



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
NATURALFLOR, C.A.

Autoras:
Dicuru, Vanessa
Linares, Helimer
Villegas, Zuhey

Bárbula, marzo 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.**

Tutor:
Jesús Enrique Rejón

Autores:
Dicuru, Vanessa
Linares, Helimer
Villegas, Zuhey

**Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciadas en
Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
NATURALFLOR, C.A.

Tutor: Prof. Jesús Enrique Rejón

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Por: **Jesús E. Rejón**
C.I. **V-13.490.334**

Campus Bárbula, Marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Exp 3026
Periodo: 2S-2014

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA HOTELERA EL RECREO, C.A..**

Elaborado y Presentado por:

DICURU VANESSA	20.786.232	CONTADURIA PUBLICA
LINARES HELIMER	19.974.906	CONTADURIA PUBLICA
ZUHEY VILLEGAS	19.109.447	CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, reúnen los requisitos exigidos para su aprobación con:

☐

Aprobado

☐

No Presento

JURADOS

JESÚS REJON
TUTOR

MIRIAM SALAZAR
COORDINADOR

GLADYS RIVAS
MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los 5 días del mes de Marzo del año 2015

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico primeramente a Dios, por ser la luz que guía mi camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban.

A mi madre, por siempre enseñarme que a pesar de las adversidades con dedicación y paciencia todo es posible de alcanzar. Por sus consejos, apoyo y sacrificios, sin ella no fuese podido lograr esta meta.

A mi abuela, que desde pequeña me enseñó a valorar cada detalle por más pequeño que sea, por ser mi inspiración y por cada una de sus enseñanzas, sigue cuidándome desde el cielo.

A mi familia, por apoyarme en todo momento y estar siempre para mí.

A mi novio, por siempre estar dispuesto a ayudarme, por ser tan especial y por su amor incondicional.

A mis amigos por estar conmigo siempre, en las buenas y en las malas, por apoyarme y escucharme cada vez que los necesite.

Y a cada persona que me ayudo de distintas formas para llegar hasta aquí.

Vanessa Dicuru.

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por las bendiciones de cada día, darme fortaleza en los momentos más difíciles haciéndome sentir que estas presente para protegerme, GRACIAS A DIOS por esta bendición en mi vida.

A mi madre, por ser mi principal fuente de motivación para seguir adelante, por inculcarme la perseverancia, dedicación amor y ejemplo de superación.

A mi abuelo, por tanto amor incondicional que me hizo ser tan feliz. Ser tu consentida me enseñó que todo se puede lograr si lo deseas con el corazón y desde el cielo estas orgulloso, TE AMO.

A mi hermana por darme mucho cariño, por aconsejarme en momentos determinantes que desde un principio su consejo fue “lucha hasta el final manita”.

A mi tía maría eres y serás por siempre mi amada. Agradecida eternamente.

A mi novio Juan Bravo que, en todo momento me brindó su apoyo incondicional para superar juntos esta deseada meta que es y será fruto de los nuestros para toda la vida.

A mi familia y amigos que siempre me han apoyado los llevo a todos en mi corazón.

Helimer N. Linares

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, dándome salud y perseverancia para lograr mis objetivos.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, con paciencia, constancia y amor. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir esto.

A mi hermana por siempre estar a mi lado ayudándome y apoyándome.

A mi familia y amigos que de una u otra manera me han apoyado.

Zuhey Villegas

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera y por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad.

Agradezco a mi mami por apoyarme en todo momento, por haberme dado la oportunidad de estudiar, por siempre estar para mí y ser mi ejemplo a seguir, pues todo lo que soy se lo debo a ella.

Le doy gracias a mis tías: Zulay, Zaida y Zunilde por su apoyo incondicional, a mis primos Edurne, Marialejandra, María Nieves, Hanay, Freddys O., Alexander J., Gabriel, Freddys A., Jorge, Carlos por siempre estar junto a mí, por llenar mi vida de alegrías y siempre demostrar que la unión de una familia mueve montañas.

A mi Rad por ser parte importante de mi vida, por apoyarme en las buenas y malas, por siempre buscar la manera de hacerme sonreír, por su paciencia y sobretodo su amor, Te Amo.

