión para el control gerencial de las cuentas por cobrar, tales como: días de cuentas por cobrar y rotación de cuentas por cobrar; por lo que carece de medidas que le permita controlar que los procesos administrativos se realizan de manera eficiente. Ante esta situación, en el presente Trabajo de Grado se ha planteado como propuesta la elaboración de un sistema de control interno para el área de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., ubicada en Maracay Estado Aragua.

### **1.1.1 Formulación del problema.**

De qué manera se puede optimizar el proceso de control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Identificar la situación actual en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

Analizar las debidas debilidades y fortalezas que tiene el control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

Diseñar un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

## **1.3 Justificación.**

A medida que las empresas se desarrollan, también se desarrolla la complejidad de las operaciones que efectúan, así como la necesidad de establecer procedimientos que permitan lograr su adecuado funcionamiento. Para la empresa Hidrobest C.A. es primordial que sus sistemas y procesos contables funcionen de manera rápida, sencilla

y confiable mediante la creación de estrategias para el control óptimo de las cuentas por cobrar.

Este proyecto de investigación va a determinar los problemas en dicho departamento y a su vez propone soluciones para el mejoramiento del sistema contable y la solvencia de las cuentas por cobrar. Por consiguiente, desde el punto de vista práctico se proponen estrategias de mejoramiento para el manejo y control de la gestión de las cuentas por cobrar, confiabilidad de la información que se maneja, y al mismo tiempo una mejor distribución de las tareas y funciones a ejecutar por la empresa. De esta manera, con la aplicación de los controles internos ayudará al área administrativa a determinar las prioridades y a planificar las mejoras, y por ende proyectar el propio desarrollo profesional administrativo.

Por lo anterior expuesto, la elaboración de un plan estratégico que mejore la gestión de las cuentas por cobrar, permitirá a la empresa Hidrobest C.A. adoptar los cambios y estrategias que sumen a la continua superación de las dificultades anteriormente descritas. En este sentido, se busca obtener una mejor organización, control de efectivo y todo lo relacionado al área de cobranza, lo que optimizará la efectividad de los cobros realizados, por lo que el cumplimiento de la empresa al momento de cancelar las obligaciones adquiridas, no se verá afectado por las facturas no cobradas al tiempo estimado.

De acuerdo con los objetivos de esta investigación, el resultado permitirá encontrar respuestas a los problemas que presenta la entidad con respecto a las cuentas por cobrar que mantiene en la actualidad, y mediante este proceso se tendrá la posibilidad de proponer cambios en los procedimientos que se llevan a cabo en la empresa Hidrobest C.A., y optimizar su liquidez. Mencionadas estrategias a su vez permitirán realizar un registro oportuno de las cobranzas realizadas a fin de que se mantenga un control efectivo y confiable de la deuda que tienen los clientes con la empresa.

#### **1.4 Alcance y limitaciones.**

Este proyecto de investigación se enfoca en una propuesta de un sistema de control interno para el área de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., dedicada a la fabricación y comercialización de bombas de agua, ubicada en Av. Bolívar Oeste, Res. Paris, Local #2, La Coromoto, Maracay, estado Aragua. A razón de lo anterior, el alcance de este estudio se encuentra dentro de las líneas de investigación de la Universidad José Antonio Páez, específicamente en el área de control interno, el cual está asociado con la carrera de Contaduría Pública.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Según **Tamayo** (2012) El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación.

## **2.1 Antecedentes de la investigación**

Luego de ser definido el planteamiento del problema y aclarados los objetivos tanto específicos como generales que dan justificación a la investigación, es sumamente necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio.

La revisión de trabajos que fueron desarrollados previamente que tengan relación con los tópicos a desarrollar, sirven como guía o referencia para aclarar términos de relevancia a tratar, según Bavaresco (2006) “Se refiere a todos los estudios e investigaciones previas relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas que guardan alguna vinculación con el objeto de estudio” (p.57). Por ende, es de hacer resaltar o hacer referencia a trabajos que tenga relación con el presente estudio.

Sosa (2019), elaboro un estudio titulado **“Estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa inversiones F.D.22.CA.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, con el fin de lograr la efectividad de los procedimientos en el área, fortalecer la liquidez financiera, salvaguardar los recursos, y emitir información confiable para la elaboración de los estados financieros, así como servir de apoyo a la toma de decisiones por parte de la gerencia. La metodología que fue implementada será mediante un proyecto factible, con diseño de campo no experimental, con apoyo documental a nivel descriptivo. En cuanto a las técnicas aplicadas fueron la observación directa y la encuesta, apoyadas de los instrumentos el cuadro de observación y el cuestionario, respectivamente, este último compuesto de diez (10) preguntas dicotómicas, con respuestas cerradas de alternativas únicas si-no. La población objeto de estudio estuvo comprendida por tres (03) trabajadores de la

empresa en estudio, y la muestra fue de tipo censal, ya que estará representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, debido a que estos están relacionados con el proceso de cuentas por cobrar. Con los resultados obtenidos se procedió a aplicar al técnica de la estadística descriptiva, los cuales fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, los cuales servirán a la autora a determinar las conclusiones a las que se llegará en el estudio. Asimismo, se aplicó una Matriz DOFA, en la cual se expusieron los factores internos y externos cuyo cruce originaron las posibles estrategias que permitieron diseñar la propuesta, de acuerdo a las necesidades propias de la empresa, y bajo un estudio de factibilidad, considerando las más adecuadas que permitan darle solución al problema actual.

Este trabajo de grado, tiene una estrecha relación con la investigación debido a que nos aporta información de gran validez para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar y el registro de las mismas, las cuales sirven como guía o referencia para establecer estrategias para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

Acosta y Bentham (2018), quienes presentaron una investigación titulada **“Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A.”**, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, la cual tuvo como finalidad mejorar su eficiencia en el logro de los objetivos propuestos, así como lograr obtener resultados positivos para su crecimiento. El Estudio se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando los procesos existentes en el área de ventas y cuentas por cobrar, y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como técnica e instrumento de recolección de datos la encuesta, a través de un cuestionario comprendido de doce (12)

preguntas dicotómicas cerradas de respuestas si-no, aplicada a la muestra representada por cinco (05) empleados del área administrativa de cuentas por cobrar y de ventas. Mediante el análisis de los resultados se pudo detectar las debilidades y fortalezas en el área de estudio.

Los autores concluyen en su investigación que, el control interno, tiene gran importancia dentro de las empresas, ya que es una función y responsabilidad de la gerencia, debido a que ésta debe establecer funciones, políticas, procedimientos y normativas, que permita al personal que labora en los distintos niveles organizacionales, en preferencia de manera escrita, para lograr llevar un adecuado control de las transacciones contables y operaciones administrativas de la empresa, es decir, que se registran en el periodo que le correspondan y se lleven a cabo de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa, logrando contar con un personal que realice su desempeño laboral con eficiencia y eficacia, para lograr los objetivos organizacionales.

La investigación contiene una estrecha relación con esta investigación dado que su propuesta consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede constatar, en este antecedente se analizan y plantean estrategias para mejorar el funcionamiento del departamento, de la misma forma como se planteará dentro del caso estudio.

Según Gómez y Gómez (2016), en su trabajo de investigación titulado “**Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad “Montessori”**”, para optar al título de Contador Público Autorizado en la Universidad De Guayaquil. Planteo como objetivo general “proponer un Diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la unidad Montessori”. Llegando a la conclusión que en unidad Montessori se debe implementar un control interno para un manejo adecuado de las cuentas por cobrar ya que por la cartera vencida que mantiene y el alto nivel de gastos en el último año ha

ocasionado que los resultados financieros sean negativos” y se relaciona con la presente investigación por la carencia de control interno en el área de cobranzas.

La investigación guarda relación con el tema en cuestión, ya que la misma resalta la gran importancia que guarda el control interno y las mejoras que puede traer un buen diseño del mismo, la cual puntualiza el buen funcionamiento que deberá tener toda organización para que así se pueda controlar y solventar la situación financiera en tanto a los gastos que puedan ocurrir dentro de cualquier entidad. Cabe destacar que la empresa Hidrobest C.A. tiene falencias en sus operaciones ya que no cuenta con un sistema de control interno confiable y seguro. En donde especifica que una de las áreas contables que deben llevar un mejor control interno en las cuentas por cobrar ya que de ellas provienen sus ingresos

Linares y Villegas (2015) en su tesis titulada **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa naturalflor, C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo La investigación tiene como objetivo proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. Está enmarcada en un diseño no experimental, concebida dentro de la modalidad general de estudio como proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. La muestra la conformaron tres (3) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A. Se aplicó un instrumento como el es el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas (Sí y No), cerradas. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes. Por tanto, se

propuso el diseño de procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalfloor, C.A. mejorar la gestión de Crédito y Cobranza, se estructuró en función de los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo

Este antecedente se relaciona con la presente investigación, debido a que se puede tomar en consideración diferentes aspectos estratégicos que son planteados, tales como: plan de cobros, plazos de cobro entre otros que están relacionados en el área de cuentas por cobrar.

