



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTO PARA OPTIMIZAR EL
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS
POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA SERME, C.A**

Autora: Ninoska Ysabel Santander Ortiz

URB. YUMA II, CALLE N° 3. MUNICIPIO SAN DIEGO
TELÉFONO: (0241) 8714240 (MASTER) – FAX: (0241) 8712394



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

**PROCEDIMIENTO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
SERME, C.A**

**Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para
optar al título de Licenciado en Contaduría Pública**

Autora: Ninoska Ysabel Santander Ortiz

Tutora: Lic. María Silva

San Diego, Noviembre 2020



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTÍA
Y TRABAJO DE GRADO**



ACTA N°0013-2-2020

San Diego, 28 de septiembre de 2020

Ciudadanos

SANTANDER

NINOSKA C.I.

23.898.654

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“PROCEDIMIENTO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA SERME, C.A”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted. Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará”



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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **María Silva**, portadora de la cédula de identidad N.º **5.463.588**, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por la ciudadana **Ninoska Santander**, portadora de la cédula de identidad N.º **23.898.654**, titulado “**PROCEDIMIENTO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA SERME, C.A.**”, presentado como requisito parcial para optar al título de **Licenciado en Contaduría Pública**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dieciséis días del mes de octubre del año dos mil veinte.

Tutora Académica

Lic. María Silva

C.I: 5.463.588

Cel: 0416-5404577

Email: metodologiaujap12015@gmail.com

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

	PP.
LISTA DE CUADROS	vi
LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vii
DEDICATORIA	viii
AGRADECIMIENTO	ix
RESUMEN INFORMATIVO	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I. EL PROBLEMA	
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	7
II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	9
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Definición de Términos Básicos	20
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	21
3.2 Fases Metodológicas	22
3.2.1 Fase I	22
3.2.2 Fase II	24
3.2.3 Fase III	24
IV. RESULTADOS	
4.1 Presentación de los Resultados	26
V. PROPUESTA	37
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	49
Recomendaciones	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

LISTA DE CUADROS O TABLAS

CONTENIDO

PP.

CUADRO TABLAS

1. CUADRO N. °1 Lista de Cotejo para diagnosticar los departamentos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar , 27
2. CUADRO N. °2.- Análisis F.O.D.A.34
3. CUADRO N. °3. Cruce de Estrategias 35

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

PP.

GRAFICO FIGURA

1. FIGURA N.º 1. Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Pagar.....43
2. FIGURA N.º 2 Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Cobrar....45

DEDICATORIA

El presente estudio, está dedicado primeramente **a Dios**.

Luego, a mi **mamá** por enseñarme a ser valiente frente a la adversidad y a mi **nonna** por mostrarme que debo vivir con pasión y amor.

Por último, a todas las personas que me ayudaron hasta el final de este camino, pues sin sus aportes no sería quien soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, primeramente, a **Dios**.

Luego, a mi **mamá** por darme los medios con los que pude continuar cuando lo creí todo perdido y a **José** por apoyarme a perseguir mis metas.

A todos mis profesores, señalando entre algunos a **Efraín, Leida, Nohelia, Iskra y Wilfredo**; quienes gracias a cada una de sus enseñanzas tengo ahora las herramientas con las que puedo desenvolverme en el ámbito profesional.

A todo el personal de la empresa **SERME, C.A** por abrirme sus puertas.

Finalmente, a mi tutora **María Silva** por otorgarme su tiempo y comprensión durante todo este proceso.



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

**PROCEDIMIENTO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO
DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR
EN LA EMPRESA SERME, C.A**

AUTOR: Ninoska Santander
TUTORA: Lic. María Silva
FECHA: Noviembre 2020

RESUMEN INFORMATIVO

Las organizaciones modernas deben mostrar capacidad de respuesta y adaptabilidad como cualquier ser vivo si desean sobrevivir a la complejidad y globalización de los negocios, para ello se requiere de un adecuado sistema de control interno. Esto último, con la finalidad de controlar, coordinar y planificar los movimientos cotidianos que ejecuta una entidad durante su ciclo financiero, sobre todo, aquellos que proveen la liquidez financiera necesaria para dar impulso a los objetivos organizacionales. Por tal razón, el presente estudio tuvo como objetivo principal proponer procedimientos dirigidos a optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A. Desde el punto de vista metodológico, se hizo un estudio de campo bajo la modalidad de proyecto factible, debido a que, se propone una solución viable para lograr una mejora significativa en cuanto a los controles de las referidas cuentas, con apoyo documental y bibliográfico. Al respecto, se realizó un diagnóstico mediante: observación directa por lista de cotejo y entrevista formal en forma de cuestionario, comprendida en catorce (14) ítems, a una muestra de dos (2) personas. Seguidamente, en base a la fase anterior se procedió a detectar las fortalezas y debilidades en la gestión administrativa y contable de los departamentos diagnosticados por medio de la Matriz F.O.D.A, con el propósito de conocer la potencialidad del control interno y obtener las estrategias que le dieron estructura a la propuesta. En vista de ello se hace un análisis entrelazado de los datos recogidos con el fin de diseñar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Por tanto, se recomienda el uso de las nuevas tecnologías con el fin de actualizar los lineamientos preexistentes, monitorear el desempeño, facilitar el registro de información financiera, agilizar el cómputo de las cuentas y acceder de manera remota a los archivos para fines de teletrabajo.

Descriptores: Optimizar, Control Interno, Cuentas por pagar, Cuentas por cobrar.

INTRODUCCIÓN

Atrás quedaron los tiempos en que se consideraban a las organizaciones como engranajes que se acoplaban automáticamente entre sí, ahora en virtud de los cambios significativos y constantes del mundo empresarial, como son, por ejemplo, los avances tecnológicos y la globalización de los negocios, se requiere considerar a las empresas como seres vivos, los cuales por su condición deben gozar de salud financiera a fin de permanecer vigentes en el mercado en el cual impera.

Como consecuencia de los cambios agigantados de los últimos años se han generado una serie de expectativas sobre la efectividad operativa, dado que, ya no basta solo con sobrevivir para lograr un desempeño eficiente o esperar a que la empresa genere pérdidas para implementar una oportunidad de mejora. Es por ello, que se necesita de un adecuado sistema de control interno para coordinar y planificar los movimientos cotidianos o puntos críticos de cada entidad; como, por ejemplo, las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, las cuales representan las deudas contraídas con terceros y lo que los clientes le adeudan a la empresa, respectivamente.

El presente trabajo de grado está enmarcado en un estudio de campo bajo la modalidad de proyecto factible, debido a que, busca lograr una mejora significativa en cuanto la optimización del control interno de los procesos de cobro y pago; con apoyo de autores expertos, tales como: la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2014), Brito (2009), Catacora (1996), Guajardo (2013), etc.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, se realizará, en primer término, un diagnóstico de los departamentos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar por medio de la observación directa en forma de una lista de cotejo y entrevista formal por cuestionario a las personas vinculadas con los mencionados departamentos. Luego, desde el punto de vista contable-administrativo se determinará, mediante la Matriz F.O.D.A, cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de las referidas áreas. Para finalmente, hacer un análisis entrelazado de los datos

recogidos con el fin de diseñar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A.

En razón de dichos hallazgos se revela que la empresa SERME, C.A es una entidad tradicional con liquidez financiera suficiente para cumplir con sus compromisos y posee un sistema funcional pero incompleto de control interno por no tener algunos elementos de control interno. Por tal razón, entre las recomendaciones se sugiere el uso de nuevas tecnologías para el monitoreo de desempeño, sistematizar y simplificar las tareas y, acceder remotamente a los archivos para fines de teletrabajo.

De esta manera, la presente investigación se encuentra estructurada por capítulos. A continuación, se reseñarán los mismos:

Capítulo I: Describe el planteamiento del problema, se formula la interrogante del investigador, se desprende los objetivos a lograr (objetivo general y objetivos específicos) y finaliza con la exposición de la justificación.

Capítulo II: Desarrolla el marco teórico, donde se describe todos los hallazgos documentales y bibliográficos que guardan relación directa con la temática; es así como se presentan los antecedentes de investigaciones anteriores, las bases teóricas y definición de términos básicos que sustentan el objeto de estudio.

Capítulo III: Presenta el marco metodológico, es decir, se define el tipo y diseño de investigación; así como, las técnicas e instrumentos de recolección de datos que hicieron posible el desarrollo de las fases metodológicas I, II y III.

Capítulo IV: Presenta los resultados obtenidos, es decir, se analiza los hallazgos conseguidos en los cuales se apoyará el desarrollo de la propuesta planteada.

Capítulo V: Consiste en la propuesta planteada a la empresa, donde se desarrolla un modelo operativo viable para alcanzar los objetivos formulados.

Referencias: Comprende una lista de las fuentes que se utilizaron para fundamentar el texto del presente trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema.

A pesar de que el mundo cambio a pasos agigantados y acelerados el propósito fundamental de la contabilidad continúa siendo el mismo, el cual es proporcionar información financiera sobre una entidad económica para la toma de decisiones. En otras palabras, el objeto principal de la contabilidad financiera es suministrar información útil, clara y oportuna con el fin de llevar a cabo una buena planeación y control de actividades. Por ello, frente a la complejidad y globalización de los negocios, se requiere ahora más que nunca de óptimos sistemas de control interno para el tratamiento y presentación de la información financiera.

Al respecto, toda organización moderna debe mostrar capacidad de respuesta y adaptabilidad a los cambios, razón por la cual es indispensable la competencia, flexibilidad y máximo aprovechamiento de los recursos a menor costo posible. Esto constituye pues, una carrera por la supervivencia, debido a que, si se compara a una organización con, por ejemplo, el sistema circulatorio entonces por analogía se puede decir que las áreas y departamentos se relacionan íntimamente entre sí como los vasos sanguíneos que transportan sangre desde el corazón y, por ende, si una de las arterias falla el cuerpo podría llegar a colapsar. Dicho de otro modo, las organizaciones son entidades sociales que pueden adolecer por quedarse de brazos cruzados, es decir, por sedentarismo, es más, dicha inactividad con el tiempo podría evolucionar en patologías de naturaleza contable o administrativa.

Para remediar aquello, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2014:14) expresa que: “en 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), publicó el Marco de Control Interno COSO, el cual serviría como referencia y como guía para establecer un

adecuado control interno en las organizaciones”. Es más, aún conserva relevancia, puesto que, en estos veinte años el mismo fue actualizado como reflejo de los cambios en el entorno empresarial y operativo de las últimas décadas.

En el mismo orden de ideas, la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1998:310) define el control interno como: “todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas por el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia”.