Agradezco a mis amigos: Yisle, Milagro, Zulemi, Erimar, Jock, Liss, Luis M. José L., Daniel E., María G. por siempre brindar su apoyo total y ser tan especiales conmigo cada uno a su manera.

A Zuhey y Helimer por su apoyo como compañeras de tesis, por su paciencia en el desarrollo del trabajo y motivarme en los momentos difíciles.

Doy gracias a los profesores por su dedicación a lo largo del periodo de estudios, sin sus enseñanzas no fuese posible esta meta alcanzada.

Agradezco a nuestro tutor, Jesús Rejón por ser guía y apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Vanessa Dicuru

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de grado representa una puerta que se abre en mi vida por ello le agradezco A Dios todo poderoso por darme la vida, salud y la dicha de graduarme como contador público exitosa.

A mi madre Carmen Gómez por ser mi pilar, mi fuerza mi amiga incondicional desde lo más infinito de mi corazón te doy mil gracias mami yo, sin tu apoyo no fuera logrado esta meta tan anhelada.

A mi familia dándome cada uno de ellos su granito de arena para terminar mi castillo de éxitos y bendiciones en especial mis primas Mariam Ojeda y Moraima Ojeda que con sus acciones me demostraron que más que primas son personas con las cuales cuento en el momento que lo necesite

A mi padrino Adrián Rodríguez que en todo momento ha estado pendiente de mi carrera universitaria.

A mi sobrina bella Stephany Cacciola por ser mi pequeño lucero me motiva a luchar cada día.

A nuestra Ilustre Universidad de Carabobo por haberme dado la oportunidad de formarme en sus instalaciones, y dado la dicha de conocer a personas sumamente especiales que considero mis amigos Maria Ochoa, Vanessa Dicuru, Zuhey Villegas, Leonardo Herrera, Andrea Angel, Andreina Palacio, Josddyangely Castillo, Maria Machado, Johana Pico, Karelis y Daniel Barroso gracias muchachos por todos los momentos de apoyo que me brindaron los llevo a todos con un feliz recuerdo.

Helimer N. Linares G.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer principalmente a Dios por haberme guiado y dado fortalezas para seguir adelante.

A mis padres Zulay y Henry, porque creyeron en mi en todo momento y no dudaron de mis habilidades, brindándome su apoyo y ayuda incondicional.

A mi hermana Yezika, por su compañía y colaboración en las buenas y en las malas durante todos estos años.

A mis tíos Yasmin, Reina, Nelida, Milady y Wilmer, porque de una u otra forma siempre han estado apoyándome.

A mis amigos María J., Moisés, Kirian, Francys, Carina, Daniel E. y Zulemi por haber estado conmigo en este recorrido, brindándome siempre su apoyo y amistad.

A mis compañeros y amigos de trabajo en Bigott, que desde un principio me han motivado y apoyado para poder sobrellevar todo.

Por último a mis amigas y compañeras de tesis, Vanessa y Helimer porque en esta armonía grupal lo hemos logrado, y a mi tutor de tesis Jesús Rejón quién nos ayudó en todo momento.

Zuhey Villegas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
NATURALFLOR, C.A.

Trabajo de Grado

Autores: Dicuru Vanessa, Linares Helimer y Villegas Zuhey. Tutor:

Tutor: Jesús E. Rejón

Fecha: Marzo, 2015

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. Está enmarcada en un diseño no experimental, concebida dentro de la modalidad general de estudio como proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. La muestra la conformaron tres (3) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A. Se aplicó un instrumento como el es el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas (Sí y No), cerradas. Se concluyó que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes. Por tanto, se propuso el diseño de procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalflor, C.A. mejorar la gestión de Crédito y Cobranza, se estructuró en función de los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo.

Palabras Clave: Diseño, Procedimientos, Cuentas por Cobrar, Control Interno.