Zambrano (2015) en su trabajo titulado **“Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa Cajardensa de la ciudad de santo domingo”**. Presentado en Universidad Regional Autónoma de los Andes para obtener el título de Ingeniera en contabilidad superior, auditoria y finanzas. Planteo como objetivo general “Mejorar la gestión de cobranzas de CAJARDENSA”, mediante un modelo de sistema de control interno.” Llegando a la conclusión que el departamento de cobranza no cuenta con políticas de cobro, lo que inhibe el desenvolvimiento del área, falta de seguimiento pos-venta por parte del personal responsable, debido a que después que el cliente realiza el pago de la cuota inicial, no le da el debido seguimiento para que cumpla con sus pagos en forma mensual.

Se relaciona con la presente investigación debido a que por falta de los procedimientos adecuados de cuentas por cobrar que ayude a tener un control al otorgar créditos y al realizar las cobranza, el retraso de cobros ocasiona un bajo rendimiento en la liquidez de la empresa, por lo tanto implementar procedimientos de control en el área de cuentas por cobrar ayudaría a la empresa a obtener mayor liquidez y así tener un mejor rendimiento financiero, recuperando la cartera vencida, además de dar la oportunidad a la empresa de evaluar a los clientes para saber si es o no factible otorgarles créditos y de esta manera evitar pérdidas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Estrategia.**

**Tabatorny Jarniu (1975)** plantean que es el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la empresa frente a su entorno. La estrategia es un elemento que da origen a diferentes formas operativas en cada una de las áreas de la organización, formando unos parámetros que sirven como referencia para que la empresa tome decisiones en cada uno de los niveles que se pueden contemplar en una organización, el hecho de tener una buena estrategia no garantiza el éxito ya que existe el hecho que la administración tenga fallas al implementarla o evaluar sus resultados, estos son los siguientes pasos:

1. Identificar la misión, el objetivo y estrategia.
2. Analizar el entorno, así se podrá de determinar cambios en los factores o en las condiciones del medio en el que se desenvuelve la empresa para desarrollar su actividad económica, así podría aprovecharse o detectar un riesgo para la empresa.
3. Análisis interno, con el análisis interno se puede determinar que recursos, fortalezas y debilidad tiene la empresa con respecto a la competencia.
4. Revisión de la misión y objetivos de la empresa. De esta manera se podrá determinar si la misión y los objetivos establecidos son susceptibles de ser alcanzados. De no ser así esta fase debe hacer la modificación de la misión u objetivos adaptándolos a las nuevas condiciones en la que se desenvuelve la empresa.
5. La formulación de la estrategia. Se debe seleccionar la estrategia más adecuada para alcanzar los objetivos de la empresa.
6. Establecimiento de la estrategia.
7. Finalmente, el control y evaluación de los resultados de esta manera se sabría la efectividad de la estrategia establecida.

La importancia de este basamento teórico para la presente investigación es que demuestra la metodología para la elaboración de estrategias que aporten a la solución del problema que posee determinada organización.

### **2.2.2 Control Interno**

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

Eficacia y Eficiencia de las operaciones.

Confiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Por su parte Bacallao Horta (2009) menciona que “El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura del control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad”. El control interno no es más que un plan organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, de las operaciones.

### **2.2.3 Objetivos del Control Interno**

Cepeda (1997) Sugiere que el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del sistema de control interno se debe orientar de manera fundamental al logro de los siguientes objetivos:

Resguardar los activos de la compañía, en la búsqueda de una eficiente administración ante posibles riesgos que los puedan afectar (control interno contable).

Proporcionar eficacia y eficiencia en la ejecución de funciones y actividades previstas (control administrativo).

Vigilar que todas las actividades y recursos estén orientados a la correcta ejecución de los objetivos previamente establecidos en la planificación (control administrativo).

Promover la evaluación oportuna en el seguimiento y supervisión de la gestión de la organización (control interno administrativo).

Ofrecer información financiera-contable, oportuna, útil y confiable que respalden la gestión de la entidad (control interno contable).

Detectar y corregir las desviaciones que se puedan presentar en la entidad, y que puedan complicar la consecución de los objetivos planteados, identificando y aplicando las medidas necesarias para corregir y prevenir riesgos (control interno administrativo)

#### **2.2.4 Sistema de Control Interno**

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es indispensable, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

#### **2.2.5 Elementos del Sistema de Control Interno**

Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.

Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.

Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.

Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.

Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.

Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios y/o clientes sobre la gestión desarrollada.

Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

Establecimientos de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.

Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

### **2.2.6 Cuentas por pagar**

Cuando nos referimos a las cuentas por cobrar, Laura (2008) señala que: Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, etc., y que por lo tanto pueden ser cobrados (p.25). Por ende, las cuentas por cobrar tienen una función en el ciclo de los ingresos de una empresa que se encarga de llevar el control de las deudas de sus clientes y deudores para reportarlas a los créditos y cobranza, contabilidad,

tesorería y finanzas. De esta forma las cuentas por cobrar son el total de crédito que les otorga una empresa a sus clientes.

### **2.2.7 Políticas de Crédito y Cobranza**

Las ventas a crédito que realiza una empresa pueden adoptar varias modalidades, formalidades y términos, lo que debe responder a un plan de cuidadosamente estudiado, de acuerdo con las mejores conveniencias financieras de la empresa, con relación a su mercado de compradores y en competencia con otras empresas que ofrecen el mismo producto. Las políticas de crédito y los procedimientos de cobranzas mejoran la utilidad neta, reduciendo la cancelación de cuentas por incobrables e incrementando el flujo de efectivo y mejorando la relación con los clientes.

Para Van, James y Wachowinz John (2009) las políticas de crédito y cobranza son: “Uno de los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables”. (P.254)

### **2.2.8 Control Interno de las cuentas por cobrar**

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas por satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlar lo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar.

Al respecto Brito (2006) señala: las cuentas por cobrar es un solo elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las siguientes operaciones:

Ventas.

Despacho.

Facturación.

créditos y cobranzas.

Cuentas por cobrar.

Caja.

Por lo tanto, se aconseja implementar el control interno para controlar todo lo relacionado con las cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones se verá afectada por la interrelación en sus funciones que tiene una respecto a la otra.

### **2.3 Bases Legales**

El presente trabajo se encuentra fundamentado en lo establecido en el Código de Comercio Venezolano publicado en Gaceta Extraordinaria N° 475 del 21 de diciembre de 1955 y la Ley del Impuesto Sobre la Renta publicada en Gaceta Oficial N° 38.628 de fecha 16 de febrero de 2007.

Así el Código de Comercio Venezolano en su artículo 32 establece: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimará conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

El citado artículo señala la obligación que tiene el comerciante de llevar los libros de contabilidad incluyendo los auxiliares en el idioma castellano.

Por su parte el artículo 147 del Código de Comercio indica “El comprador tiene derecho a exigir que el vendedor firme y le entregue factura de las mercancías vendidas y que ponga al pie recibo del precio o de la parte de éste que se le hubiere entregado”

En tanto, el artículo 486 del mencionado código contempla “Los pagarés o vales a la orden entre comerciantes o por actos comercio por parte del obligado, deben contener:

La fecha.

La cantidad en número y letras.

La época de su pago.

La persona a quien o a cuya orden deben pagarse.

La exposición de si son por valor recibido y en qué especie o por valor en cuenta.

En ese orden de idea el artículo 487 refiere “Son aplicables a los pagarés a la orden, a que se refiere el artículo anterior, las disposiciones acerca de las letras de cambio sobre:

Los plazos en que vence.

El endoso.

Los términos para la presentación, cobro o protesto.

El aval.

El pago.

El pago por intervención.

El protesto.

La prescripción.

En atención a la Ley del Impuesto Sobre la Renta, el artículo 27 establece “Para obtener el enriquecimiento neto global se harán de la renta bruta las deducciones que se expresan a continuación, las cuales, salvo disposición en contrario, deberán corresponder a egresos causados no imputables al costo, normales y necesarios, hechos en el país con el objeto de producir el enriquecimiento:

a. Las pérdidas por deudas incobrables cuando reúnan las condiciones siguientes:

b. Que las deudas provengan de operaciones propias del negocio.

c. Que su monto se haya tomado en cuenta para computar la renta bruta declarada, salvo en los casos de pérdidas de capitales dados en préstamo por instituciones de crédito, o de pérdidas provenientes de préstamos concedidos por las empresas a sus trabajadores.

d. Que se hayan descargado en el año gravable, en razón de insolvencia del deudor y de sus fiadores o porque su monto no justifique los gastos de cobranza.

## **2.4 Definición de términos básicos**

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

**Control:** Proceso por el cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

**Control Interno:** tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos u ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones.

**Cuentas por cobrar:** registra los aumentos y disminuciones derivadas 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.

**Eficacia:** se refiere al uso de los recursos que hace la administración para cumplir las metas de la organización. (Chiavenato: 2005).

**Lineamientos:** conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

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

**Procedimiento:** acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operación.

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

Luego de ser planteados y aclarados las bases teóricas de la presente investigación, se continua a la siguiente sección la cual es el marco metodológico, el cual Según Tamayo y Tamayo (2003) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37).

El presente trabajo, se puede enmarcar en la propuesta de un sistema de control interno del área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., es de vital

importancia lograr desarrollar aspectos relativos tipo y diseño de la investigación y por ultimo las fases de la investigación, para poder cumplir el objetivo de la investigación.