En síntesis, toda organización, independientemente de su tamaño o actividad, debería ejercer un adecuado sistema de control interno, debido a que, su correcta gestión se traduce en la detección oportuna de fallas, es decir, en prevenir daños, mitigar riesgos y corregir errores por medio del seguimiento y monitoreo preventivo de las actividades operativas y financieras de la entidad.

Las principales cuentas del flujo de actividad en la empresa son aquellas relacionadas con la entrada y salida de recursos, dado que, brindan la liquidez financiera necesaria para garantizar su operatividad. De esta manera, el ciclo de ingresos comprende el flujo de las operaciones relacionadas con las funciones de ingresos y de cobranzas, es decir, se encarga de llevar el control de las deudas de los clientes y deudores, que son reportadas y registradas por el departamento de cuentas por cobrar. Por su parte, el ciclo de egresos es el flujo de las operaciones relacionadas con las compras, el pago de sueldos y los desembolsos de efectivo, es decir, se encarga de llevar el control de las adquisiciones y pagos a los acreedores, que son reportados y registrados por el departamento de cuentas por pagar.

De acuerdo con lo anteriormente planteado, se puede decir que las cuentas por cobrar son fuentes generadoras de ingresos que proveerán a la empresa de recursos para cumplir sus compromisos con terceros y realizar inversiones según convenga. Por otro lado, las cuentas por pagar son operaciones que surgen de la compra de

bienes o servicios, generando obligaciones que la empresa deberá cancelar dentro del plazo establecido. Ambos rubros, en atención a su grado de exigibilidad pueden ser: a corto plazo (cuando su vencimiento sea menor de un año o al de su ciclo financiero) o a largo plazo (cuando su vencimiento sea mayor de un año o al de su ciclo financiero).

En síntesis, las operaciones cotidianas de la organización se encuentran interrelacionadas, por consiguiente, no puede referirse a cuentas por pagar sin mencionar cuentas por cobrar pues ambas dan impulso a los objetivos propuestos por la empresa, por lo tanto, cada entidad debe tener un óptimo control interno sobre los procedimientos de pago y de cobranza.

En este caso, la organización en estudio se trata de la empresa SERME, C.A, una constructora fundada en 1990 por la persona de su presidente Héctor Ortiz, cuya oficina se encuentra ubicada en la Av. Bolívar Norte, C.C. Profesional Bolívar, PB, Piso 7, Local N.º. 752, La Alegría, Valencia. Tiene por objeto prestar los siguientes servicios: consultoría, construcción de obras civiles en general, instalación de líneas de producción, tuberías para oleoductos, gasoductos, estaciones de flujo, acueductos, sistemas contra incendios, estaciones de servicios, planta de tratamiento de aguas residuales, fabricación e instalación de estructuras metálicas, fabricación e instalación de piezas especiales para la industria en general, fabricación e instalación de tanques de concreto y metálicos, preparación de superficies, obras eléctricas, así como cualquier actividad inherente y conexas con lo antes citado.

En este orden de ideas, SERME, C.A es una organización de vanguardia que con sus tres décadas de trayectoria y pese a sufrir una contracción por factores externos ajenos a su control, continúa siendo vigente en el mercado, ofreciendo empatía con el cliente y servicios civiles, mecánicos y eléctricos en materia mantenimiento preventivo y correctivo de alta calidad.

Cabe señalar que, para los fines de la presente investigación se llevó a cabo una visita a la oficina de la empresa SERME, C.A con el propósito de diagnosticar los

departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Para ello se recogió información actual a través de la observación directa por medio de una lista de cotejo y entrevista formal en forma de cuestionario a las personas vinculadas con las referidas áreas, quienes son el contador interno por su gestión contable y el presidente de la organización por sus funciones de seguimiento, monitoreo y toma de decisiones. Una vez realizado el diagnóstico se procedió a detectar que funciona y que no en esas áreas, o sea, en base a la fase anterior y por medio de Matriz F.O.D.A se determina las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en la gestión administrativa y contable de los citados departamentos.

En vista de ello se hace un análisis entrelazado de los datos obtenidos, según los cuales se percibe, por un lado, una actividad operacional normal, pero por el otro, un sistema incompleto de control interno. En razón de dicha situación se evidencia: no realizan seguimiento del desempeño de control interno, carecen de mecanismos para identificar y analizar riesgos, no utilizan softwares contables para sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad, no poseen planes de contingencia en caso de que algún evento imprevisto afecte la operatividad del negocio y, falta un servidor interno para el almacenamiento de información con el fin de acceder a distancia.

Con respecto al control contable de cuentas por cobrar, la compañía conoce lo que adeuda cada uno de los clientes porque revisa detalladamente sus movimientos contables individuales. En relación al control contable de cuentas por pagar la entidad conoce la suma total que se debe a los acreedores porque revisa cada asiento individual de diario o factura de compra. Por concluyente, ostentan solvencia frente a deudas contraídas, dado que, hacen seguimiento de las partidas de cobro y pago.

Por tanto, en base a lo anteriormente planteado, se utilizará la teoría estudiada con el propósito de obtener las estrategias sobre las que se estructurará la propuesta de una oportunidad de mejora integral de los procesos en cuanto optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A.

1.1.1 Formulación del Problema.

En base al planteamiento del problema, antes expuesto, se formula la siguiente pregunta: ¿Cómo se puede optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A?

1.2 Objetivos de la Investigación.

1.2.1 Objetivo General.

Proponer procedimientos dirigidos a optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual en el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A
- Determinar las debilidades y fortalezas que afecten la gestión administrativa y contable en el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A
- Diseñar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A

1.3 Justificación de la Investigación.

La intención del presente trabajo de grado está enmarcada en el diseño de una solución viable para lograr una mejora significativa en cuanto a la optimización de los controles que se deben realizar para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa SERME, C.A., pues los mismos al ser aplicados correctamente darán a la organización en estudio la posibilidad de obtener resultados veraces y confiables para mantener su solidez en un mercado tan competitivo a nivel global.

En el mismo orden de ideas, es importante destacar que la investigación se desarrollará en aspectos prácticos y teóricos, debido a que, desde el punto de vista metodológico, se llevará a cabo un estudio de campo bajo la modalidad de proyecto factible según el cual se conceptualizan las categorías con apoyo documental y bibliográfico. Para ello, se efectuará una visita a la empresa SERME, C.A con el fin de recoger información actual de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, a través de la observación directa mediante lista de cotejo y entrevista en forma de cuestionario a las personas vinculadas con los mencionados departamentos. De ahí se determinará en base a la Matriz F.O.D.A: las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que presentan esas áreas en el sistema de control interno; y por último, se hará un análisis entrelazado de lo obtenido.

De esta manera, lo anteriormente expuesto ofrece una oportunidad de mejora para optimizar el control interno de los procesos de cobro y pago, dado que, a través de un monitoreo asertivo de la gestión de control, evaluación oportuna de los riesgos financieros y fidelidad de los registros contables se puede fortalecer la liquidez financiera y lograr efectividad operativa. No obstante, se debe evitar confundir resultados aceptables con el falso sentido de seguridad que envuelve la conformidad, sobre todo, frente a los factores económicos, políticos, jurídicos y sanitarios.

Por tanto, la siguiente investigación es beneficiosa para la empresa SERME, C.A porque permite, a través de las teorías estudiadas, determinar los elementos de control interno existentes o ausentes dentro de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A, con el propósito de reducir o eliminar las debilidades encontradas en los mismos y reforzar lo que funciona en las áreas referidas, a fin de optimizar el control interno de las mencionadas cuentas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

Para Arias (2012:101): “esta sección se refiere a los estudios previos relacionados con el problema planteado”, es decir, una revisión de trabajos de grado, informes y artículos de investigación que guardan alguna vinculación con el objeto de estudio, los cuales serán tomados como base documental para desarrollar la propuesta. A continuación, se presentan las consultadas:

2.1.1 Internacionales.

Jaramillo (2017), realizó en la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima – Perú, el Trabajo de Grado titulado “**Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC**”. El objeto de estudio estuvo enmarcado en generar una propuesta que diera la posibilidad de mejorar las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar implementando un Plan de Control de Interno en la empresa GCF Holdings SAC.

Como resultado se consiguió, a través de una entrevista realizada a expertos en el área de cobros y pagos, obtener evidencia que corroboró una carencia de control sólido, ausencia de mecanismos para determinar riesgos, falta de monitoreo, evaluación y retroalimentación en el área de cobranza y pagos.

De acuerdo a lo planteado con anterioridad se puede decir que existe cierta relación entre esta investigación con el trabajo en desarrollo, debido a que, la problemática presentada en GCH Holding SAC se origina de un mal uso del control interno y la solución propuesta busca disminuir los riesgos financieros a través de una mejora del control interno de las cuentas por cobrar y por pagar.

Mora & Muñiz (2017) elaboraron el Trabajo de Grado titulado “**Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters**”, con el propósito de obtener el título de Contador Público en la Universidad Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. El fin principal del mismo fue diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar para disminuir la morosidad en la organización.

Cabe destacar se trata de un estudio cuantitativo de nivel descriptivo, en el cual las autoras aplican a su vez instrumentos de orden cualitativo; de modo que, para el levantamiento de la información, se utilizó una entrevista y hoja de observación. De esta manera, se logró determinar las falencias de las cuales adolece la entidad, permitiendo así medir el grado de deficiencia en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa y obtener los datos relevantes para mejorar la liquidez de la misma mediante la futura implementación de un manual de crédito y cobranza dirigido a disminuir las cuentas incobrables que afectan negativamente la liquidez financiera.

La similitud entre esta investigación con la presente es que ambas plantean una oportunidad de mejora para optimizar el control interno del proceso de cobro, por lo cual se recomienda aplicar soluciones prácticas en cuanto el manejo de los clientes, planificación de los pagos a proveedores y disminución de riesgos financieros, con el propósito de aumentar la solvencia y rentabilidad y fortalecer la liquidez financiera.

Neira (2016) llevo a cabo, en la Universidad Guayaquil, Guayaquil – Ecuador, el Trabajo de Grado titulado “**Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en Asisbane**”. La meta del mismo fue establecer un proceso de control interno confiable por medio de la aplicación de la estructura COSO para una mejor administración de los pagos a proveedores de materiales, bienes y servicios de la Asociación de la Industria Bananera del Ecuador (Asisbane).

Claramente, el referido estudio evidencia un inquietante abandono del control interno en la Asisbane producto del extravío de documentos, consignaciones fallidas o entregas erróneas a otros proveedores y falta de conciliación de las cuentas por pagar a proveedores pendientes de pago. Como resultado de lo previamente mencionado, la organización en estudio incurre en gastos adicionales por cargos

correspondientes a intereses y recargos de pagos atrasados que originan incertidumbre sobre la efectividad operativa.