**CARABOBO UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMIC AND SOCIAL SCIENCES
SCHOOL OF COMMERCIAL ADMINISTRATION AND PUBLIC
ACCOUNTANT'S OFFICE
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPOSAL FOR INTERNAL CONTROL PROCEDURES IN THE AREA OF
ACCOUNTS RECEIVABLE COMPANY
NATURALFLOR , C.A.**

Working Grade

Authors: Dicuru Vanessa, Linares Helimer y Villegas Zuhey.

Tutor: Prof. Jesús E. Rejón

Date: March, 2015

ABSTRACT

This research aims to propose internal control procedures in the area of receivables of the company Naturalflor , CA in Valencia , Carabobo to optimize the management of Credit and Collection . It is framed in a non-experimental design, conceived within the general study mode as feasible project , based on field research with a descriptive level . The sample was composed of three (3) persons working in the Accounts Receivable Department Company Naturalflor , CA An instrument like the its questionnaire consisting alternatives dichotomous responses (Yes and No) , closed applied .It was concluded that lack the correct basis for monitoring accounts receivable , do not communicate and investigate deviations established policies , not sent to the directors or managers of the company sufficient and timely information about accounts receivable, functions are not segregated in the Department of accounts receivable, no corrective action is taken , no effective checks of accounts receivable and evaluations are infrequent. Therefore , it was proposed to design internal control procedures that allow the company Naturalflor , CA will improve the management of Credit and Collections , structured in terms of the components of internal control , such as: I) control environment, II) control activities , III) information and communication , IV) risk assessment and V) monitoring.

Keywords: Design , Procedures , Accounts Receivable , Internal Control.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Rejón, Jesús E.; titular de la Cédula de Identidad 13.490.334, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Vanessa Dicuru	20.786.232	0412-1326623	vans_31_11@hotmail.com	AC	CP
Helimer Linares	19.974.906	0414-8012419	helimer_l@hotmail.com	AC	CP
Zuhey Villegas	19.109.447	0412-4562717	zkvillegas@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Auditoría Financiera y de Procesos

Línea: Auditoría y Entorno

Interrogante: ¿Cómo puede utilizarse la evaluación del control interno para optimizar el trabajo de auditoría?

Firman:

Tutor:

Nombre y Apellido: Jesús E. Rejón

E-mail: jerejon@hotmail.com

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido:

Vanessa Dicuru

E-mail:

vans_31_11@hotmail.com

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido:

Helimer Linares

E-mail:

helimer_l@hotmail.com

Estudiante/Investigador

Nombre y Apellido:

Zuhey Villegas

E-mail:

zkvillegas@hotmail.com

En Valencia, a los 24 días del mes de Noviembre del año 2.014.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada las Ciencias Administrativas y contables

Profesor de Investigación Aplicada: Victor Campos. **Tutor:** Jesús E. Rejón

Título del Proyecto: Propuesta de Procedimientos de Control interno en el Áreade cuentas por cobrar dela Empresa Naturalfloor, C.A.

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema – Formulación del Problema Objetivos de la Investigación – Justificación – Alcance y Limitaciones	1.-	12/05/2014	Se Decidió enfocarse en área de cuentas por cobrar.	Tutor
				Est./Invest
				Est./Invest
				Est./Invest
	2.-	21/05/2014	Los objetivos, tanto el general como los específicos, deberán ser ajustado según tema a tratar y tomando en cuenta las debilidades de las empresa.	Tutor
				Est./Invest
				Est./Invest
				Est./Invest
	3.-	02/06/2015	Se deben solucionar algunos detalles de forma del capitulo	Tutor
				Est./Invest
				Est./Invest
				Est./Invest

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada las Ciencias Administrativas y contables

Profesor de Investigación Aplicada: Victor Campos . **Tutor:** Jesús E. Rejón

Título del Proyecto: Propuesta de Procedimientos de Control interno en el Áreade cuentas por cobrar dela Empresa Naturalfloor, C.A.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación – Bases Teóricas Definición de Terminos- Marco Normativo – Sistema de Variables.	1.-	18/06/2015	Se necesita ampliar la cantidad de antecedentes de la investigación.	Tutor
				Est./Invest
				Est./Invest
				Est./Invest
	2.-	26/06/2015	Las bases teóricas deberán dar inicio por el “control”.	Tutor
				Est./Invest
				Est./Invest
				Est./Invest
	3.-	0/07/2015	Se terminó de descartar la presencia de Bases Legales y Bases Normativas para la presente investigación.	Tutor
				Est./Invest
				Est./Invest
				Est./Invest