### **3.1 Tipo y diseño de la investigación**

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos a alcanzar en la investigación de propuesta de sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A., Maracay estado Aragua. El presente proyecto se enmarcará bajo la modalidad de proyecto factible. Según El proyecto factible es también definido por Arias (2006), señala: “Que se trata de una propuesta de acción para resolver un problema practico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de relación” (p. 134).

Para Tamayo y Tamayo (2003) “Diseño: Es la estructura a seguir en una investigación, ejerciendo el control de la misma a fin de encontrar resultados confiables y su relación con los interrogantes surgidos de los supuestos e hipótesis-problema”. (p.77)

En lo que respecta a la investigación planteada, la estrategia general para la recolección de datos y desarrollo de la información en función a los objetivos planteados está dirigido a un diseño de campo, no experimentar, puesto que los datos se obtendrán directamente de personal que labora en el área de las cuentas por cobrar de la hay antes mencionada asociación.

Según Arias (2004), la investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables algunas”. (p.94)

### **3.2 Fases de la Investigación.**

De acuerdo a Sabino (2010), la fase metodológica de la investigación documental “es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos “.

## **Fase I: Identificación de la situación actual en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.**

Para poder realizar un diagnóstico adecuado en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., es necesario tomar datos de la realidad de la empresa, debido a que no se cuenta con un sistema de control interno adecuado para el área de cuentas por cobrar, el cual es está directamente relacionado con los cobros, con la finalidad de cumplir esta fase de la investigación es necesario definir la población y la muestra a través de las cuales se recolectara la información.

La población según Palella y Martins (2006) “Es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones”. Con respecto a la presente investigación la población está conformada por el personal que trabaja en el área de cuentas por cobrar de la empresa, es decir por cinco (05) personas.

Así mismo, según Tamayo y Tamayo (1997), afirma que la muestra “ Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

De tal manera las características de la población son finita y solo está conformada por el personal del aérea de cuentas por cobrar, se considera que la muestra debe conformarse con la totalidad de la población. El muestreo se considera de tipo censal, porque se selecciona el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos. En este sentido Ramírez (1997) establece la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

Las técnicas de recolección de datos de acuerdo con Arias (2006), señala que “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”.

Debido al tamaño de la población se decidió utilizar como técnica de recolección de datos la encuesta según Ramírez (2008) "es un estudio observacional en el que el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (pág. 123). Por consiguiente, se buscará analizar los posibles factores que influyen en la gestión del área de cuentas por cobrar de la empresa. A su vez el instrumento de recolección que

se va a emplear para aplicar la encuesta es el cuestionario. De esta manera según Hernández Fernández (2006) el cuestionario es un recurso que se mide mediante un instrumento, estos deben estar basados en referencias teóricas por los indicadores los suficientes para medirlos, donde se miden, según actitudes, registros del contenido (análisis del contenido) y observación.

### **Fase II: Análisis de las debidas debilidades y fortalezas que tienen las cuentas por cobrar al realizar actividades financieras de la empresa.**

Para el desenvolvimiento de la fase II es fundamental tomar en cuenta los resultados que arrojan la encuesta realizada a los trabajadores que se encuentran en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., de esta forma se podrán clasificar todos los factores que intervienen en dicha área ya sea factores externos o internos los que intervengan. Luego de realizarse el análisis del entorno que enmarca la entidad, los factores externos en este proceso harán referencia a las oportunidades y posibles amenazas que la afecten; por otra parte, los factores internos serán relacionados con sus fortalezas y debilidades; las cuatro clasificaciones serán destinadas o ubicadas en la matriz FODA que es la abreviación de las 4 clasificaciones, para luego extraerse las estrategias que sirvan para la solución del problema.

### **Fase III Diseño de un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A.**

El sistema propuesto será realizado tomando como base el análisis de la fase anterior, de esta forma se podrán obtener los objetivos estratégicos que desarrollados para su alcance en el sistema con la finalidad de obtener mayor liquidez en el área de cuentas por cobrar y a su vez ayudar a recuperar el pago de clientes morosos en determinado lapso.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4. Análisis de los resultados.**

El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos luego de realizar de las encuestas al personal del área administrativa, crédito y cobranza de la empresa Hidrobest C.A., con el fin de diagnosticar cuales son los factores que afectan la gestión de las cuentas por cobrar, identificar las deficiencias existentes en el control interno, con la finalidad de poder diseñar estrategias para el mejoramiento de dicho control y de los procesos de las cuentas por cobrar para darle solución a la problemática planteada, y lograr los objetivos establecidos en el presente Trabajo Especial de Grado.

#### **4.1. Fase I: identificación de la situación actual en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.**

Esta fase de la investigación, tuvo como objetivo establecer un diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobro de la empresa Hidrobest C.A., permitiendo

detectar donde se presentan las falencias. De esta manera, el análisis de los resultados obtenidos se realizó bajo el enfoque cuantitativo, lo que implica que en primer lugar una vez aplicada la encuesta de preguntas dicotómicas de respuesta cerrada con alternativa de respuesta Si-No a la muestra seleccionada de cinco (05) trabajadores del área de cobranza, los datos fueron tabulados en diagramas de frecuencias y posteriormente representados en gráficos circulares para su óptima comprensión, luego estos resultados fueron analizados contrastándolos con el basamento teórico del presente Trabajo de Investigación.

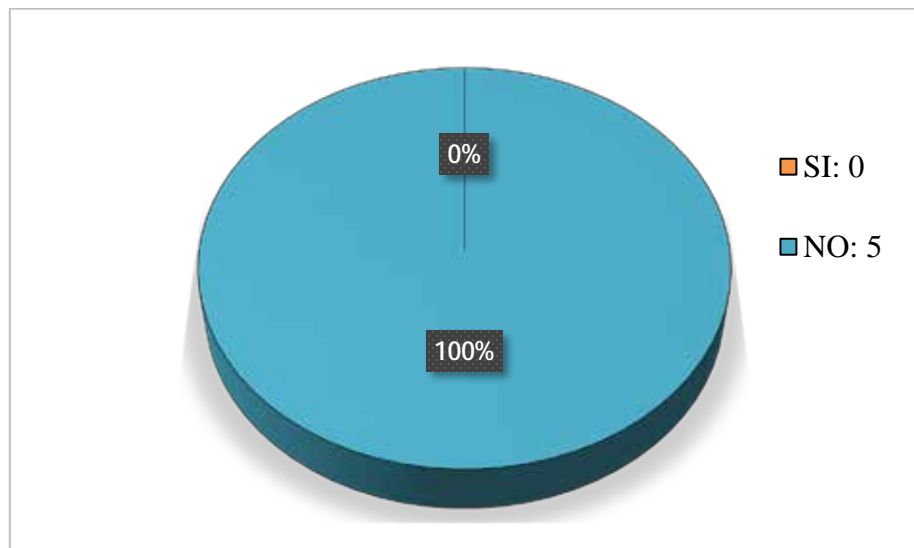
**Ítem 1.-** ¿Las funciones de facturación son independientes de la función de cobranza?

**Cuadro N°1.** Funciones del área de facturación y cobranza.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	00	0 %
<b>NO</b>	05	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Gráfico 1:** Funciones del área de facturación y cobranza.



**Fuente:** Resultados obtenidos del cuadro N°1.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se les realizó la encuesta señalaron que las funciones del área de facturación no son independientes de la función de cobranzas. De esta manera, este resultado indica que los errores cometidos durante la emisión de las facturas, afectan negativamente en las cobranzas de los créditos asignados; debido a que los procesos son registrados por el mismo personal, generando un aumento en la probabilidad de cometer errores en los mismos, debido a la sobrecarga de trabajo.

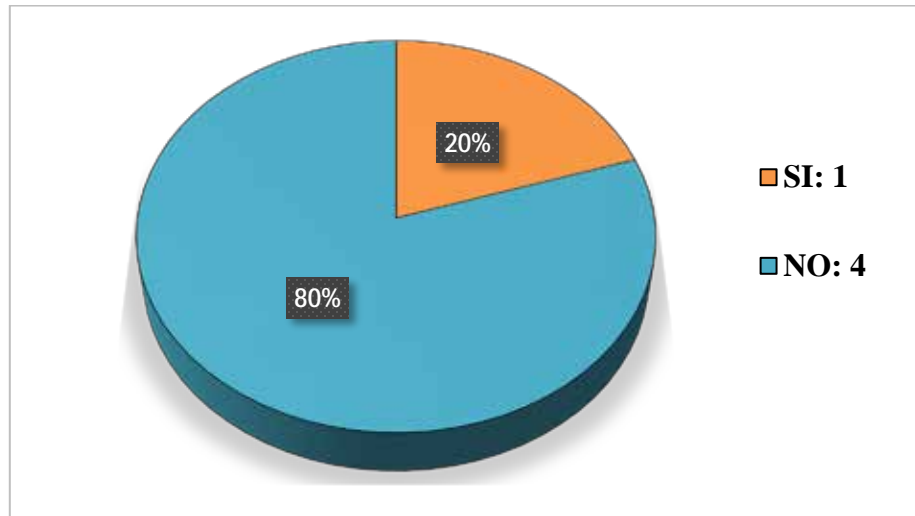
**Ítem 2.-** ¿Considera usted que es efectivo el proceso de cobranza?