En consecuencia, se puede decir que, el citado estudio se asemeja al trabajo en desarrollo porque ambos resaltan lo delicado que es para toda organización operar las cuentas por pagar. Por este motivo, es de suma importancia aplicar políticas, normas o lineamientos de control interno claros y precisos para proteger, coordinar y planificar todos los movimientos de la empresa, sobre todo, aquellos surgidos de algún evento imprevisto que afecte la operatividad del negocio.

2.1.2 Nacionales.

Dicuru, Linares & Villegas (2015) presentaron, en la Universidad de Carabobo para optar al título de Contadores Públicos, el Trabajo de Grado titulado “**Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalfloor, C.A**”. El fin principal del mismo fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A, en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. Entre otras cosas, la referida investigación está enmarcada en un diseño no experimental, concebido dentro de la modalidad de proyecto factible y sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo.

En razón de dicho levantamiento, se evidencia que toda empresa debe disponer de las bases correctas para controlar de forma efectiva las cuentas por cobrar con el objeto de optimizar integralmente el desempeño de actividades. En este caso particular, se muestra: una deficiente comunicación e investigación de las desviaciones en las políticas establecidas, así como, ausencia de información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar a los directores o gerentes de la empresa, falta de segregación de funciones, no se toman medidas correctivas, carencia de controles efectivos de las cuentas por cobrar y evaluaciones de control poco frecuentes. En consecuencia, se desarrolla una propuesta con el fin de mejorar los componentes de control interno en la gestión de crédito y cobranza.

De ahí, se desprende que la referida investigación se encuentra relacionada con el trabajo en desarrollo porque, desde el punto de vista contable, las cuentas por cobrar permiten satisfacer las demandas de los clientes, obtener utilidades y mantener un nivel de competitividad funcional. Por esta razón, se tomó como base de consulta las bases teóricas y la propuesta implementada, con el fin de utilizarla de apoyo para la elaboración una propuesta viable al problema planteado y así lograr optimizar el desempeño del personal para lograr los objetivos organizacionales.

Goyo & Oliveros (2014) entregaron, a la Universidad de Carabobo, el Trabajo de Grado titulado “**Lineamientos de control en las cuentas por cobrar en la empresa Dimo, C.A**”. El objeto del mismo estuvo orientado a proponer lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de Dimo, C.A.

Cabe señalar se trata de un estudio de campo que se basó en la modalidad de proyecto factible; mediante el cual se revela que las cuentas por cobrar son de gran importancia para toda empresa, debido a que, la mayor parte de las ventas efectuadas por las organizaciones o negocios modernos son a crédito y como tal se encuentran respaldadas por facturas, las cuales, desde el punto contable, deben ser debidamente registradas. No obstante, Dimo, C.A exhibe retraso en el cobro y falta de direccionamiento por la falta de lineamientos de control interno para el desempeño eficiente del área de cuentas por cobrar.

De modo que, desde el punto administrativo y contable, los principales aportes de la investigación mencionada para el trabajo en desarrollo fueron que a causa de los cambios producidos en el entorno empresarial las organizaciones requieren para la obtención veraz, oportuna y totalmente confiable de información establecer lineamientos o normas de control interno con el propósito de aumentar la rentabilidad y solvencia económica. Adicionalmente, las bases teóricas y los instrumentos de recolección de datos se utilizaron como referencias bibliográficas.

2.2 Bases Teóricas.

De acuerdo a Arias (2012:39), son: “estudios o tesis de grado relacionadas con el planteamiento que se proyecta, es decir, indagaciones realizadas con antelación y que guardan algún enlace con lo propuesto”. En este sentido, la investigación se encuentra fundamentada sobre una serie de diversos autores y especialistas en el área, que servirán de apoyo y sustento para la estructura sobre la cual se diseña el tema de estudio. Es por ello, que se estudian las siguientes categorías:

2.2.1 Control Interno.

El control interno comprende los procedimientos, políticas, directrices y planes de la organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficacia, seguridad razonable y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa, salvaguarda de los activos, fidelidad del proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, entre otros. Según el informe COSO (2013), el control se define ampliamente como:

Un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, 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 relacionado con las operaciones, la información y el cumplimiento. (p.3)

En razón de dicha definición, el control interno es un proceso flexible que consta de tareas y actividades continuas orientadas a la consecución de objetivos, en forma de manuales, políticas y sistemas, pero efectuado por personas para proporcionar una seguridad razonable, y por lo tanto, una empresa que no aplique controles internos ordenados corre el riesgo que exista inexactitud en las operaciones financieras y no permita la culminación de su trabajo e incluso llevarlo a crisis operativa, lo cual ponen en riesgo su permanencia en el tiempo, debido a que, un control interno permite que las organizaciones sean más efectivas en lograr sus objetivos y por ende más competitivas, para sobresaltar en el mercado.

Por su parte, Catacora. (1996), se refiere a que, el control interno es:

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

Obviamente, la Declaración de Normas y Procedimientos de Auditoría N°4 está derogada, pero para fines dogmáticos se sustraerá la parte referente a la finalidad del control interno contable. De ahí, señala la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (1983) que el control interno contable busca: “garantizar en forma razonable no absoluta, la salvaguarda de los activos y confiabilidad de la información financiera; dado que la efectividad de los procedimientos de control puede verse afectada por colusión, interpretaciones erróneas, descuidos, juicios equivocados y otros factores”.

En base a los conceptos previos el control interno puede visualizarse desde dos puntos de vista: administrativo y contable. En cuanto al administrativo, es el plan de la organización, es decir, las reglas operativas dirigidas a la eficiencia de las operaciones y el apego a las prácticas de la gerencia. En cuanto al contable, es la protección de los activos de la empresa y confiabilidad de los registros contables.

2.1.2 Cuentas por Pagar.

Según Guajardo (2014:286): “al efectuarse una compra de materiales o mercancías, el negocio adquiere una responsabilidad por pagar, que debe liquidarse en alguna fecha futura con dinero, mercancías o servicios”. A su vez, Brito (2004:36), afirma que: "es cuando la empresa ha contraído deudas y estas han sido representadas por la simple aceptación de facturas, se utiliza la cuenta "cuentas por pagar" para controlar tales deudas como una letra de cambio, un pagaré, entre otros". Por lo tanto, las cuentas por pagar reflejan el endeudamiento de la organización.

Clasificación de las Cuentas por Pagar.

La Norma Internacional de Contabilidad 1 “Presentación de Estados Financieros” indica que las cuentas por pagar se dividen según su vencimiento en: corto o largo plazo. Entendiendo así, que las cuentas a pagar a corto plazo deben ser liquidadas en un plazo máximo de doce (12) meses y, por eso serán consideradas corriente; por el contrario, las cuentas a pagar a largo plazo serán canceladas en un lapso superior a doce (12) meses y, por eso serán consideradas no corrientes.

Control Interno de Cuentas por Pagar.

En el control contable de cuentas por pagar la compañía adquiere una responsabilidad por cada operación que realiza y que debe liquidarse en alguna fecha futura como consecuencia de la compra de materiales o mercancías, el pago de sueldos y los desembolsos en efectivo. Por eso, cada operación que representa una compra de materiales o mercancías se registra en cuentas por pagar y proveedores

Guajardo (2014:286), expresa que: “para llevar un control sobre la cuenta de clientes existe el mayor auxiliar de dicha cuenta, el cual proporciona información sobre el registro individual de cada cliente. El saldo del auxiliar debe ser igual al saldo de la cuenta control en el mayor general”.

De igual forma, para los fines de la presente investigación, los aspectos fundamentales del control interno de cuentas por pagar son los siguientes:

- Debe existir una adecuada distribución de funciones. Por ejemplo, separar las funciones de recepción en el almacén, de autorización del pago y de firma del cheque para su liquidación (aunque hoy en día es inusual usar cheques).
- Verificar las facturas recibidas según Providencia Administrativa emitida por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria.
- Realizar conteo de productos recibido y control de calidad.
- Es preciso conciliar periódicamente los importes recibidos y pendientes de

- pago según controles contables, con los de los suministradores.
- Deben elaborarse expedientes de pago por proveedores contentivos de cada Factura, su correspondiente informe de recepción (cuando proceda) y la referencia del pago, cancelándose las facturas con el cuño de “Pagado”.
 - La contabilización es revisada y aprobada por el jefe de contabilidad.
 - Es preciso mantener al día los Submayores de Cuentas por Pagar, los de Cuentas por Pagar Diversas y no presentar saldos envejecidos.
 - Las Cuentas por Pagar a Proveedores y las Diversas deben desglosarse por cada Factura recibida y cada pago efectuado; así como por edades y analizarse por el Consejo de Dirección.
 - Las devoluciones y reclamaciones efectuadas a suministradores deben controlarse para garantizar que los pagos se realicen por lo realmente recibido.
 - Mensualmente debe verificarse que la suma de los saldos de todos los Submayores de las Cuentas por Pagar coincidan con los de las cuentas de control correspondientes.
 - Se debe contar con políticas acerca de la forma y condiciones de pago según el acuerdo comercial y notas aclaratorias.
 - Ejecutar un seguimiento sobre los vencimientos de los pagos a realizar, comprobando que conste toda la documentación que soporte la transacción antes de dar por autorizado el pago.

2.2.3 Cuentas por Cobrar.

El área de clientes y deudores comerciales refleja el resultado de reconocer las deudas relacionadas normalmente con las ventas de bienes y prestación de servicios.

En este sentido, Brito (2009), define las cuentas por cobrar como:

Activo financieros originados por la venta de bienes o la prestación de servicios respaldados por facturas, que representan beneficios económicos futuros y que expresan

derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer tales derechos, se recibirá efectivo o cualquier otro elemento equivalente al efectivo. (p.295)

Continuando con lo anterior, las cuentas por cobrar surgen a consecuencia de las operaciones cotidianas de la empresa, es decir, cuando se hace el traspaso de propiedad del bien vendido o cuando se presta el servicio contratado, que es avalado con la factura. En su defecto, para Guajardo (2014:268), las cuentas por cobrar son: “recursos económicos propiedad de una organización, que generarían un beneficio en el futuro”. En este sentido, las cuentas por cobrar reflejan la recuperación de la inversión en un tiempo futuro, y que se debe realizar un seguimiento para que se mantenga su flujo continuo y fortalezca la liquidez financiera de la empresa.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar.

Según, Guajardo (2014), entre sus principales cuentas figuran las siguientes:

- **Clientes:** son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Documentos por cobrar:** esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- **Funcionarios y empleados:** son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.
- **Deudores diversos:** son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas a la actividad normal de la empresa. (p.268)

Asimismo, existen otras cuentas por cobrar entre los que se encuentran las siguientes: intereses por cobrar, dividendos por cobrar, rentas por cobrar y otros conceptos también por cobrar. Por otro lado, Brito (2009:195), indica que atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas en: “provenientes de venta de bienes o servicios y, no provenientes de venta de bienes o servicios”.