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura:

Profesor de Investigación Aplicada:. Tutor:

Título del Trabajo:

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación – Diseño de la Investigación – Descripción de la Metodología – Población y Muestra Técnica e Instrumento de Recolección de Datos – Análisis de Datos – Cuadro Técnico Metodológico	1.-	18/06/2015	Se determinó la población y la muestra para el proyecto de investigación.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.
				Est./invest.
	2.-	26/06/2015	Se evaluó si las técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación son las más adecuadas; resultando esto de manera favorable.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.
				Est./invest.
	3.-	01/07/2015	Los cuadros Técnicos-Metodológicos se deberán ajustar según los objetivos específicos.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Prof. Jesús Enrique Rejón **E-mail del Tutor:** : jerejon@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	05-12-14	Reunión para definir los instrumentos de recolección de datos a utilizar.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.
				Est./invest.
	2.-	10-12-14	Revisión del instrumento y observaciones del mismo y validación del mismo.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.
				Est./invest.
	3.-	18-12-14	Aplicación del instrumento.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.
				Est./invest.
	4.-	27-12-14	Análisis e interpretación de los resultados.	Tutor
				Est./invest.
				Est./invest.
				Est./invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado **Tutor:** Prof. Jesús Enrique Rejón **E-mail del Tutor:** jerejon@hotmail.com

Título del Trabajo: PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.

CAPÍTULO V Revision Integral	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	28-12-14	Reunión para definir las pautas de la propuesta.	Tutor
				Est./invest
				Est./invest
				Est./invest
	2.-	04-01-15	Presentación de una avance de la propuesta y observaciones a la misma.	Tutor
				Est./invest
				Est./invest
				Est./invest
	3.-	05-01-15	Correcciones de la propuesta.	Tutor
				Est./invest
				Est./invest
				Est./invest
	4.-	10-01-15	Revisión integral de la investigación.	Tutor
				Est./invest
				Est./invest
				Est./invest

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimientos	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
Carta de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de Cuadros	xxi
Índice de Gráficos	xxiii
Introducción	25
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	28
Objetivos de la Investigación	32
Objetivo General	32
Objetivos Específicos	32
Justificación de la Investigación	32
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	35
Bases Teóricas	39
Control. Nociones Generales	40
Tipos de Control	43
Fuentes de control	44
Etapas del control	45
Control Interno	46
Componentes del Control Interno	47
Cuentas por Cobrar	55
Bases Normativas	59
Definición de Términos Básicos	62
CAPITULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de la Investigación	64

	Pág.
Tipo de Investigación	65
Nivel de la Investigación	66
Población	66
Muestra	67
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	68
Validez y Confiabilidad	69
Validez del Instrumento	69
Confiabilidad del Instrumento	69
CAPITULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	75
CAPITULO V	
PROPUESTA	
Presentación y Justificación de la Propuesta	100
Objetivo	101
Factibilidad	101
Estructura de la propuesta	102
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones	116
Recomendaciones	118
Referencias Bibliográficas	120
ANEXOS	124

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
1. Cuadro Técnico Metodológico	71
2. Cuadro 1. Bases para controlar las cuentas por cobrar	76
3. Cuadro 2. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar	77
4. Cuadro 3. Comportamiento aceptable de los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar	78
5. Cuadro 4. Comunicación e investigación de las desviaciones en las políticas	79
6. Cuadro 5. Cumplimiento de objetivos de desempeño	80
7. Cuadro 6. Formulación de programas de metas, objetivos e indicadores de rendimiento	81
8. Cuadro 7. Análisis DOFA para identificar riesgos	82
9. Cuadro 8. Incentivos o reconocimientos en el desarrollo del personal	83
10. Cuadro 9. Objetivos interrelacionados con el proceso de ventas	84
11. Cuadro 10. Mecanismos para la identificación, análisis y valorización de riesgos	85
12. Cuadro 11. Irregularidades o equivocaciones en las cuentas por cobrar	86
13. Cuadro 12. Acciones para evitar actividades generadoras de riesgo	87