**Cuadro N°2:** Efectividad del proceso de cobranza.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	01	20 %
<b>NO</b>	04	80 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Gráfico 2:** Efectividad del proceso de cobranza.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°2.

**Análisis:**

Podemos observar en el gráfico anterior, que el 20% de las personas encuestadas manifestó que es eficiente el proceso de cobranzas, mientras que el 80% restante señaló lo contrario. Debido a este resultado se puede observar que la mayoría del personal administrativo reconoce que existen debilidades que deben ser mejoradas a fin de lograr recuperar dentro de los plazos establecidos las deudas que los clientes mantienen.

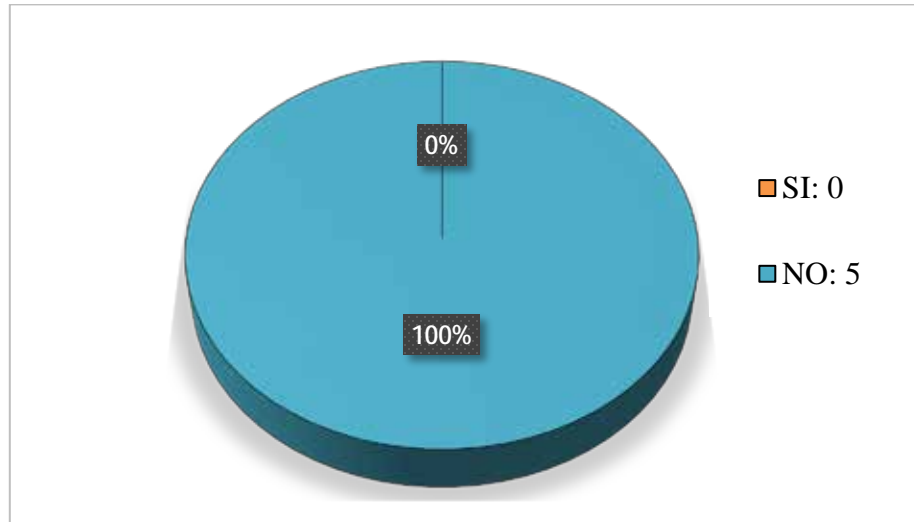
**Ítem 3.-** ¿Existe análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

**Cuadro N°3:** Análisis del vencimiento de las cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	00	0 %
NO	05	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 3:** Análisis del vencimiento de las cuentas por cobrar.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°3.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se les realizó la encuesta señalaron que no se ha realizado un análisis en el vencimiento de las cuentas por cobrar. Este resultado a su vez, evidencia que los trabajadores de esta área no poseen un control de las fechas en las cuales se vencen las cuotas adeudadas por los clientes, lo que contribuye de manera directa a la generación de morosidades por parte de los mismos.

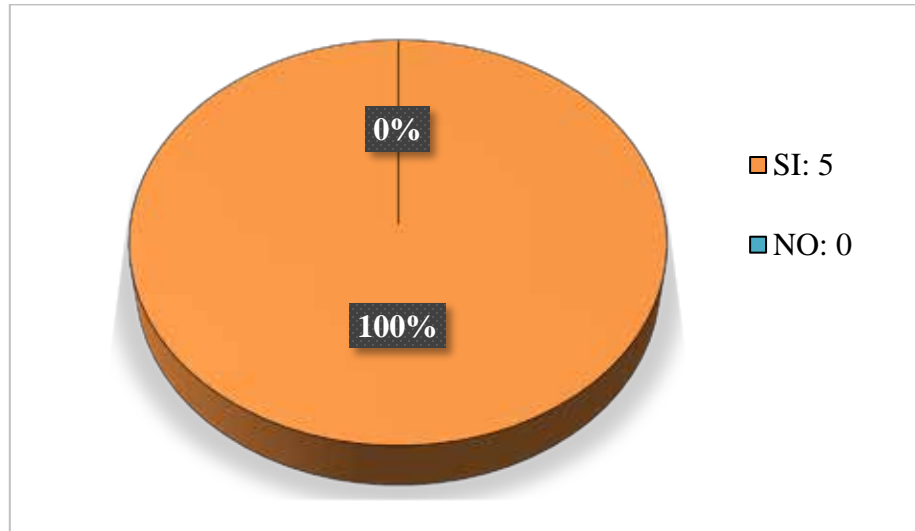
**Ítem 4.-** ¿Existen facturas cobradas aún pendientes en las cuentas por cobrar?

**Cuadro N°4:** Facturas cobradas pendientes en las cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	05	100 %
NO	00	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 4:** Facturas cobradas pendientes en las cuentas por cobrar.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°4.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se les realizó la encuesta señalaron que existen facturas que han sido cobradas efectivamente y que a su vez siguen pendientes en las cuentas por cobrar. Por consiguiente, se puede notar que existe un descontrol en el registro contable de las cuentas por cobrar, lo que ha influido en que la información financiera no sea confiable, por lo tanto la toma de decisiones sobre la base de lo que se adeuda y se encuentra por cobrar se hace difícil dentro de la empresa.

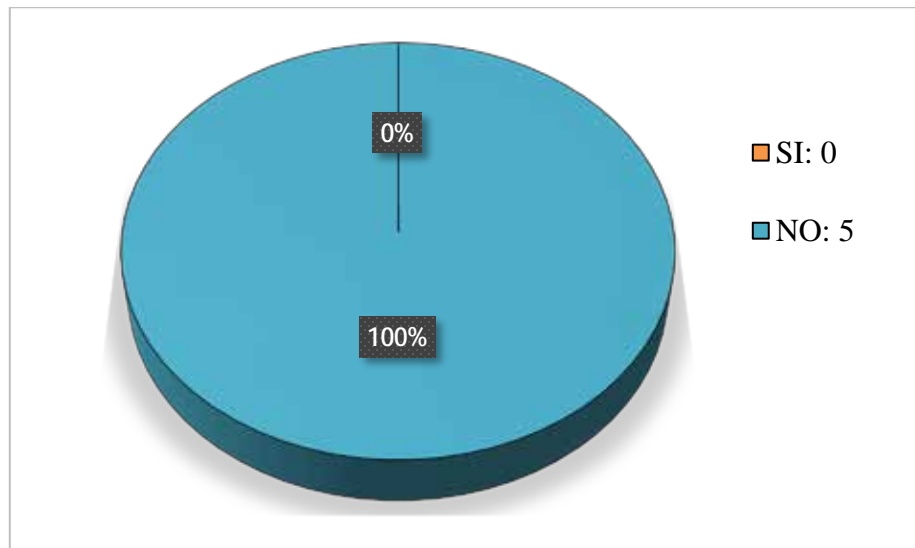
**Ítem 5.-** ¿Existe una provisión para cuentas dudosas?

**Cuadro N°5:** Provisión para cuentas dudosas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	00	0 %
NO	05	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 5:** Provisión para cuentas dudosas.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°5.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se les realizó la encuesta señalaron que no existe una provisión para cuentas dudosas. Este resultado señala que la empresa no posee una partida contable para cubrir las pérdidas ocasionadas por las deudas morosas o consideradas incobrables, por lo que cuando existe un retraso en las cobranzas, las finanzas y cumplimiento de obligaciones de la empresa se afectan negativamente.

**Ítem 6.-** ¿Existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente?

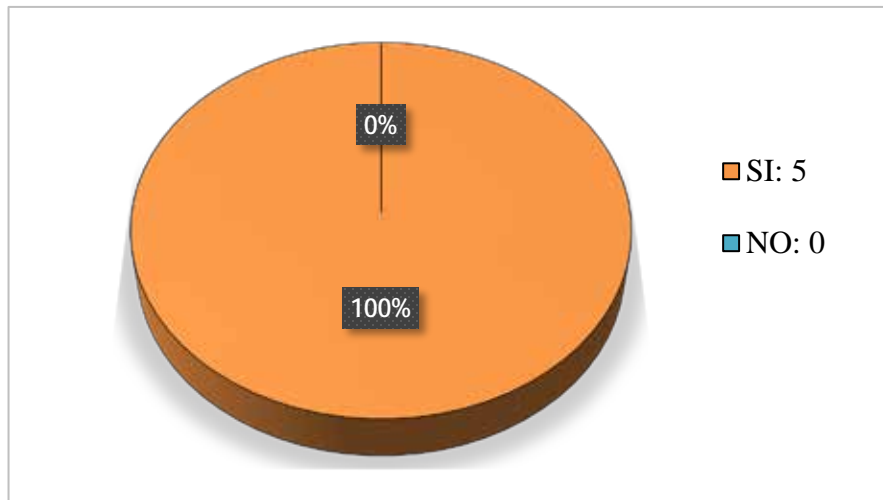
**Cuadro N°6:** Auxiliar de cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	05	100 %
NO	00	0 %

<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>
--------------	-----------	--------------

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Gráfico 6:** Auxiliar de cuentas por cobrar.



**Fuente:**

Resultados del cuadro N°6.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se le realizó la encuesta señalaron que si existe un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cliente. Este resultado representa una fortaleza para la empresa, debido a que a través del manejo de estos libros se facilita el manejo de la información en lo referente al control de las cuentas por cobrar de cada cliente.

**Ítem 7.-** ¿Sabe usted si se les envía a los clientes notificaciones sobre el cambio de la modalidad de créditos de quince (15) días a seis (06) días?