En este mismo orden de ideas, Brito (2009), las detalla de la siguiente manera:

Provenientes de ventas de bienes o servicios.

Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar a clientes" y deben ser presentadas en el Estado de Situación Financiera en el grupo de Activo Corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del Activo Corriente, aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas (...) en el grupo de Activo No Corriente. (p.295)

Cuando el ciclo de operaciones de una empresa sea superior a un año, y que, como se comentó anteriormente, este hecho permita presentar algunas cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses dentro del Activo Corriente, es necesario que éstas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año. Si se hace caso omiso de esta norma y se presentan ambos grupos en una sola cuenta, este hecho debe ser revelado mediante notas.

No provenientes de venta de bienes servicios.

Como el título indica, se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. (p. 296)

Control Interno de Cuentas por Cobrar.

Por un lado, en palabras de Brito (2009:299), “el grupo más importante de cuentas por cobrar es aquel proveniente de las ventas de bienes o servicios. Ello implica que las cuentas por cobrar son solo un elemento de todo el ciclo de ingresos”.

Por el otro, para obtener esta información, Guajardo (2014) señala lo siguiente:

Se debe contar con un registro individual específico por cliente. Estos registros de las cuentas auxiliares de clientes se clasifican en orden alfabético en un archivo electrónico o

libro mayor llamado mayor auxiliar de cuentas por cobrar o mayor auxiliar de clientes. La cuenta mayor general se conoce como cuenta de control, esta contiene el total o saldo de todas las cuentas individuales de clientes que aparecen en el mayor auxiliar. (p.269).

Entonces, para los fines de la presente investigación, en lo referente a control interno, solo se detallará con respecto a cuentas por cobrar lo siguiente:

1. Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
2. Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
3. Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:
 - 3.1 Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
 - 3.2 Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
4. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
5. Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

2.3 Definición de Términos Básicos.

Para Arias (2012:108), esta sección “consiste en dar significado preciso y según el contexto a los conceptos principales”. Por esta razón, a continuación, se suministra una base conceptual de aquellos vocablos recurrentes que dan fundamentación teórica al estudio investigativo realizado. Los cuales son:

Departamento: unidad de la empresa (Chiavenato, 2007:150)

Control Interno: conjunto de políticas y procedimientos establecidos, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables (NIA 315.4(c)).

Cuenta por cobrar: es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio.

Cuenta a pagar: es una cuenta deudora en una empresa e indica que ésta tiene que pagar a sus proveedores (u otros acreedores).

Eficacia: capacidad para alcanzar objetivos y resultados (Chiavenato, 2007:156).

Eficiencia: significa ejecutar las actividades correctas con los medios adecuados. Se relaciona con los medios o métodos utilizados (Chiavenato, 2007:156)

Optimización: es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.

Procedimiento: planes que establecen un método para manejar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se desarrolla el marco metodológico en el cual estuvo estructurada la presente investigación, que permitió lograr los objetivos propuestos, al respecto Hurtado y Toro (2010:90), señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos”. Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio, donde se detalla el tipo, diseño y nivel de la investigación, la población y muestra objeto de estudio y las técnicas e instrumentos empleados.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.

Desde el punto de vista metodológico, la presente investigación se considera proyecto factible, porque de acuerdo a lo expresado por la Universidad Pedagógica Experimental –UPEL (2012:12): “consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. En este caso se busca lograr una mejora significativa en cuanto a los controles que se deben realizar para las cuentas por cobrar y cuentas por pagar en la empresa SERME, C.A.

A su vez, es un estudio a nivel de campo, debido a que, según Arias (2006:31): “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”. En este caso los datos fueron tomados directamente de la realidad,

es decir, de la empresa SERME, C.A donde se desarrollan los hechos y las personas vinculadas a los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

3.2 Fases Metodológicas.

Para dar cumplimiento a los objetivos específicos, se desarrollaron tres (03) fases metodológicas con la finalidad de dar cumplimiento al objetivo general con el cual se requiere primeramente realizar un diagnóstico de las necesidades de consolidación, identificar las fortalezas y debilidades presentes y diseñar la propuesta que brinde una solución a la problemática expuesta.

3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A.

En primer lugar, se inició con un diagnóstico de la empresa en estudio, a lo que Chiavenato (2006:350) señala: “es un levantamiento de datos para definir e interpretar cuales son los problemas y fragilidades de la organización para que puedan ser remediados y solucionados”; para lograr ello se debe establecer la población y muestra, las cuales brindarán información de tipo primario, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos seleccionadas.

Población.

En palabras de Arias (2006:81) la población: “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”. En este caso, la empresa SERMECA, C.A es una entidad pequeña que se caracteriza por una población finita de seis (6) trabajadores directos, que representan el cien por ciento de la población. No obstante, debido a la naturaleza del negocio se subcontrata cuando así lo requiera el nivel de la obra.

Muestra.

Para Arias (2006:83), la muestra: “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”. En este sentido, para el presente estudio se tomó como muestra las personas vinculadas a los departamentos de cuentas por pagar y

cuentas por cobrar, quienes son el contador interno y el presidente de la organización en estudio, es decir, dos (2) personas.

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.

Para llevar a cabo este diagnóstico se aplicó una observación directa, la cual según Arias (2006:69): “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. En este caso se aplicó de forma libre mediante una libreta de notas, donde quedó asentado una lista de cotejo de los elementos de control presentes o ausentes en los procesos de cobranza y pago percibidos por el investigador durante su visita a la entidad. Por tanto, en razón de dicha técnica e instrumento se buscó recoger información actual de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

De igual forma, se hizo una entrevista formal, la cual según Arias (2006:73): “Es la que se realiza a partir de una guía prediseñada que contiene las preguntas que serán formuladas al entrevistado”. En el mismo orden de ideas Arias (2006:73) explica que “la misma guía de entrevista puede servir como instrumento para registrar las respuestas”. Como consecuencia, el propósito de esta técnica e instrumento fue conocer a fondo la empresa SERME, C.A, es decir, reunir información confiable sobre la gestión administrativa y contable de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Para ello, se entrevistó de manera formal a la persona encargada de manejar las referidas áreas, quien es el contador de la organización; así como a la persona autorizada para tomar decisiones y supervisar los procesos de cobranza y pago, quien es el presidente de la organización en estudio.

En otro orden de ideas, se realizó una revisión documental de artículos, diccionarios y trabajos de grado relacionados con el tema de estudio, así como de los libros auxiliares y demás documentos de la organización, con el propósito de realizar una búsqueda que diera fundamentación teórica confiable. Al respecto Bavaresco (2006:41) comenta “que la técnica de revisión documental tiene su apoyo en los distintos tipos de notas de contenido”, como los explicados con anterioridad.

322 Fase II: Determinación de las debilidades y fortalezas que afecten la gestión administrativa y contable en el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A.

Seguidamente, se procede a determinar, de acuerdo a las mencionadas técnicas e instrumentos de recolección de datos y con apoyo de la Matriz F.O.D.A, desde el punto de vista contable-administrativo, las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que afectan el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la organización en estudio. Por consiguiente, esta fase fue de interés para el investigador porque a través del reconcomiendo se procedió a conocer la potencialidad del control interno en la empresa SERME, C.A.

En palabras de Contreras (2009), la F.O.D.A es “una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización”. Esto se traduce en un beneficio para la empresa SERME, C.A, pues lo referido se puede categorizar como una herramienta de revisión preventiva para minimizar posibles riesgos y optimizar los procedimientos preexistentes.

323 Fase III: Diseño de un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A.

Finalmente, los datos recolectados en las fases anteriores se analizaron de forma entrelazada, es decir, se tomaron como base para conocer si existen o no lineamientos de control interno en los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, reducir o eliminar las debilidades encontradas en los mismos y reforzar lo que funciona en las áreas referidas. Esto derivó en estrategias para diseñar un procedimiento integral, que incluya un adecuado sistema de control interno, con el fin de optimizar las principales cuentas del flujo de actividad en la empresa SERME, C.A. Es por ello que, las variables para implementar una optimización de control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la organización en estudio

son: las funciones de cada persona vinculada con los citados departamentos, la existencia o ausencia de elementos de control interno y los lineamientos preexistentes.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de los Resultados.

Para Arias (2006:139) “esta sección consiste en exponer el significado de los hallazgos obtenidos y compararlos con los estudios previos, para establecer semejanzas, coincidencias, diferencias y contradicciones”. Es por ello que, se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos aplicados a la muestra seleccionada, los cuales permitieron desarrollar las fases metodológicas establecidas y alcanzar los objetivos propuestos, para darle solución al problema planteado.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual en el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A

Para dar cumplimiento a las fases metodológicas, primero se debe recoger información sobre la situación actual de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A, para ello se aplicó un diagnostico por medio de la observación directa en forma de una lista de cotejo y una entrevista formal a las personas vinculadas con los departamentos antes mencionados.

Resultados de la Observación Directa.

En primer término, se plasmó en una libreta los hallazgos obtenidos de visitar la oficina de la empresa SERME, C.A con el fin principal de desarrollar un diagnostico de los departamentos de cuentas por cobrar y cuentas pagar. En su defecto, se procedió a identificar, a través de una revisión documental de los libros auxiliares de compra y venta, facturas y demás soportes de pago, los componentes de control interno presentes o ausente de la organización en estudio mediante una lista de cotejo

CUADRO N. ° 1.-

Lista de Cotejo para diagnosticar los departamentos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar

	PRESENTE	AUSENTE
Pagos con respectivo soporte	X	
Consistencia en las facturas	X	
Libros de compras y ventas.	X	
Información de contacto de los clientes y proveedores.	X	
Clima organizacional de tipo participativo	X	
Sistema colaborativo	X	
Comunicación clara y precisa de información interna.	X	
Supervisión del desempeño del sistema de control interno.		X
Actividades para la mitigación de riesgos.		X
Pagos duplicados.		X
Softwares contables.		X
Digitalización de archivos.		X

Fuente: Santander (2020).

De ahí, se verificó que los procesos de cobranza y pago observados muestran liquidez financiera, por tanto, la empresa SERME, C.A pueda cumplir a tiempo con sus compromisos y deudas contraídas, pero por lo demás, se revela que no supervisan el desempeño del sistema de control interno y además están faltos de un sistema totalmente automatizado. Esto último conlleva como consecuencia que no se pueda acceder remotamente a los archivos para fines de teletrabajo o trabajar a distancia.

Resultado de la Entrevista Formal.