14. Cuadro 13. Motivación y capacitación al personal	88
15. Cuadro 14. Elaboración del análisis de liquidez y solvencia de los clientes	89
16. Cuadro 15. Control para el manejo eficiente de las cuentas por cobrar	90
17. Cuadro 16. Segregación de funciones	91
18. Cuadro 17. Establecimiento de políticas y procedimientos	92
19. Cuadro 18. Identificación, captura y comunicación de la información	93
20. Cuadro 19. Sistemas de información que produzcan reportes	94
21. Cuadro 20. Envío de información a los directores o gerentes	95
22. Cuadro 21. Supervisión continua en el Departamento de cuentas por cobrar	96
23. Cuadro 22. Evaluaciones periódicas en el departamento de cuentas por cobrar	97
24. Cuadro 23. Medidas Correctivas	98

ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO No.	Pág.
Gráfico 1. Bases para controlar las cuentas por cobrar	76
Gráfico 2. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar	77
Gráfico 3. Comportamiento aceptable de los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar	78
Gráfico 4. Comunicación e investigación de las desviaciones en las políticas	79
Gráfico 5. Cumplimiento de objetivos de desempeño	80
Gráfico 6. Formulación de programas de metas, objetivos e indicadores de rendimiento	81
Gráfico 7. Análisis DOFA para identificar riesgos	82
Gráfico 8. Incentivos o reconocimientos en el desarrollo del personal	83
Gráfico 9. Objetivos interrelacionados con el proceso de ventas	84
Gráfico 10. Mecanismos para la identificación, análisis y valorización de riesgos	85
Gráfico 11. Irregularidades o equivocaciones en las cuentas por cobrar	86

Gráfico. 12 Acciones para evitar actividades generadoras de riesgo	87
Gráfico 13. Motivación y capacitación al personal	88
Gráfico 14. Elaboración del análisis de liquidez y solvencia de los clientes	89
Gráfico 15. Control para el manejo eficiente de las cuentas por cobrar	90
Gráfico 16. Segregación de funciones	91
Gráfico 17. Establecimiento de políticas y procedimientos	92
Gráfico 18. Identificación, captura y comunicación de la información	93
Gráfico 19. Sistemas de información que produzcan reportes	94
Gráfico 20. Envío de información a los directores o gerentes	95
Gráfico 21. Supervisión continua en el Departamento de cuentas por cobrar	96
Gráfico 22. Evaluaciones periódicas en el departamento de cuentas por cobrar	97
Gráfico 23. Medidas Correctivas	98

INTRODUCCIÓN

El creciente impacto de la globalización ha obligado a las empresas en el mundo a la búsqueda del mejoramiento continuo de sus procesos, para estar al margen de las transformaciones que surgen en el mercado donde se desenvuelven y mantener su posicionamiento en el mismo ante la agresiva competencia, y a su vez incentivar su crecimiento tanto endógeno como exógeno.

En este horizonte, hay que destacar que en Venezuela la globalización representa un gran reto para el sector empresarial y una oportunidad de expansión de su mercado de bienes y servicios que exige la unificación de los estándares de calidad de producción a los establecidos internacionalmente para que esto les permita ampliar sus mercados, y por ende sus ingresos. Asimismo, las empresas deben estar preparadas en el ámbito contable, pues el hecho de manejar con efectividad las cuentas del activo, pasivo y capital las conduce a estar actualizadas y a su mejor operatividad.

En esta línea, se introducen enfáticamente las cuentas por cobrar, como parte de los activos adquiridos por la empresa, que puede ser representado a través de facturas u otros documentos por cobrar proveniente de las actividades comerciales de ventas de bienes o servicios, así como de otras operaciones contables y legales. Para que la empresa mantenga actualizada las cuentas pertenecientes al activo, debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobretodo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero.