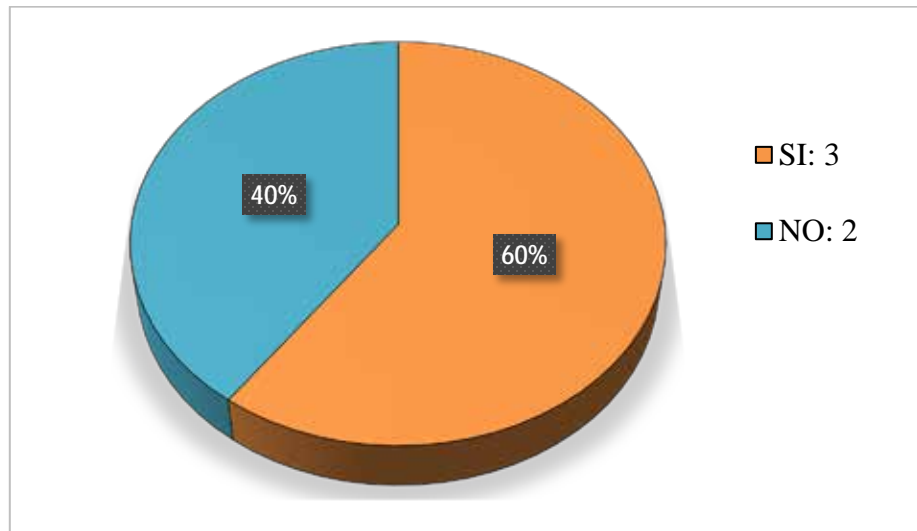
**Cuadro N°7:** Notificación sobre el cambio de la modalidad de créditos.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	03	60 %

<b>NO</b>	<b>02</b>	<b>40 %</b>
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 7:** Notificación sobre el cambio de la modalidad de créditos.



**Fuente:** resultados del cuadro N°7.

**Análisis:**

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta por ciento (60%) de las personas encuestadas expresa que si se le notifica a los clientes sobre el cambio en la modalidad de créditos de quince (15) días a seis (06) días, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante, expresa que no se hace. De esta manera, se puede observar que no a todos los clientes se les notifica sobre el cambio en la política de cobro de la empresa, para que tomen las provisiones necesarias para efectuar el pago a tiempo.

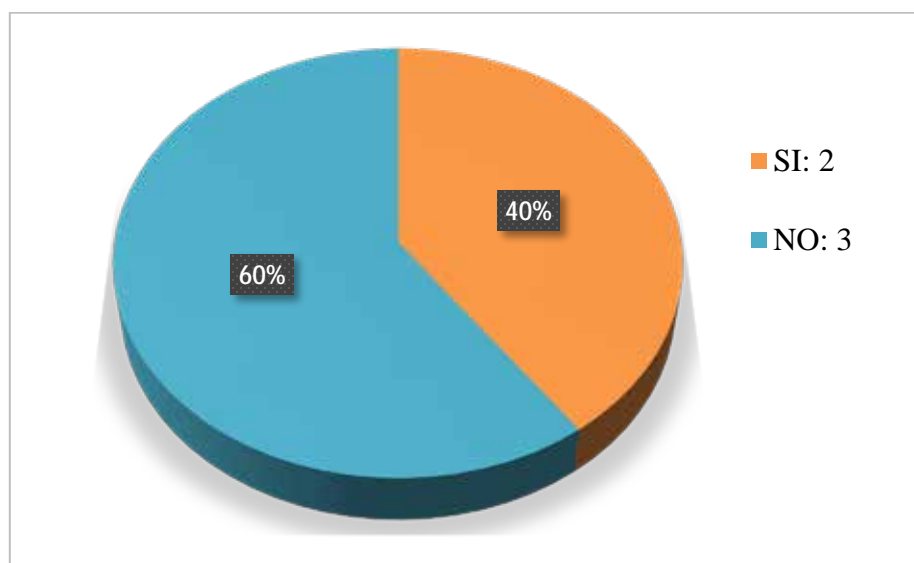
**Ítem 8.-** ¿Existe un control en la documentación de las cuentas por cobrar?

**Cuadro N°8:** Control de la documentación de las cuentas por cobrar.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	02	40 %
<b>NO</b>	03	60 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 8:** Control de la documentación de las cuentas por cobrar.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°8.

**Análisis:**

De las personas encuestadas el 40% opinó que existe un control de la documentación de las cuentas por cobrar, mientras que el 60% restante manifestó lo contrario. Este es un factor más que ha intervenido en la gestión de las cuentas por cobrar, es el descontrol existente en las facturas entregadas, las cuales no se verifica si existe un consecutivo de las mismas, aunque existen libros auxiliares por cliente, no se realizan registros oportunos de las facturas emitidas, por lo que la información que maneja el departamento debe ser revisada constantemente.

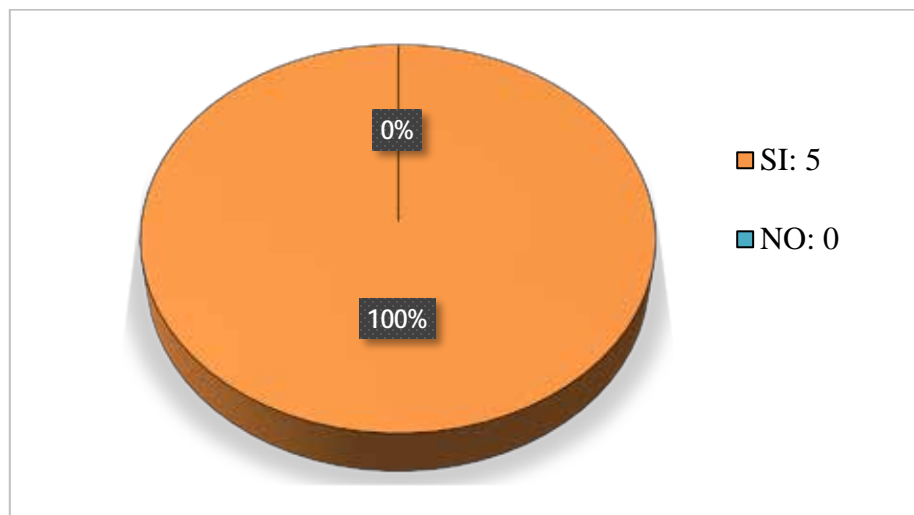
**Ítem 9.-** ¿Se realizan ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de las cuentas por cobrar?

**Cuadro N°9:** Ajustes contables.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	05	100 %
<b>NO</b>	00	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 9:** Ajustes contables.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°9.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se le realizó la encuesta manifestó que se realizan ajustes contables al final de cada mes en lo referente al registro de las cuentas por cobrar. Situación que a su vez, se justifica debido a las debilidades encontradas en la gestión de estas cuentas, por lo que mensualmente la empresa se ha visto en la

necesidad de realizar ajustes contables con la finalidad de remediar los errores cometidos.

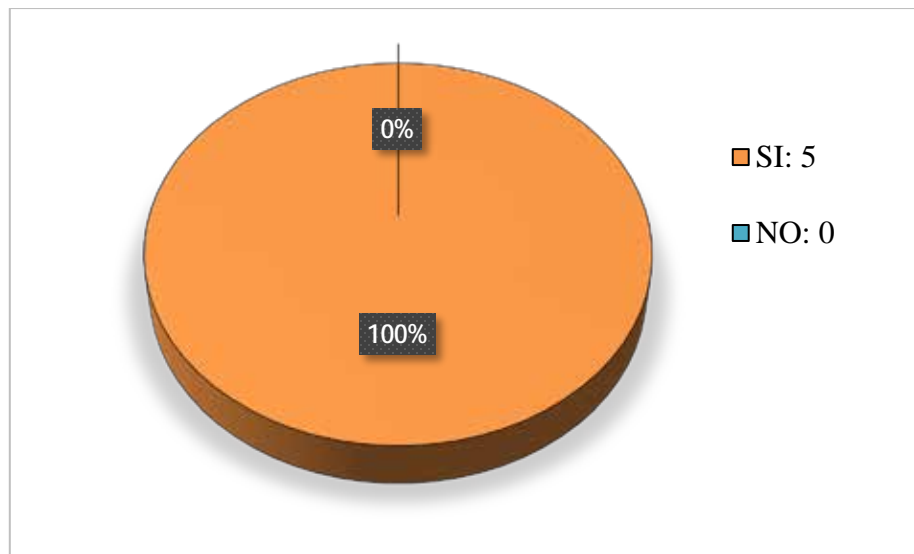
**Ítem 10.-** ¿Considera usted que a través de la aplicación de un sistema de control interno se del área de cuentas por cobrar de Hidrobest C.A., se logrará optimizar su funcionamiento?

**Cuadro N°10:** Aplicación de sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar.

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
<b>SI</b>	05	100 %
<b>NO</b>	00	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

**Grafico 10:** Aplicación de sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar.



**Fuente:** Resultados del cuadro N°10.

**Análisis:**

El 100% de las personas a las que se les realizó la encuesta expresa que a través de la implantación de un sistema de control interno se lograra optimizar el funcionamiento y la gestión del área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., lo que a su vez, le brinda una factibilidad operativa a la propuesta, permitiendo reflejar las disposiciones de los trabajadores.