Seguidamente, se aplicó una entrevista formal en forma de cuestionario, comprendido en catorce ítems (14), a la persona del contador interno y el presidente de la organización por sus funciones de seguimiento, monitoreo y toma de decisiones; con el propósito de conocer a fondo la gestión contable y administrativa de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A. A continuación, se muestran las respuestas obtenidas:

Pregunta 1.- ¿Tiene usted conocimiento de si existen lineamientos de control interno para cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

Respuesta del ítem N.º 1.- Conocimiento de lineamientos de control interno.

Contador Desirée Contreras: Por supuesto que sí, son de cuando se fundó la compañía solo que no se han cambiado desde entonces.

Presidente Héctor Ortiz: Desirée se encarga de todo lo relacionado con las cuentas.

Pregunta 1.1.- De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿sabe usted si las normas y procedimientos son claros y precisos?

Respuesta del ítem N.º 1.1.- Claridad y precisión en normas y procedimientos.

Contador Desirée Contreras: Si lo son. Antes teníamos programas de computadora para facilitar el cálculo y registro, pero ya no. Somos una empresa tradicional.

Pregunta 2.- ¿Considera usted que la empresa ha establecido adecuadamente los procedimientos necesarios para el proceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

Respuesta del ítem N.º 2.- Establecimiento adecuado de procedimientos.

Contador Desirée Contreras: Si. Aquí se lleva todo al día, particularmente, el libro de compras y ventas. Este se divide en meses que se compila por año.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Nosotros sabemos lo que hay y lo que no hay. Sobre todo, en un tema tan delicado como las facturas.

Pregunta 3.- ¿Sabe usted si se concilian periódicamente las cuentas de mayor de cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

Respuesta del ítem N.º 3.- Conciliación periódica de cuentas de mayor.

Contador Desirée Contreras: No. Aquí no llevamos libro al mayor.

Presidente Héctor Ortiz: No. Porque llevamos pocas cuentas y por lo general son de cobro y de contado.

Pregunta 4.- ¿Sabe usted si se realiza una confirmación periódica de los saldos por cobrar y cuentas por pagar mediante los estados de cuenta?

Respuesta del ítem N.º 4.- Confirmación periódica de los saldos.

Contador Desirée Contreras: Si. Semanalmente verifico los estados de cuenta y Héctor siempre está pendiente de los saldos.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Cada semana con el Excel reviso los saldos que me entrega Desirée.

Pregunta 5.- ¿Tiene usted conocimiento de si los datos de los clientes y proveedores están actualizados y con el detalle de la persona contacto?

Respuesta del ítem N.º 5.- Actualización de los datos de clientes y proveedores.

Contador Desirée Contreras: Si. Nosotros utilizamos archivadoras de palanca para compilar la información de los clientes y proveedores, la misma la actualizo mensualmente.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Es importante tener al día los datos de los clientes y proveedores, sobre todo, su información de contacto, porque así podemos mantener una comunicación clara con ellos.

Pregunta 6.- ¿Tiene usted conocimiento si una persona autorizada realiza revisión y seguimiento de las facturas registradas?

Respuesta del ítem N.º 6.- Revisión y seguimiento de las facturas registradas.

Contador Desirée Contreras: Si. Estoy pendiente de que las facturas cumplan con lo solicitado por el SENIAT y luego de cada actividad entrego original y se guarda copia. Pero, antes de hacerlo, Héctor revisa que todo este correcta.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Siempre reviso que Desirée facture según el SENIAT y que deje en el archivo un respaldo guardado.

Pregunta 7.- ¿Sabe usted si existen parámetros definidos para el tiempo de cobranza y pago de las facturas pendientes?

Respuesta del ítem N.º 7.- Parámetros definidos de tiempo de cobranzas y pagos.

Contador Desirée Contreras: Si. Nosotros nos regimos por la fecha de vencimiento, la cual por lo general tiene un plazo máximo de 30 días y, cobramos al inicio de cada obra de contado.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Tenemos un plazo máximo de vencimiento de 30 días para cumplir con el pago de servicios, nómina y demás desembolsos. También, solo trabajamos con empresas y cobramos al comienzo de cada.

Pregunta 8.- ¿Sabe usted si existe algún control para identificar y contabilizar las transferencias reversadas o cheques devueltos en la cobranza?

Respuesta del ítem N.º 8.- Control para identificar y contabilizar las transferencias reversadas.

Contador Desirée Contreras: No. Pues eso no ocurre aquí.

Presidente Héctor Ortiz: No. Nunca han ocurrido devoluciones.

Pregunta 9.- ¿Sabe usted si existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?

Respuesta del ítem N.º 9.- Control para identificar y registrar los ingresos.

Contador Desirée Contreras: Si. Se guarda en un archivo cada operación realizada y pago saldado, los cuales organizo en la computadora por fecha de vencimiento y en físico por orden alfabético.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Desirée se encarga de archivar y registrar cada operación de cobro y pago. Se ordena en las carpetas por nombre de proveedor y cliente y en la computadora desde la transacción más antigua a la más reciente.

Pregunta 10.- ¿Sabe usted si se obtiene comprobantes de que los clientes hayan recibido el servicio?

Respuesta del ítem N.º 10.- Obtención de comprobantes.

Contador Desirée Contreras: Si. Porque adicional a la factura se elabora un acto de terminación para el cliente confirme por confirmación de que recibió el servicio.

Presidente Héctor Ortiz: Si. En el cobro emitimos un acta de terminación. Pero, cuando pagamos por lo general no nos dan soportes adicionales.

Pregunta 11.- ¿Sabe usted si se realiza una custodia física adecuada de los documentos por cobrar y cuentas por pagar?

Respuesta del ítem N.º 11.- Custodia física de los documentos.

Contador Desirée Contreras: Si. Nosotros salvaguardamos en las carpetas la documentación de los clientes y proveedores.

Presidente Héctor Ortiz: Si. Nosotros prestamos atención al almacenamiento y cuidado de la documentación de la empresa.

Pregunta 12.- ¿Tiene usted conocimiento de si existe en la empresa procedimientos para la identificación y evaluación de los riesgos en el proceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar?

Respuesta del ítem N.º 12.- Existencia de procedimientos de evaluación de riesgos.

Contador Desirée Contreras: No tenemos.

Presidente Héctor Ortiz: No tenemos procedimientos para identificar o evaluar posibles riesgos en el proceso de cuentas por cobrar y cuentas pagar.

Pregunta 13.- ¿Considera usted que mediante un control interno integral se podría optimizar los procedimientos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A?

Respuesta del ítem N.º 13.- Aceptación de la propuesta.

Contador Desirée Contreras: Si.

Presidente Héctor Ortiz: Si.

Análisis de la Entrevista Formal.

Estos datos claramente revelan que se lleva a cabo un diligente trabajo en equipo para ejecutar las actividades cotidianas de la entidad, no obstante, el personal desempeña sus funciones en base a controles desactualizados, es por ello que, se trata de una gestión funcional pero incompleta de control interno.

Por tal razón, se confirma que la empresa SERME, C.A: ofrece un servicio de alta calidad, actualiza los libros contables, realizan una adecuada custodia física de los documentos por cobrar y por pagar, que la gerencia realiza revisión y seguimiento de las facturas registradas, monitorea la información financiera, emite comprobantes a los clientes por cumplimiento del servicio, actualiza los datos de los clientes y proveedores con el detalle de información de contacto, tienen controles para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes, y por último, posee un personal motivado a optimizar el control interno de los procesos de cobro y pagos

Por el otro lado, se evidenció: que no dejan asentado por escrito la comunicación interna, falta de coordinación de actividades internas, vulnerabilidad en el manejo de información financiera debido a que el sistema es primariamente tradicional, no se concilian periódicamente las cuentas en el libro mayor, no tienen control alguno para identificar y contabilizar las transferencias reversadas o cheques devueltos en la cobranza, no poseen planes de contingencia en caso de que algún evento imprevisto afecte la operatividad del negocio, carecen de control de riegos, no utilizan softwares contables para sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad, no digitalizan los documentos para acceso remoto y, por ello no es posible trabajar a distancia.

De esta manera, se muestra un sistema funcional y aceptado por las personas vinculadas en los procesos de pago y cobro, no obstante, frente a la complejidad y competitividad generada por la globalización de los negocios sería negligente ignorar el interés mostrado por los entrevistados de optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, sobre todo, porque algunos de los componentes de control interno ausentes son indispensables para la obtención de información veraz y confiable.

Fase II: Determinación de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que afecten la gestión administrativa y contable en el área de cuentas por pagar y cuentas por cobrar de la empresa SERME, C.A.

En base a los resultados obtenidos en la fase anterior se procede a conocer la potencialidad del control interno en la empresa SERME, C.A., inicialmente por medio del Análisis F.O.D.A, y posteriormente a través de la Matriz F.O.D.A. Este último expone el cruce de los factores internos y externos requeridos para obtener las estrategias que le dieron estructura a la propuesta.

CUADRO N. °2.

Análisis F.O.D.A.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> · Ofrecen un servicio de alta calidad. · Desempeñan un trabajo de equipo diligente. · Realizan confirmación periódica de los saldos por pagar y por cobrar. · Actualizan los libros contables. · El presidente de la empresa monitorea y hace seguimiento de las tareas realizadas por el contador interno. · Emiten comprobantes a los clientes por cumplimiento del servicio. · Actualizan los datos de los clientes y proveedores, incluyendo la información de contacto. · Tienen controles para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes. · Realizan una custodia física adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> · Poseen lineamientos de control interno desactualizados. · Falta de seguimiento del desempeño del control interno. · Existe vulnerabilidad en el manejo de información financiera debido a que el sistema es primariamente tradicional. · No se concilian periódicamente las cuentas en el libro mayor. · Ausencia de control alguno para identificar y contabilizar las transferencias reversadas o cheques devueltos en la cobranza. · No poseen planes de contingencia en caso de que algún evento imprevisto afecte la operatividad del negocio. · Carecen de control de riesgos.

<p>de los documentos por cobrar y por pagar.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Contratan servicios externos para el asesoramiento contable. · Poseen un personal motivado a optimizar el control interno de los procesos de cobro y pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> · No utilizan softwares contables para sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad · No digitalizan los documentos · No es posible trabajar a distancia.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> · Reconocimiento en el mercado. · Variedad de servicios. · Auditoría interna de revisión. · Automatización del sistema mediante softwares contables y de almacenamiento de información. 	<ul style="list-style-type: none"> · Hiperinflación. · Incertidumbre económica. · Inestabilidad de los servicios públicos. · Dificultad constante para acceder a los portales web bancarios. · Duplicidad de funciones. · Los recursos de la competencia.