Del mismo modo, resulta de interés señalar que las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos, son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones, entre otros, y que por lo tanto, pueden ser cobrados. Estas cuentas constituyen a su vez, una función dentro del ciclo de ingresos que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad y Finanzas. De allí la importancia de controlar y de contabilizar adecuadamente las cuentas por cobrar, estableciendo objetivos claros con metas para el cumplimiento de los mismos, así como la implementación de procedimientos para mejorar su gestión, mediante el control interno.

Tomando en consideración la relevancia del control interno en las cuentas por cobrar, se planteó el presente Trabajo de Grado, con el objetivo general de 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.

Para el desarrollo del mismo, además de revisar las distintas fuentes de información escritas sobre el tema, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección de información, basados principalmente en una encuesta, para la determinación del problema existente.

Cabe destacar, que este Trabajo de Grado reúne las características de un proyecto factible, ya que los investigadores proponen una solución viable a un problema de tipo práctico, para satisfacer las necesidades y expectativas de la empresa en estudio. Está estructurado en cinco (05)

capítulos, los cuales se especifican a continuación:

En el capítulo I: se expone la problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, así como la justificación.

En el capítulo II: se aborda el Marco Teórico, donde se consolidan los antecedentes de la investigación. Seguidamente, se presenta la fundamentación teórica que se basa en conceptos, teorías y principios, especialmente de Control Interno, Cuentas por Cobrar, bases normativas, así como la definición de aquellos términos más relevantes para el estudio.

En el capítulo III: se desarrolla el Marco Metodológico, donde se describe el diseño, tipo, nivel de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de análisis y presentación de la información, validez y confiabilidad y el cuadro técnico metodológico.

En el capítulo IV: se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento aplicado en esta investigación, como es el cuestionario y, se desarrollan los objetivos específicos formulados.

Con base en lo anterior, en el capítulo V: se presenta como propuesta como valor agregado de la investigación. Finaliza la investigación con sus correspondientes conclusiones y recomendaciones y los anexos que la sustentan.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las organizaciones con el pasar del tiempo han evolucionado, ya no son estructuras tradicionales dedicadas solo a una actividad o área específica, por el contrario, debido a los avances tecnológicos y de información, que en la actualidad tienen a su disposición, han permitido la extensión y diversificación de sus actividades. Las mismas están sujetas a cambios constantemente en el mercado, como lo son; medidas económicas, sistema cambiario y por lo tanto tienen que buscar la manera de equilibrar sus operaciones con el fin de satisfacer las demandas de sus clientes, obtener utilidades y mantener un nivel de competitividad funcional. En este sentido las empresas requieren datos veraces, oportunos y confiables en el área financiera, para ello se hace necesario poseer controles que rijan las diferentes actividades que se realizan. El control de acuerdo con Catacora, F. (1996), “es la función administrativa por el cual el administrador evalúa y corrige el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurarse que los objetivos y planes de la empresa se están llevando a cabo de forma prevista” (p. 259).

Por consiguiente, las organizaciones deben disponer de controles internos, los cuales siempre se buscan sean rigurosos ya que ayudan a llevar de mejor manera la ejecución de las distintas tareas o actividades, puesto que son pautas que permiten no solo tomar decisiones acertadas sino que toman en cuenta factores como tiempo y esfuerzo, permitiendo de esta manera obtener resultados favorables y acertados.

El control interno es definido por Perdomo, A. (2004) como un “plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia en sus operaciones” (p. 66).

En relación a lo anterior, las organizaciones recurren al control interno como la base donde fundamentan sus operaciones; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas para el logro de los objetivos propuestos, ya que direcciona de manera ordenada y eficiente los pasos a seguir para el alcance de los mismos. El control interno detecta irregularidades y errores evaluando los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables, y, su efectividad depende que administración obtenga la información necesaria para seleccionar los controles que mejor convengan a los intereses de la entidad.

En efecto, el control interno contribuye de manera positiva en la seguridad de las operaciones que realizan las empresas, al respecto, Arcila (1993) concluye en una de sus publicaciones que “El Control Interno proporciona condiciones para poder confiar en la solidez de las operaciones y actividades realizadas en distintos niveles y lugares, propiciando además, una seguridad razonable acerca del cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios” (p. 4).