**4.2. Fase II. Análisis de las debidas debilidades y fortalezas que tienen las cuentas por cobrar al realizar actividades financieras de la empresa.**

En esta fase, se procedió a la identificación de las fortalezas y debilidades de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., a través de una matriz DOFA, dando a conocer los factores externos e internos, que permitieron generar las estrategias para una posible solución al problema planteado.

**Cuadro N°11: Matriz DOFA**

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p><b>F1:</b> Empresa estable en el mercado.</p> <p><b>F2:</b> Personal capacitado.</p> <p><b>F3:</b> Compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar.</p> <p><b>F4:</b> Uso de auxiliares de cuentas por cobrar.</p> <p><b>F5:</b> Empresa y personal con disposición de implementar cambios.</p>	<p><b>D1:</b> No hay independencia de funciones en el área de facturación.</p> <p><b>D2:</b> No hay efectividad en el proceso de cobranza.</p> <p><b>D3:</b> No hay análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.</p> <p><b>D4:</b> Existencia de facturas cobradas aún pendientes en las cuentas por cobrar.</p> <p><b>D5:</b> Carencia de provisión para cuentas dudosas.</p>

		<p><b>D6:</b> No se hace envío de notificaciones a los clientes.</p> <p><b>D7:</b> Ineficiencia en el proceso de cobranza.</p> <p><b>D8:</b> Realización de ajustes contables.</p> <p><b>D9:</b> No existe supervisión al personal de cobranza.</p> <p><b>D10:</b> Carencias en el control de la documentación.</p> <p><b>D11:</b> No existen formatos de cobranza.</p>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p><b>O1:</b> Control interno en la gestión de cobranza.</p> <p><b>O2:</b> Capacitación en el área de cobranza.</p>	<p><b>Estrategias FO</b></p> <p>Aplicación de un sistema de control interno para optimizar el funcionamiento del área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.</p> <p>Diseño de un plan de capacitación para mantener actualizado a todo</p>	<p><b>Estrategias DO</b></p> <p>Elaboración de procedimientos para eliminar las debilidades del área de cuentas por cobrar.</p> <p>Diseñar formatos de recibo de cobranza.</p> <p>Emitir y hacer envío de notificaciones de</p>

	el personal de las cuentas por cobrar.	estados de cuenta a los clientes. Archivar documentación de cobranza y estados de cuenta.
<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1:</b> Inconformidad de los clientes por la gestión de cobranza.</p> <p><b>A2:</b> Existencia de economía inflacionaria inestable en el país de domicilio.</p> <p><b>A3:</b> Consecuencias en la liquidez por la pérdida de poder adquisitivo.</p> <p><b>A4:</b> Clientes inconformes con el cambio de política de cobro de 15 días a 6 días.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias FA</b></p> <p>Planificación semanal de cobranza.</p> <p>Plantear controles de cobranza.</p> <p>Plan de actualización constante de la información de las cuentas por cobrar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Estrategias DA</b></p> <p>Diseño de procedimientos para superar las debilidades en el área de cuentas por cobrar.</p> <p>Realización de auditorías quincenales a la documentación de las cuentas por cobrar y facturación.</p>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

#### **4.3. Fase III: Diseña de un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A.**

Luego de la realización del respectivo análisis con los resultados obtenidos en la primera fase de la investigación, junto con las estrategias obtenidas en la segunda fase; esta última brindo las estrategias administrativo-contables, que a su vez permitirán

diseñar el sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., con la finalidad de optimizar el funcionamiento de mencionada área, lograr el cobro de las facturas atrasadas ya vencidas y facturas de cobro por venir, y mantener la actualización de la información contable, lo que a su vez, permita mejorar el flujo de caja de la empresa, al lograr una liquidez financiera controlada y estable necesaria para cumplir con los objetivos planteados y mantenerse estable en el mundo empresarial, superando las adversidades económicas por venir, a tiempo, esto le permitirá mejorar su imagen y reputación con los clientes, proveedores, accionistas y trabajadores.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Descripción de la propuesta.**

Esta propuesta tiene como objetivo primordial la elaboración de estrategias que optimicen la gestión del área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., domiciliada en la ciudad de Maracay, edo. Aragua, para minimizar el impacto que ha tenido el manejo actual de las cuentas por cobrar sobre los clientes y las finanzas de la misma. En tal sentido, se diseñaron estrategias señaladas al manejo y control integral del área de cuentas por cobrar, tal como la modificación de las políticas de mencionado departamento, estrategias de control para la elaboración de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, creación de cuenta de provisión para cuentas dudosas, creación de formatos que puedan servir de apoyo en el análisis de vencimiento y control de las cuentas y la elaboración de procedimientos y estrategias administrativo-contables relacionados con la gestión del área de cobranza.

#### **5.2 Objetivos de la propuesta.**

##### **5.2.1 Objetivo General.**

Proponer un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

##### **5.2.2 Objetivos específicos.**

Diseño de un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.

Implementar planes de supervisión, monitoreo y control de la gestión del área de cuentas por cobrar para garantizar el cumplimiento de las estrategias propuestas.

### **5.3 Justificación de la propuesta**

Para la empresa Hidrobest C.A. es de suma importancia la óptima gestión del área de cuentas por cobrar, ya que es fundamental recuperar las inversiones que se encuentran en manos de los clientes, la efectividad de la misma dependerá no solo de que el cliente realice efectivamente los pagos dentro de los lapsos de créditos establecidos por la empresa, sino también del control y fiabilidad de los documentos de respaldo del área de cobranza para evitar posibles errores, para lograr tal efectividad, se requiere de la implementación de estrategias que garanticen el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidas, logrando el óptimo registro de las operaciones, verificación de la información para apoyar la toma de decisiones, y elaboración de estados financieros.

De esta manera, el desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que tiene la empresa Hidrobest C.A., de elaborar un sistema de control interno que permita optimizar la gestión del área de cuentas por cobrar; debido a que la falta de controles en mencionado departamento ha influido negativamente tanto en la gestión financiera de la empresa, como en la relación que posee con sus clientes. Por consiguiente, con las estrategias propuestas, el personal del área de cuentas por cobrar, lograra optimizar su desempeño laboral en función de lograr los objetivos organizacionales, que a su vez, permitan mantener a la empresa en el mercado, brindándole servicios eficientes a sus clientes, y logrando mantener el posicionamiento deseado.

## **5.4 Factibilidad de la propuesta.**

Antes de ser implantado, a todo proyecto se le debe realizar un estudio de factibilidad para garantizar la efectividad de su aplicación, en este sentido, se realizó a la propuesta que consistió en diseñar un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A., desde el punto de vista técnico, operativo y económico.

### **5.4.1 Factibilidad Técnica.**

La presente propuesta se considera factible debido a que cuenta con los recursos técnicos tal como los sistemas Microsoft Word, hoja de Excel, sistemas de banca electrónica, correos electrónicos y uso de redes sociales para comunicarse con los clientes.

### **5.4.2 Factibilidad Operativa.**

De esta manera, es operativamente factible debido a que cuenta con el personal del área de cuentas por cobrar necesario para realizar las operaciones de registro, gestión de cobro, emisión de estados de cuenta y comunicación con los clientes para mantener estables las relaciones, y mantener una constante actualización de los saldos pendientes. Además, se cuenta con la disposición del personal para implementar las estrategias propuestas para mejorar el desempeño del área de cuentas por cobrar.

### **5.4.3 Factibilidad Económica.**

Por su parte, en cuanto a la factibilidad económica, la empresa tiene disposición de invertir el tiempo y dinero necesarios, tanto para la implantación de la propuesta, como para la capacitación del personal del área de cuentas por cobrar, debido a que considera de gran importancia la implementación de dicho diseño de control interno, ya que mediante el mismo se podrá mejorar la liquidez financiera de la empresa para poder cumplir con sus obligaciones y objetivos.

## **5.5 Desarrollo de la propuesta.**

### **SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL ÁREA DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA HIDROBEST C.A., MARACAY ESTADO ARAGUA.**

La presente propuesta tiene como objetivo principal el desarrollo de un sistema de control interno para en área de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., con el propósito de establecer un sistema que permita dar mayor fiabilidad a los registros financieros de la empresa a través de la recuperación de las facturas vencidas con más de (15) días de antigüedad, establecer controles que permitan que los clientes logren hacer efectivo el pago de sus compromisos contraídos con la empresa en los lapsos actualizados de (06) días. Para ello se desarrollaran las estrategias obtenidas de la aplicación de la matriz DOFA, donde se establecieron las debilidades encontradas en mencionada área durante el diagnóstico, para así minimizarlas, de manera que se cumplan los procedimientos establecidos, de manera que se efectúe un sistema de cobranza que sea capaz de cumplir con los objetivos.

#### **5.5.1 Objetivo 1. Diseño de un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A.**

##### **5.5.1.1 Objetivos del sistema de control interno.**

1. Definir las funciones del área de cuentas por cobrar.
2. Plantear las políticas del sistema de cobranza.
3. Elaborar análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.
4. Elaborar una provisión para cuentas dudosas.
5. Diseñar un modelo de auxiliar para las cuentas por cobrar.
6. Elaborar controles en la gestión de cobranza.
7. Elaborar el control de la documentación manejada en el área de cuentas por cobrar

### **Objetivo N°1: Definir las funciones del área de cuentas por cobrar.**

Este objetivo se realiza con la finalidad de definir cuáles son las actividades asignadas para cada uno de los encargados de la gestión de las cuentas por cobrar, debido a que se diagnosticó que las funciones de las cuentas por cobrar, deben ser independientes de la gestión de cobranza.