Fuente: Santander (2020).

CUADRO N. °3.

Matriz F.O.D.A Cruce de Estrategias.

ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
<ul style="list-style-type: none"> · Diseñar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C. A 	<ul style="list-style-type: none"> · Elaborar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> · Establecer procedimientos para la supervisión y monitoreo de los procesos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar. 	<ul style="list-style-type: none"> · Definir procedimientos para la entrega de reportes oportunos para la planificación del flujo de caja.

Fuente: Santander (2020).

Fase III: Diseño de un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A.

Por último, los datos recolectados en las fases anteriores se analizaron de forma entrelazada, es decir, se tomaron como base para conocer si existen o no lineamientos de control interno en los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, reducir o eliminar las debilidades encontradas en las áreas mencionadas y reforzar lo que funciona en las mismas. Esto derivó en estrategias para diseñar un procedimiento integral con el fin de optimizar el control interno de las principales cuentas del flujo de actividad en la empresa SERME, C.A.

Es por ello que, las variables para optimizar los procedimientos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar son: las funciones de cada persona vinculada con los citados departamentos, la existencia o ausencia de elementos de control interno y los lineamientos preexistentes. De ahí que, en el siguiente capítulo se procedió a elaborar la estrategia que le dio una solución viable al presente estudio.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta.

Las empresas requieren de procesos efectivos para el control de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, de manera que se realice la recuperación efectiva de los recursos, y se logre fortalecer la liquidez financiera para poder cumplir con sus compromisos contraídos con los proveedores a tiempo, de modo que se mantenga la credibilidad de la empresa y se cuente con la reposición continua de sus inventarios y recepción de los servicios que garantizan la operatividad de la organización.

En este sentido, el control interno se ha convertido en una herramienta que permite a la gerencia brindar una seguridad razonable de que se cumplirán con los procedimientos y políticas establecidos en la entidad, de manera que, el personal cumpla con sus actividades en forma eficiente y eficaz, para lograr los objetivos organizacionales y se mantenga vigente en el mercado en el cual impera.

Es por ello que en el presente estudio, se busca brindar una solución viable a la problemática que presenta la empresa SERME, C.A., con relación a los procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, donde se pudo realizar un diagnóstico mediante la recopilación de información obtenida a través de las técnicas e instrumentos de recolección empleados, cuyos resultados permitieron identificar un conjunto de debilidades existentes en sus procesos, entre los cuales se destacan que, la empresa posee lineamientos de control interno desactualizados.

Asimismo, se evidenció: falta de coordinación de actividades internas, vulnerabilidad en el manejo de información financiera debido a que el sistema es

primariamente tradicional, no se concilian periódicamente las cuentas de mayor, inexistencia de algún control para identificar y contabilizar las transferencias reversadas o cheques devueltos en la cobranza, no poseen planes de contingencia en caso de que algún evento imprevisto afecte la operatividad del negocio, carecen de control de riesgos, no utilizan softwares contables para sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad, no digitalizan los documentos para fines de acceso remoto y, por esto último no es posible trabajar a distancia.

Es por ello que para lograr impulsar las fortalezas existentes y disminuir las debilidades encontradas, se busca diseñar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A., donde se establezcan las funciones de cada persona vinculada con los departamentos estudiados, la existencia o ausencia de elementos de control interno y los lineamientos preexistentes.

5.2 Beneficios de la Propuesta.

El control interno comprende procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, los cuales tienen por objeto asegurar una eficacia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa, que incluya la salvaguarda de activos, confiabilidad en el proceso de información y registros, cumplimiento de políticas definidas, entre otros; en este sentido, incluye controles que se pueden considerar como contables y administrativos.

El control contable, hace referencia a los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de activos y fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables. Por su parte, el control administrativo comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionados, principalmente, con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas generales y que, por lo común, sólo tienen que ver indirectamente con los registros financieros.

En este sentido, la presente propuesta busca elaborar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A. Constituye pues, en primer término, establecer un control contable que incluya controles como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la anotación de registros e informes contables de aquellos concernientes a las operaciones de custodia de los activos, relacionados a las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, controles físicos sobre los activos y la auditoría interna, dejando las funciones a cargo de las personas más capacitadas y entrenadas, para que las cifras obtenidas de los registros contables puedan ser veraces, oportunas y confiables para la elaboración de los estados financieros.

En relación a los controles administrativos, estos incluirán controles tales como los análisis estadísticos, estudio de tiempo y movimientos de las cobranzas y pagos a proveedores, informes de actuación del personal encargado de los procesos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, programas de adiestramiento de acuerdo a las necesidades particulares de cada trabajador, y control de calidad, para evaluar la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las tareas asignadas, de manera que se logre optimizar el desempeño del trabajador y lograr alcanzar los objetivos organizacionales, de forma tal que se logre recuperar los recursos que se encuentran en manos de los clientes, para fortalecer el flujo de caja y lograr la liquidez financiera para cumplir a tiempo con sus compromisos y deudas contraídas, mejorando la imagen de la empresa frente a sus clientes y proveedores.

5.3 Objetivos de la Propuesta.

5.3.1 Objetivo General.

- Elaborar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Crear un procedimiento para la modernización del control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

- Establecer procedimientos para la supervisión y monitoreo de los procesos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- Definir procedimientos para la entrega de reportes oportunos para la planificación del flujo de caja.

5.4. Desarrollo de la Propuesta.

PROCEDIMIENTO INTEGRAL PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR PAGAR Y CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA SERME, C.A.

La presente propuesta consiste en elaborar un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A., con la finalidad de minimizar las debilidades encontradas y potenciar las fortalezas existentes, identificadas mediante los resultados obtenidos durante el diagnóstico y expuestos en la Matriz F.O.D.A, de manera que se busca optimizar el desempeño del personal en el cumplimiento de sus funciones, salvaguardar los activos, brindar seguridad razonable de la información financiera que sea confiable, veraz y oportuna para apoyar el proceso de toma de decisiones, y elaborar los estados financieros. Por lo tanto, se busca hacer efectivo el proceso de cuentas por cobrar para recuperar los recursos que se encuentran en manos de los clientes y lograr fortalecer la liquidez financiera para pagar oportunamente sus obligaciones, mejorando, además, la imagen y credibilidad de la empresa frente a sus clientes y proveedores. Al respecto, se describen los siguientes procedimientos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Objetivo 1. Creación de un procedimiento para la modernización del control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

Este objetivo consiste en la creación de un procedimiento para modernizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar, con el fin de lograr

implementar un plan de optimización sobre los sistemas de las áreas antes descritas, de manera que, se actualicen los componentes de control interno y con ello, mejorar el registro de los procesos de cobranza a clientes y pago a proveedores. En este sentido, se presenta el procedimiento siguiente:

1. Apoyar el proceso de implementación y fortalecimiento de nuevas tecnologías en la organización.
2. Asesorar las áreas de la entidad con respecto a los componentes de control interno y herramientas tecnológicas.
3. Supervisión y seguimiento continuo de la eficacia de los controles.
4. Solicitar servicios externos en control de riesgos.

Objetivo 2.- Establecimiento de procedimientos para la supervisión y monitoreo de los procesos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

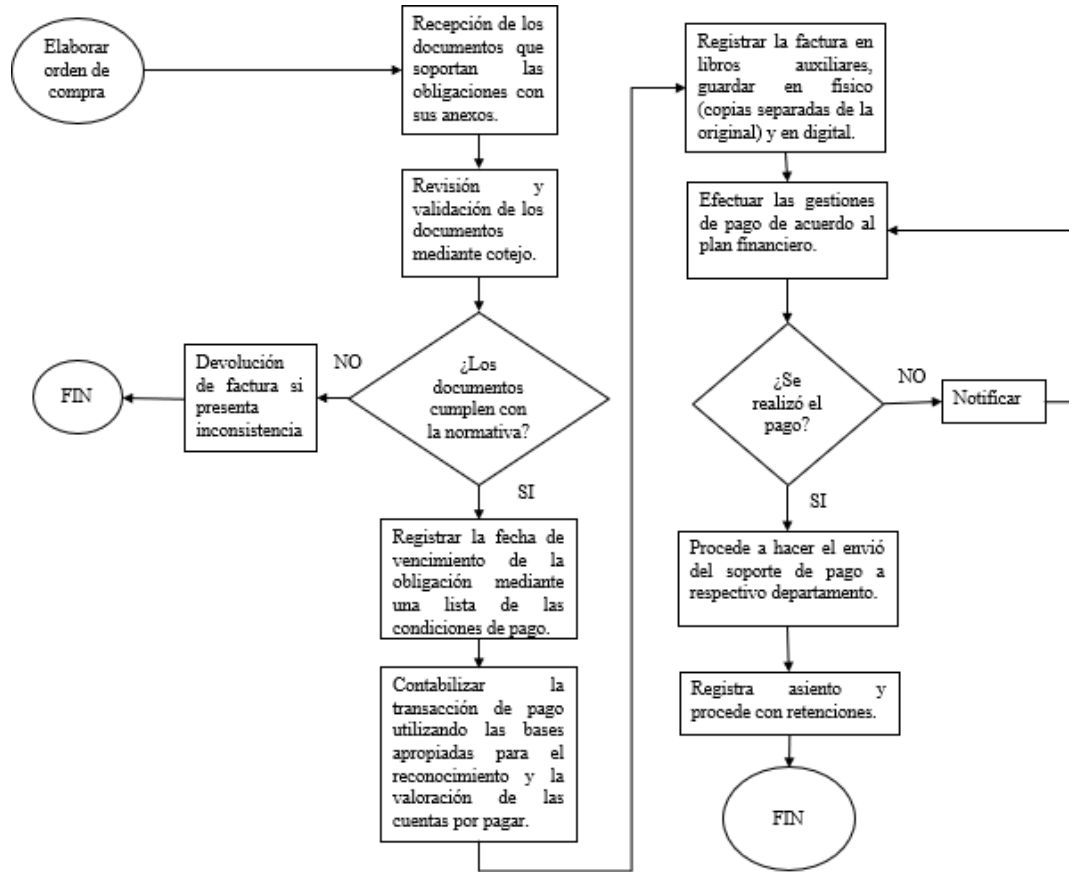
El presente objetivo plantea el establecimiento de procedimientos para la supervisión y monitoreo de los procesos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar, de manera que se garantice el óptimo cumplimiento de la gestión de cobranza, para recuperar oportunamente los recursos que se encuentran en manos de los clientes, y fortalecer el flujo de caja, así como planificar la gestión de pagos a proveedores para cumplir con las deudas y obligaciones en los lapsos de crédito otorgados. Para tal fin, se plantean los procedimientos siguientes:

Procedimiento de Cuentas por Pagar.