Por lo tanto, las empresas requieren tener controladas sus actividades en cualquier área, para evitar daño o malversación que pueda poner en riesgo la marcha de la misma. Entre las operaciones que requieren control interno,

están las cuentas por cobrar que constituyen un activo importante de las organizaciones y entidades financieras, ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo. Son definidas por Brito. J (1994), como: “derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (p.333).

En tal sentido, las cuentas por cobrar necesitan estar bajo controles que permitan de manera eficiente obtener la cobranza-ingreso esperada ya que con frecuencia representan la mayor y consistente fuente de entradas de efectivo de la organización. Estas cuentas por lo general están constituidas por créditos, que pueden ser a corto, mediano y largo plazo; dados de esta forma con el fin, de mantener clientes existentes así como captar nuevos.

Para Bolten (1991), “El crédito son préstamos que se otorgan a clientes al concederles un tiempo para que paguen los artículos comprados después de haberles recibido” (p. 164). De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren la adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo, sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en la eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza

Como señala Catacora, F. (1996) “El ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y cobro, es fundamental para la empresa, porque de éste dependen sus ingresos” (p. 283). Esta afirmación es de gran importancia para que las empresas gestionen de manera eficiente las cobranzas, no solo porque estas representan ingresos, sino que juntas al

efectivo e inventarios favorecen la liquidez y operatividad, en sí, mantienen en pie a la organización.

La Distribuidora Naturalflores C.A. dedicada a la distribución de pulpas de diversas frutas congeladas al mayor, dentro y fuera del estado Carabobo; presenta debilidades en el departamento de cuentas por cobrar en cuanto al control interno, ya que no posee ningún tipo de procedimiento que de manera razonable suministre información del estado de sus cuentas por cobrar, no posee estrategias para asignación de crédito a sus clientes, no existe un control adecuado con los soportes y no existe un registro adecuado.

Por lo antes expuesto, se hace necesaria una propuesta de procedimientos de control interno que permitan a Naturalflores C.A. llevar con eficiencia y eficacia todo lo referente a las cuentas por cobrar, con el fin de evitar que la empresa tome decisiones desacertadas que no puedan ser corregidas y por ende ocasionar la posible quiebra y cierre de la empresa.

Considerando que un buen control de las cuentas por cobrar ayudará en la recuperación del efectivo, aumento de la liquidez de la empresa y a su vez el normal desenvolvimiento de la misma, se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son los procedimientos de control interno llevados a cabo en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflores C.A. para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza?, ¿Por qué necesita Naturalflores C.A. procedimientos de Control Interno en el área de cuentas por cobrar?, ¿Cuáles son las debilidades que presenta Naturalflores C.A. en el área de cuentas por cobrar?.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

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.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturalfloor, C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.
- Diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalfloor, C.A. mejorar la gestión de Crédito y Cobranza.

Justificación de la Investigación

Las empresas constituyen un pilar primordial para el desarrollo económico de un país, es fundamental proteger los márgenes de beneficios de estas, utilizando para ello procedimientos de control interno, que con el apoyo de la tecnología profundicen y vigoricen la competitividad y la productividad de las mismas.

Las cuentas por cobrar constituyen los activos obtenidos por la empresa

procedente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios; Cabe destacar que las Cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos.

Es indudable que toda empresa, por más pequeña que sea, debe contar con un personal entrenado y capacitado en el estudio y análisis de las funciones del departamento de crédito y cobranzas. Esto debido a que la administración del crédito y las cobranzas se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar; ya que cualquiera que sea la modalidad de las operaciones, se espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos.

El control interno es fundamental para el buen funcionamiento de una organización, reúne los requerimientos fundamentales de todas las especialidades contables, financieras y administrativas de una entidad. Hoy en día, los ejecutivos hacen fuertes exigencias y promueven las tareas a llevar a cabo para mejorar el control de las empresas, el cual se establece para mantener la empresa en la dirección de sus objetivos de rentabilidad, en el éxito de su misión, y minimizar los obstáculos que surjan. Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdidas y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas.