- Funciones del jefe de cuentas por cobrar:

Asegurar, efectuar el seguimiento y gestión de cobranzas de las facturas a crédito que emite la empresa mediante los registros y el control del sistema administrativo correspondiente.

Supervisar y administrar la carpeta de clientes de la empresa.

Analizar los montos y antigüedad de las facturas emitidas, para garantizar una adecuada capacitación de recursos en cumplimiento de las normas y procedimientos de la empresa.

Aplicar las disposiciones tributarias (IVA, ISLR e Impuestos Municipales).

- Funciones del encargado de cobranzas:

Administración y gestión de la cartera de cobranza de Hidrobest C.A.

Coordinar con las áreas comerciales la gestión de cobranza.

\*Planificar actividades a realizar mensualmente.

### **Objetivo N°2: Plantear las políticas del sistema de cobranza.**

Este objetivo nace debido a que se diagnosticó que no todo el personal tiene conocimiento del sistema y las políticas del área de cobranza de la empresa Hidrobest C.A.; de esta manera, a continuación se presentan las políticas del área de cuentas por cobrar:

Para otorgar un crédito, antes es necesario realizar una evaluación de la capacidad de pago del cliente.

Las condiciones de crédito deben ser planteadas al cliente en el momento en que se le otorga dicho beneficio.

Todas las facturas deben cumplir con los requerimientos exigidos por la legislación venezolana.

El encargado de las cuentas por cobrar deberá realizar semanalmente el análisis de vencimiento de las deudas de los clientes.

Los estados de cada cliente deben ser registrados en un libro auxiliar.

Los recibos de cobro una vez realizada la cobranza y el pago, deben ser devueltos al departamento de cuentas por cobrar los días viernes de la misma semana en que se efectuó el cobro.

El encargado de la cobranza, debe recibir semanalmente el estado de cuenta de todos los cobros que debe realizar.

Para efectuar el cobro, el encargado de dicha tarea deberá presentar al cliente la factura y con su estado de cuenta de respaldo.

### **Objetivo N°3: Elaborar el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.**

En el diagnóstico se pudo observar que no se realiza un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, lo que está relacionado directamente a la generación de morosidades por parte de los clientes; por lo tanto, la gestión que debe asegurarse de que se cumpla este procedimiento es:

1.- El encargado de las cuentas por cobrar debe llenar en cada facturación realizada el formato de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar que se presenta a continuación en la figura N°1. Este formato debe ser incluido en el sistema contable como parte de la gestión de cobranza.

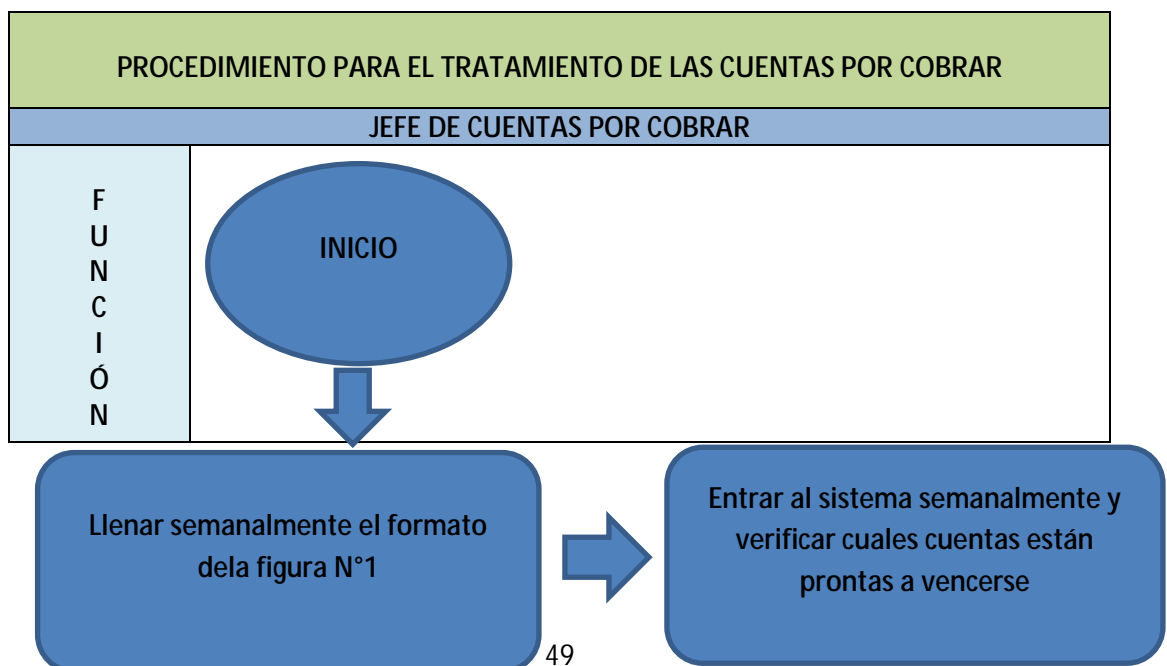
**Figura N°1::** Formato de Análisis de Vencimiento de las Cuentas por Cobrar.

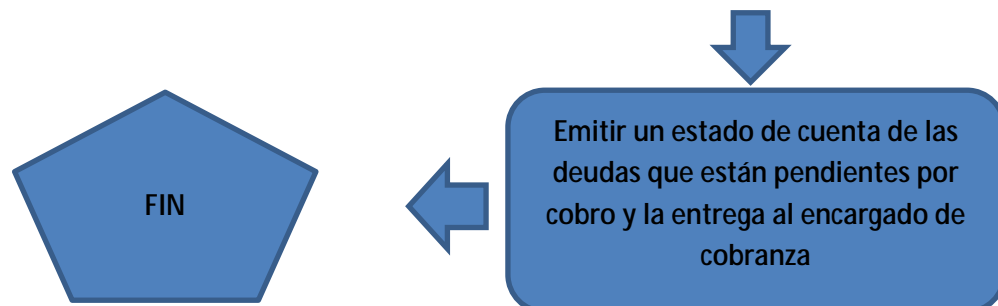


- d. Teléfono de contacto: números telefónicos fijo y móvil del clienta.
- e. Representante legal: Nombres y Apellidos del representante legal de la empresa.
- f. C.I: cedula de identidad del representante legal
- g. Factura N°: número de la factura de venta a crédito.
- h. Fecha: día, mes y año de la elaboración de la factura.
- i. Deuda: monto total del crédito.
- j. Plazo a 06 días: fecha en la cual se vence el crédito en los primeros 06 días.
- k. Plazo a 15 días: fecha en la cual se vence el crédito en los primeros 15 días.
- l. Descuento por pronto pago: porcentaje de descuento que se le asigna al cliente por cancelar antes del vencimiento del crédito.

2.- el encargado de cuentas por cobrar entra en el sistema del área e identifica las facturas que están por vencerse, de acuerdo a la información que suministra el formato de la Figura N°1.

3.- Se emite un listado con todas las facturas que están por vencerse y se le entrega al encargado de realizar la cobranza para que realice mencionada tarea, procedimiento descrito en el diagrama de flujo en la figura N°1.





**Figura N°2:** Diagrama de flujo para tratamiento de las cuentas por cobrar.

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

Como puede observarse, el diagrama de flujo que representa la figura N°2, es la representación de los pasos 1, 2 y 3 de mencionado objetivo y está estructurado con la finalidad de mejorar la descripción de los pasos anteriormente descritos.

**Objetivo N°4: Elaborar una provisión para cuentas dudosas.**

Con el fin de cumplir con el mencionado objetivo, es necesario definir los criterios a considerar por la empresa para determinar la provisión de respaldo para las cuentas dudosas o incobrables. Así mismo, el criterio a considerar es el promedio de perdidas con relación total a las pérdidas, utilizando como período, los últimos cuatro (04) años de la empresa, para así calcular y demostrar el porcentaje de incobrables. A continuación se presenta con datos de ejemplo, el procedimiento a realizar:

**Cuadro N°12:** Provisión para cuentas dudosas.

AÑO	VENTAS TOTALES	CUENTAS INCOBRABLES
2016	50.000, 00	4.000, 00
2017	72.400, 00	2.200, 00
2018	80.250, 00	2.500, 00

<b>2019</b>	95.000, 00	3.000, 00
<b>TOTAL</b>	<b>297.650, 00</b>	<b>11.700, 00</b>

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

Promedio en ventas: Total Ventas/ Años evaluados=

$$297.650, 00/ 4= 74.412, 5$$

Promedio en v. Incobrables: Total Incobrables/ Años evaluados=

$$11.700, 00/ 4= 2.925$$

Probabilidad de pérdida= Promedio Incobrables/ Orimedio en ventas

$$(2.925/ 74.412, 5) \times 100= 3,93\%$$

En este sentido, al realizar los cálculos debidos se demuestra que para el año, al finalizar el ejercicio contable para las cuentas incobrables se debe estimar como provisión 3,93% del total de las ventas registradas ese año.