1. La gerencia elaborará orden de compra con el objetivo de solicitar materiales al vendedor y, en base la información suministrada en la misma el proveedor entregará factura para el retiro de la citada mercancía.
2. Luego, un representante designado por la gerencia será el receptor de los documentos que soportan las obligaciones contraídas y de los anexos, si los hubiere.

3. Después, el supervisor verificara los soportes mediante cotejo los materiales recibidos con lo solicitado en la orden de compra (nombre, número de RIF, domicilio, valor facturado, número y tipo de mercancía, cumplimiento de normas comerciales y tributarias, entre otros).
 - a. Si la evaluación del supervisor revela que la factura o sus soportes presentan inconsistencias se realizará, por escrito, la devolución de las mismas para su corrección por parte del proveedor o prestador del servicio.
4. Para proceder se requerirá de autorización por escrito de persona autorizada.
5. Se registrará la fecha de vencimiento de la obligación mediante una lista de las condiciones de pago (proveedores, clientes, ordenes de compras y órdenes de venta).
6. El contador contabilizará la transacción de pago utilizando las bases apropiadas para el reconocimiento y la valoración de las cuentas por pagar como, por ejemplo, la NIIF para las PYMES. Con apoyo de uno de los medios idóneos para sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad como son los softwares contables.
7. Se descargará las facturas en el libro auxiliar de compras, para posteriormente ser guardadas en carpeta por orden alfabético (copias separadas de la original) y registradas en la computadora por orden cronológico. Por último, se digitalizarán los documentos de soporte y cargaran a un servidor de almacenamiento de datos desde el cual se podrá acceder remotamente.
8. La gerencia realizará las gestiones de pago con el departamento de cuentas por pagar de acuerdo al plan financiero establecido por la alta dirección. Con respecto a la fecha de pago se cancelará en la fecha de vencimiento indicada.
9. Finalmente, una vez se realice el pago y archive el comprobante contable, el contador registrará los asientos contables y procederá con las retenciones.

FIGURA N.º 1. Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Pagar.



Fuente: Santander (2020).

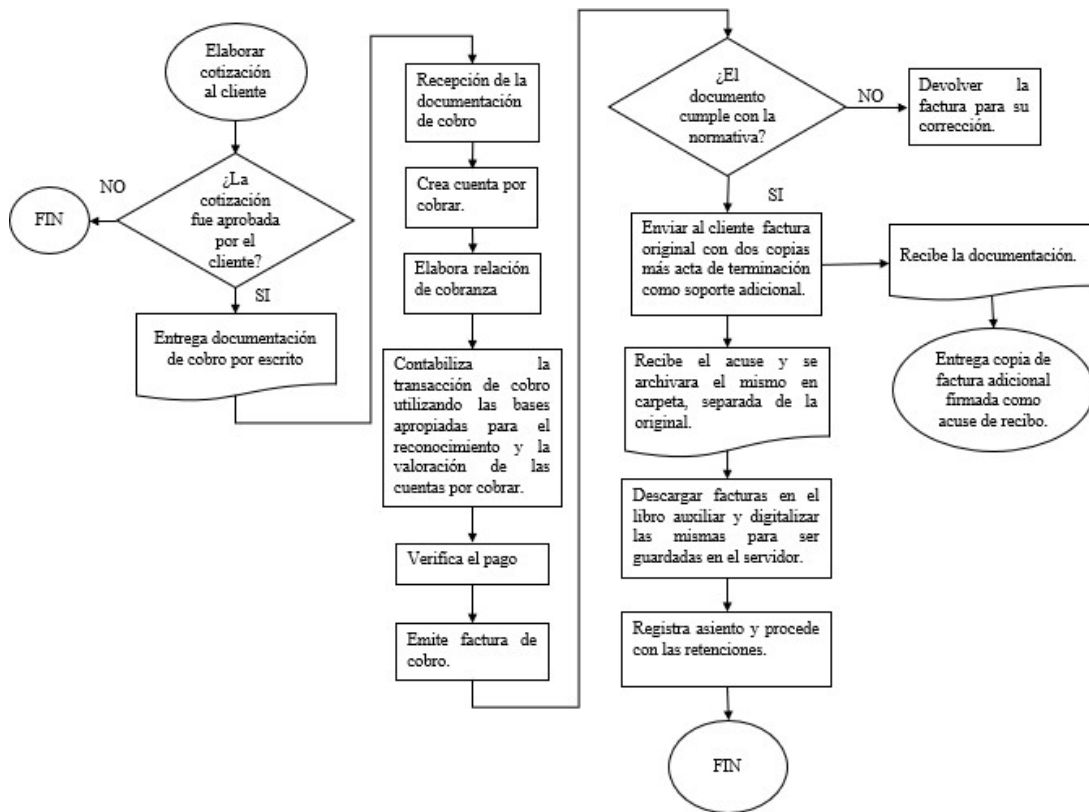
Procedimiento de Cuentas por Cobrar.

1. La gerencia elaborará el presupuesto o cotización del proyecto para entregárselo al cliente, la misma incluirá no solo información completa de la obra sino además currículum con el dato contacto.
2. Se esperará en el plazo acordado por la aprobación del cliente, la misma deberá ser manifestada por escrito junto con una orden de compra.
3. Recibida la aceptación y orden de compra emitida por el cliente se procederá bajo contrato a prestar el servicio convenido.
4. Aceptados los anteriores términos y según las políticas internas de la empresa contratada se procederá a cobrar a la empresa contratante al inicio de la obra.
5. El contador contabilizará la transacción de cobro utilizando las bases apropiadas para el reconocimiento y la valoración de las cuentas por cobrar como, por ejemplo, la NIIF para las PYMES. Con apoyo de uno de los medios idóneos para sistematizar y simplificar las tareas de contabilidad como son los softwares contables.
6. Verificar que el pago haya sido procesado.
7. Después se procederá a emitir factura enmarcada bajo normativa comercial y jurídica vigente. En razón de dicha actividad, la gerencia realizara seguimiento y monitoreo de la factura.
 - a. Si la evaluación de la gerencia revela que la factura o sus soportes presentan inconsistencias se realizará, por escrito, la devolución de los mismos al departamento de cuentas por cobrar para que se efectúen las correcciones pertinentes.
8. Una vez revisada y aprobada se enviará al cliente factura original con dos copias más acta de terminación como soporte adicional. La copia adicional deberá ser firmada por la empresa contratante como acuse de recibo para la empresa contratada.
9. Recibida la copia debidamente firmada se procederá a archivar la misma en carpeta, separada de la original, por nombre de proveedor, descargar en el

libro auxiliar de ventas y digitalizar para el servidor de almacenamiento de datos.

10. Finalmente, el contador registrará los asientos contables y procederá con las retenciones.

FIGURA N.º 2. Flujograma del Procedimiento de Cuentas por Cobrar.



Fuente: Santander (2020).

Objetivo 3.- Definición de procedimientos para la entrega de reportes oportunos para la planificación del flujo de caja.

Este objetivo consiste en la definición de procedimientos para la entrega de reportes oportunos para la planificación del flujo de caja, de manera que, se logre emitir información financiera veraz, oportuna y confiable para la realización de un eficiente proceso de pago a proveedores y cobro a clientes, de acuerdo los ingresos percibidos, en donde la veracidad de la información contable es necesaria para el éxito de estos procesos. En este sentido, se propone lo siguiente:

1. Todo empleado deberá tener compromiso con su trabajo y valores éticos.
2. El encargado de las cuentas verificara la consistencia de los datos de la factura con el sistema antes de efectuar el proceso de cobranza y pago.
3. El contador deberá semanalmente revisar, analizar y consolidar información financiera de las deudas que los clientes mantienen con la empresa, las deudas que la empresa mantiene con los proveedores y cuando vencen las mismas.
4. Las transferencias bancarias deben estar respaldas en físico y/o digitalizadas.
5. El contador generará reportes continuos de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar para que la gerencia analice oportunamente la información financiera para la planificación del flujo de caja.
6. La gerencia apoyara el proceso de implementación y fortalecimiento de medios idóneos para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
7. La gerencia orientará, dirigirá y coordinará las actividades de control desempeñadas por cada departamento con el fin de hacer seguimiento pago a proveedores, de acuerdo los ingresos percibidos.
8. Por último, se vigilará la exposición de los saldos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar por efectos de inflación o devaluación de la moneda.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Para el desarrollo de la presente propuesta se requiere identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, por lo tanto el análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa SERME, C.A., para así ofrecer una solución al problema presentado mediante el diseño de un procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar. Para ello, antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar la factibilidad desde los siguientes puntos de vista:

5.4.1 Factibilidad Técnica.

Se cuenta con herramientas necesarias para su implementación, dado que cuenta con computadoras, impresoras y otros equipos necesarios para generar y producir información desarrollada para la consolidación de la empresa, y su difusión al personal que labora en ella, así como a sus clientes, proveedores y entidades financieras.

5.4.2. Factibilidad Operativa.

La presente propuesta cuenta con la aceptación del personal de la empresa, debido a que, se tomó en cuenta la opinión de cada uno de los integrantes de los departamentos que la conforman para su elaboración. La empresa cuenta con el personal capacitado para poder adoptar el procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, que se planteen en la presente investigación.

5.4.3. Factibilidad Institucional.

Se cuenta con todo el apoyo de la organización, para implementar las medidas necesarias que permitan mejor la identificación organizacional y que los empleados adopten el sentido de pertenencia, con la finalidad de lograr efectividad en las

operaciones, debido a que, proporciona seguridad y beneficios a la organización, para su permanencia en el tiempo en el mercado laboral.

5.4.4. Factibilidad Económica.

La presente propuesta, requiere de una significativa inversión en dinero, debido a que se incurrirá en gastos de papelería e impresión, así como la difusión del procedimiento integral para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa SERME, C.A., en el cual se pueda dar información sobre la propuesta al personal involucrado en los procesos, motivo por el cual queda garantizada la posibilidad de poder llevar un plan de control interno en cada uno de los departamentos de la empresa y, por lo tanto, obtener mejores beneficios en cuanto al manejo de la información que permita un control eficaz y óptimo.

CONCLUSIONES

Los canales tradicionales son los cimientos sobre los cuales se construye toda organización, pero es sobre los medios idóneos que se crean rascacielos, dado que, en el sector empresarial son necesarias las bases correctas de control para el mejoramiento continuo de los procesos, sobre todo, para adaptarse a las transformaciones que surgen en el mercado donde se desenvuelven.