**Objetivo N°5: Diseñar un nuevo modelo de auxiliar para las cuentas por cobrar.**

Con el objetivo de tener un óptimo y fiable control de las deudas que posee cada uno de los clientes con la empresa, es de gran necesidad que exista un libro auxiliar de las cuentas por cobrar; libro que deberá ser llenado al momento que el cliente adquiere una deuda con la empresa y al realizar el cobro.

**Figura N°3:** Auxiliar de cuentas por cobrar.

LIBRO AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR						
Cliente:		RIF:		Domicilio:		
Fecha	Importe a Cobrar (BsS)	Tipo de domicilio	Vencimiento	Debe	Haber	Saldo

**Fuente:** Hernández y Toro (2020)

Para llenar formulario representado por la figura N°3, debe seguir los siguientes pasos:

- a. Cliente: cliente al que se le realiza la cobranza.
- b. RIF: número de Registro de Información Fiscal.
- c. Domicilio de cobro: domicilio del cliente.
- d. Fecha: fecha exacta (día, mes y año) del día en que se realizó el cobro.

- e. Importe a cobrar: cantidad de la deuda.
- f. Vencimiento: fecha en la que se vence el crédito.
- g. Debe: monto de la deuda.
- h. Haber: cantidad cancelada.
- i. Saldo: monto de la diferencia entre la deuda y el monto abonado.

**Objetivo N°6: Elaborar controles en la gestión de cobranza.**

Esta estrategia se plantea con la necesidad de realizar una gestión de cobranza de manera periódica, para de esta manera lograr que el cliente cancele las deudas contraídas ya vencidas (con más de 15 días), así como también las mas recientes deudas en los lapsos establecidos de la empresa de seis (06) días; para lograr este objetivo, es de carácter indispensable mantener un constante y eficiente contacto con el cliente para cualquier eventualidad, al momento de realizar efectivamente el cobro y para futuros créditos. Para lograr este objetivo se establece lo siguiente:

Emisión y envío de notificaciones y estados de cuenta al cliente, y asegurarse de que los mismos lleguen efectivamente al cliente correspondiente.

Archivar las notificaciones de cobranza y estados de cuenta, para de esta manera tener un soporte en caso de que el cliente deba pasar a términos legales.

Hacer el respectivo seguimiento a la fecha de pago, realizándose una planificación de cobranza, de acuerdo a la fecha en que el cliente se ha comprometido a realizar el pago de la deuda.

Enviar notificaciones a clientes morosos, esto a través de reportes enviados a los administradores, con información sobre los clientes que mantienen un estado de morosidad.

**Objetivo N°7: Elaborar el control de la documentación manejada en el área de cuentas por cobrar.**

Con el objetivo de controlar la documentación del presente estudio, se plantea a continuación la normativa que se requiere para controlar adecuadamente la documentación que se maneja en el departamento.

1.- cada uno de los clientes debe tener una carpeta archivada donde se encuentre el análisis de su capacidad crediticia.

la orden de compras que el cliente ha emitido.

la factura de venta a crédito.

análisis de vencimiento de crédito (Figura N°2)

la relación de las cobranzas ya realizadas, donde se especifique en que fecha se canceló, modo de pago que demuestre la cancelación de la deuda.

2.- El encargado de cobranza debe asegurarse que los datos sean correctos en cada cheque o depósito que recibe.

3.- el encargado de cobranza debe asegurarse de tener toda la documentación requerida para el cobro al momento de realizarse el mismo (orden de compra, factura y estado de cuenta).

## CONCLUSION

En la actualidad, el control interno es sumamente necesario en las empresas, ya que les ayudan a evaluar y monitorear las operaciones que se presentan en las mismas, sabiendo que, el control interno es fundamental para lograr el éxito de las empresas y el cual es llevado a cabo por la alta dirección en una entidad, el mismo debe ser diseñado para otorgar seguridad en relación con el logro de los objetivos y de esta manera brindar efectividad y eficacia en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, acatamiento de leyes y regulaciones aplicables.

Por otra parte, es necesario señalar que la función primordial de un proceso efectivo de cobranza consiste en realizar el cobro dentro de los parámetros dados por la empresa, conservando la voluntad del deudor y ayudando a incrementar las ventas. En este sentido, es necesario implementar controles internos en el área de cuentas por cobrar para así salvaguardar recursos, a su vez poder minimizar los errores, fraudes, en el manejo de este activo, por lo tanto, se requiere un registro continuo de las operaciones que se vayan a realizar en dicha área, por ende todas las organizaciones deben aplicar medidas o procesos, con la finalidad de proteger los recursos que le fueron otorgados para el desarrollo de sus actividades.

Por estas razones el control interno es una herramienta fundamental, la cual debe ser aplicada debido a que comprende el plan de la organización, lo cual corrobora la exactitud y confiabilidad de la información suministrada, por lo tanto, se obtienen parámetros que promueven las operaciones que se realizan dentro de los departamentos de la organización.

Partiendo de lo expuesto anteriormente, en el presente estudio se procedió a realizar un diagnóstico en el área de cuentas por cobrar de la empresa Hidrobest C.A., mediante los resultados obtenidos de la aplicación de técnicas de recolección de datos, se logró identificar las falencias que existen en la gestión de cobranza, ya que existen facturas vencidas con más de quince (15) días, lo cual afecta directamente la liquidez financiera, ya que no se reportan notificaciones de cobranza de manera continua.

De igual forma no se le ha notificado a la administración de la empresa la existencia de clientes morosos, lo cual evita que se implementen medidas o se tomen decisiones sobre estos

clientes, una de las debilidades que se pudo observar es que no se verifican los importes de pagos con los movimientos de la banca electrónica, hay una clara falta de controles internos donde no se emiten reportes para la verificación de los registros.

Luego de ser implementadas estas medidas, se puede concluir que se alcanzó el objetivo general de la presente investigación, ya que se logró proponer un sistema de control interno para el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A., con el fin de cobrar facturas atrasadas o ya vencidas, poder obtener mayor liquidez financiera para la empresa, para así poder cumplir con los compromisos contraídos de la empresa, de manera eficaz y a tiempo, lo cual garantizara el mejoramiento de su imagen de cara a sus clientes, proveedores, trabajadores y accionistas.

## **RECOMENDACIONES**

Para lograr una implantación adecuada de un sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar para la empresa Hidrobest C.A., se otorgan las siguientes recomendaciones:

Dar a conocer los resultados del presente estudio, e implementar las propuestas involucrando al supervisor en los procesos de implementación de controles de cobranza.

Establecer revisiones continuas y periódicas al proceso de control de interno en el área de cuentas por cobrar.

Elaborar manuales de normas y procedimientos para unificar criterios en la ejecución de los procesos.

Mantener los datos de los clientes actualizados.

Revisar los procedimientos que se aplican para el control interno.

Realizar planificaciones semanales, para la gestión de cobranza para notificar al departamento de administración sobre los clientes morosos.

## REFERENCIAS

- Arias, Fidas. (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta edición. Caracas: Episteme
- Acosta, Francia y Bentham, Carlos (2018). **Lineamientos de control interno que optimicen el proceso de ventas y cuentas por cobrar de la empresa SPEED SHOP 01, C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidas. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 6ta edición. Caracas: Epistem
- Balestrini, Miriam. (2006). **Metodología: diseño y desarrollo del proceso de Investigación** . España: Spiersing.
- Barrera (2017). **Comportamiento Organizacional**. España: Editorial Ariel.
- Catacora, Fernando (2009). **Sistemas y Procedimientos Contables**, Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A, Venezuela.
- Catacora, Fernando. (2014). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana.
- Daft, Richards. (2007). **Teoría y diseño organizacional**. Cengage Learning. S.A. México.
- Gómez y Gómez (2016). **Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori**. Trabajo de licenciatura. Universidad de Guayaquil.
- Perdomo Moreno, Abraham (2004). **Fundamentos de control interno**. Edición Cengage Learning. Novena edición. México
- Pérez, Ángel. (2005). **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Caracas: FEDUPEL
- Perdomo Moreno, Abraham (2004). **Fundamentos de control interno**. Edición Cengage Learning. Novena edición. México

Lara (2008) Administración de las cuentas por cobrar. (Documento en línea) Disponible en <http://cursoadministracion1.blogspot.com/2008/08/administracion-financiera-de-cuentas-por.html>(consulta) Junio de 20121

Linares y Villegas (2015) **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa naturalflor, C.A.”**, Universidad de Carabobo. Campus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Samperi, C. (2003). **El diseño de investigación**. El proceso de investigación, Editorial Panapo.

Santillana Juan R. (2001). **Establecimiento de sistemas control interno función de contraloría**. Ecafsa Thomson Learning. México.

Sosa (2019). **“Estrategias administrativas-contables para optimizar el control interno de la gestión de cobranza de la empresa inversiones F.D.22.CA.”** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación científica**. 3<sup>a</sup> Edición Ciudad de México. Colombia: Ediciones Limusa S.A.

Zambrano (2015). **“Sistemas de control interno y gestión de cobranzas en la empresa Cajardensa de la ciudad de santo domingo”**. Trabajo de grado. Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Daft, Richards. (2007). Teoría y Diseño Organizacional. Cengage Learning. S.A, México.