Como resultado del primer objetivo específico, se evidenció que en la actualidad la empresa SERME, C.A dispone de un sistema funcional pero incompleto de control interno, porque: no poseen seguimiento del desempeño de control interno, muestran vulnerabilidad en el manejo de información financiera por tratarse de una organización tradicional, no se concilian periódicamente las cuentas de mayor, no existe control alguno para identificar y contabilizar las transferencias reversadas o cheques devueltos en la cobranza, no tienen planes de contingencia en caso de que algún evento imprevisto afecte la operatividad del negocio, carecen de control de riesgos, no utilizan softwares contables para el cómputo y registro de las cuentas y, no digitalizan los documentos para para fines de acceso remoto o teletrabajo.

En este orden de ideas, el control interno no se limita únicamente a establecer mecanismos de control contable, sino a señalar que dentro de cada entidad la gerencia deberá definir los planes, métodos, procedimientos y cualquier medio idóneo necesario para lograr cumplir con los objetivos organizacionales. En ese sentido, se puede decir que, si en la actualidad una organización no posee las bases correctas de control interno, no tiene presencia en el internet o falta por estar a la vanguardia tecnológica corre el riesgo de quedarse rezagada respecto a su competencia.

Con relación al segundo objetivo específico, se introducen enfáticamente las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, como derechos exigibles originados por servicios prestados a clientes y obligaciones de pago para la empresa ante sus

acreedores, respectivamente. Los mismos pueden ser representados a través de facturas u otros documentos de soporte provenientes de las actividades comerciales.

De ahí cabe señalar que, los referidos son de suma importancia porque se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo y, por eso, debe establecerse una óptima gestión de cobranza y pago con el fin de fortalecer el flujo de caja y cumplir con las deudas contraídas, respectivamente. Para ello, es necesario identificar y analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentes en cada departamento pues en función de las mismas se pueden diseñar estrategias.

Por último, en cuanto al tercer objetivo específico, la empresa requiere de datos veraces, oportunos y confiables en el área financiera y, por ello se hace necesario poseer controles que rijan las diferentes actividades que se realizan en los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.

De esta manera, para reducir o eliminar las debilidades encontradas y reforzar lo que funciona en las áreas referidas se debe optimizar los lineamientos de control interno preexistentes por medio de un procedimiento integral con el fin principal de salvaguardar los activos frente las pérdidas, es decir, recuperar los recursos que se encuentran en manos de los clientes y lograr reforzar la liquidez financiera para pagar oportunamente sus obligaciones, así mejorando su imagen y credibilidad frente a sus clientes y proveedores.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la propuesta planteada con anterioridad, se recomienda, en primer término, modernizar y adecuar las herramientas de control de la organización a las normas y estándares internacionales, teniendo en cuenta otros aspectos que el modelo COSO (2013) como, por ejemplo, apoyarse en las nuevas tecnologías para que la entidad conserve su posicionamiento en el mercado ante la agresiva competencia.

En el caso de los departamentos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A la gerencia debería implementar o fortalecer los medios tecnológicos existentes a través de la adquisición de los servicios tecnológicos de un profesional en la materia con el fin de modernizar, por un lado, el sistema administrativo mediante la creación de una página web dominio de la compañía o un servidor interno para el almacenamiento de datos y, por el otro, el sistema contable a través de softwares como SAINT, Galac, Profic Plus, A2, Mónica, Valey o Data Pro.

Luego, como resultado de implementar y fortalecer los aspectos tecnológicos de la organización se requerirá hacer lo mismo con el recurso humano mediante talleres, charlas o directrices establecidos y distribuidos por la gerencia, con asesoramiento de expertos en la materia, a todo el personal con respecto a las nuevas herramientas de control en las áreas administrativas y contables.

Evidentemente es responsabilidad de la gerencia establecer y distribuir las normas, procesos y estructuras que servirán de base para monitorear el correcto cumplimiento de los componentes de control interno como son: i) ambiente de control, ii) evaluación de riesgos, iii) actividades de control, iv) información y comunicación y, v) supervisión. Para ello la alta dirección de la empresa SERME, C.A deberá supervisar continuamente y hacer seguimiento del desempeño de control interno dentro de los límites de la estructura organizacional por medio de comparación de resultados obtenidos contra resultados esperados originalmente.

Para ello, se hace énfasis de que la persona encargada de las cuentas por pagar y cuentas por cobrar deberá verificar que las facturas, por un lado, estén completamente llenas en su formato identificando claramente: Nombre del Cliente, Rif, domicilio fiscal, descripción del servicio adquirido, monto en bolívares desglosando el IVA, monto total de la factura, número de factura y, por el otro, cumplir con lo establecido por la Providencia Administrativa 00071.

En este orden de ideas, la gerencia no solo debería limitarse a aplicar y comunicar a los empleados los procedimientos que normarán las actividades que darán impulso a los objetivos propuestos por la empresa, sino que, además, la misma debería tomar en consideración el recurso humano, es decir, el nivel de compromiso, valores y principios éticos de cada trabajador en el desempeño de sus funciones.

Finalmente, tomando en consideración el tamaño y logística de la empresa SERME, C.A se propone a la gerencia que, en vez de constituir un departamento exclusivo a la identificación y análisis de riesgos internos y externos, solicite en su lugar los servicios especializados de una consultoría en gestión de riesgos con el propósito de cumplir con los objetivos organizacionales. Por ejemplo, en lo referente a factores económicos y financieros como en el supuesto de analizar la posición financiera del cliente y evaluar los factores que puedan afectar en un futuro.

REFERENCIAS

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación**. 6ª edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.

Brito, José (2009). **Contabilidad Financiera**. Tomo I. 8ª edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.

Catacora, Fernando (1996). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª edición. Venezuela: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, Idalberto (2007). **Introducción a la Teoría General de la Administración** 7ª edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (1983). **Declaración sobre Normas y Procedimiento de Auditoría N°4, Informe de Control Interno**.

Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (2014). **Marco Profesional de la Auditoría Interna en Venezuela. Marco Integrado de Control Interno (COSO)**. Barquisimeto, Venezuela: Ediciones FCCPV.

Gonzales, Pedro (2013). **Análisis e Interpretación de Estados Financieros**. Lima, Perú: Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.

Guajardo, Gustavo (2014). **Contabilidad Financiera**. 6ª edición. Lima, Perú: McGraw-Hill Interamericana S.A.

Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2010). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. 4ª Edición. Caracas. Venezuela. Editorial CIEC, S.A.

Electrónicas:

COSO (2013). **Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo**. PwC. Instituto de Auditores Interno en España. [Documento en Línea]. Disponible en: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf. [Consulta: 2020, septiembre 20]

Diccionario contable (2020). [Documento en línea]. Disponible en: <https://debitoor.es/glosario>. [Consulta: 2020, septiembre 20]

- Dicuru, Linares & Villegas (2015). **Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Área de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A.** [Trabajo de Grado]. Disponible en: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1> [Consulta: 2020, octubre 17]
- Glosario de términos de administración de empresas. [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.direccionar.com.ar/cursos/mod/glossary/view.php?id=176&mode=&hook=ALL&sortkey=&sortorder=&fullsearch=0&page=1>. [Consulta: 2020, septiembre 20]
- Goyo, Estefani & Oliveros, Estela (2014). **Lineamientos de Control en las Cuentas por Cobrar en la Empresa Dimo, C.A.** [Trabajo de Grado]. Disponible en: <https://docplayer.es/37244605-Lineamientos-de-control-en-las-cuentas-por-cobrar-de-la-empresa-dimo-c-a.html>. [Consulta: 2020, septiembre 20]
- Jaramillo, Ledy (2017). **Control Interno para Mejorar la Efectividad en las Cuentas por Cobrar y Pagar en la Empresa GCF Holdings SAC.** [Tesis]. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%c3%8dTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Consulta: 2020, septiembre 20]
- Mora, Wendy & Muñiz, Wendy (2017). **Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa Promocharters.** [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf> [Consulta: 2020, septiembre 20]
- Neira, Washington (2016). **Diseño de un Sistema de Control Interno, Pago a Proveedores en Asisbane.** [Tesis]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19489/1/DISE%C3%91O%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20C%20PAGO%20A%20PROVEEDORES%20EN%20ASISBANE.pdf> [Consulta: 2020, septiembre 20]
- Optimización (2020). [Documento en línea]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/optimizacion.html>. [Consulta: 2020, septiembre 20]
- Pulgar, Maitee (2014). **Lineamientos de Control Interno que Mejoren el Proceso de Cuentas por Pagar en la Empresa PIERFRAN, C.A Ubicada en San**

Diego Estado Carabobo. [Trabo de Grado]. Disponible en: <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2011/04/pulgar-maitee.pdf>. [Consulta: 2020, septiembre 20]

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2003). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. FEDUPEL. Caracas, Venezuela. [Documento en Línea]: https://www.academia.edu/8538772/Manual_Tesis_UPEL_2003. [Consulta: 2020, septiembre 20]

Viloria, Norka (2005). **Factores que Inciden en el Sistema de Control Interno de una Organización.** *Actualidad Contable Faces*, vol. 8, núm. 11, Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Recuperado de [Documento en Línea]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf> [Consulta: 2020, septiembre 20]

ANEXOS

Anexo A

CUESTIONARIO

		SI	NO
1	¿Tiene usted conocimiento de si existen lineamientos de control interno para cuentas por cobrar y cuentas por pagar?		
1.1	De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿sabe usted si las normas y procedimientos son claros y precisos?		
2	¿Considera usted que la empresa ha establecido adecuadamente los procedimientos necesarios para el proceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar?		
3	¿Sabe usted si se concilian periódicamente las cuentas de mayor de cuentas por cobrar y cuentas por pagar?		
4	¿Sabe usted si se realiza una confirmación periódica de los saldos por cobrar y cuentas por pagar mediante los estados de cuenta?		
5	¿Tiene usted conocimiento de si los datos de los clientes y proveedores están actualizados y con el detalle de la persona contacto?		
6	¿Tiene usted conocimiento si una persona autorizada realiza revisión y seguimiento de las facturas registradas?		
7	¿Sabe usted si existen parámetros definidos para el tiempo de cobranza y pago de las facturas pendientes?		
8	¿Sabe usted si existe algún control para identificar y contabilizar las transferencias reversadas o cheques devueltos en la cobranza?		
9	¿Sabe usted si existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?		
10	¿Sabe usted si se obtiene comprobantes de que los clientes hayan recibido el servicio?		
11	¿Sabe usted si se realiza una custodia física adecuada de los documentos por cobrar y cuentas por pagar?		
12	¿Tiene usted conocimiento de si existe en la empresa procedimientos para la identificación y evaluación de los riesgos en el proceso de cuentas por cobrar y cuentas por pagar?		
13	¿Considera usted que mediante un control interno integral se podría optimizar los procedimientos de cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa SERME, C.A?		

Fuente: Santander (2020).