La falta de controles ocasiona que los procesos contables y administrativos se lleven de manera errónea, lo que puede afectar los resultados contables de determinados periodos, además influye en una inadecuada toma de decisiones, por ello las empresas requieren

procedimientos que tengan como objeto controlare y comprobar sus cuentas por cobrar.

La razón de lo planteado en este trabajo investigativo se debe a que se considera importante y necesario que la empresas implementen procedimientos de control interno con el fin de registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a las cuentas por cobrar, controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero, y por otra parte, comprender como el crédito cumple con la función de ser una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de la empresa; que a su vez permite aumentar el volumen de venta y producción lo cual es de vital importancia.

La propuesta planteada en esta investigación beneficiara a Naturalflor C.A. ya que se definirán procedimientos que le permitirán de manera significativa obtener no solo información veraz y oportuna, sino también evitar acumulación de documentos y definir procedimientos de cobro los cuales podrá aplicar y de esta manera reducir el riesgo de tomar decisiones erróneas que puedan afectar en un futuro el funcionamiento de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Con relación al marco teórico, Toro y Parra (2006), expresan: “Es el punto de referencia para tratar el problema de investigación, relacionando aquello que se busca investigar con teorías, textos y autores, experiencias, tratamientos, espacios y normas” (p. 109).

El marco teórico tiene el propósito de mostrar los basamentos de los diferentes conceptos que van a orientar el sentido de la investigación; conformar el conjunto de proposiciones teóricas interrelacionadas, que fundamentan y explican aspectos significativos del tema, y lo sitúan dentro del área específica del conocimiento. En esta sección se exponen los antecedentes, las bases teóricas, las bases legales y la definición de términos.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación son estudios previos que tienen relación con respecto al tema en estudio; éstos se exponen con la finalidad de sustentar el enfoque metodológico de la presente investigación para el logro de cada uno de los objetivos propuestos. En ese sentido, Lerma (2004) señala que:

El marco de antecedentes es el resumen de los resultados que fueron encontrados por otros investigadores sobre temas semejantes al tema general o al tema específico planteados, es decir, las investigaciones ya realizadas referentes a relaciones de las variables independientes y

dependientes del estudio (p.56).

Por tanto, considerando lo que expone el autor citado, a continuación se presentan trabajos investigativos vinculados y previos a esta investigación.

Se encontró que Moronta, C. (2013), en su trabajo de investigación “Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.”, para optar al título de Licenciado de Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez. El trabajo de investigación se enmarco en la modalidad de proyecto factible, apoyado en un trabajo de campo; contó con una población de cinco (5) empleados del departamento de cuentas por cobrar, estrechamente ligados al proceso de cobranza, el cual presentaba debilidades de gestión e incumplimiento de los procesos administrativos que involucran directamente el control de una de las labores más importante de la organización como son las cuentas por cobrar. Se determinó que los procedimientos utilizados no se encontraban definidos, el departamento no describía los elementos que intervienen en el proceso de las cuentas por cobrar y no se contaba con un sistema adecuado para proporcionar el mejoramiento profesional a los empleados.

En relación con el presente proyecto, este trabajo de investigación muestra un problema afín al que se está estudiando igualmente aporta una solución fiable en la unificación de criterios, así como establece lineamientos específicos para mejorar las políticas del departamento.

Cruz R., Rivas P., Rodríguez B. (2011), realizaron una investigación titulada: “Lineamientos de control interno para el proceso de Crédito y Cobranzas de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.”, presentada en la

Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública; en la que expone la necesidad de fortalecer el control interno, ya que es una etapa del proceso administrativo muy importante pues permite detectar y corregir fallas. El diseño de la investigación se clasifica como no experimental, y la tipificación de la misma es de campo, documental y en modalidad de proyecto factible. Entre las principales conclusiones se encuentran que la empresa no posee políticas de crédito y cobranzas, los créditos son otorgados a criterio de los vendedores, no existe proceso de registro de garantías ni condiciones establecidas para su solicitud y el proceso de cobranzas se inicia cuando las facturas ya poseen un tiempo considerable de haberse vencido.

Tanto la presente investigación como la precitada guardan estrecha relación ya que proporciona información de cómo mejorar el control interno y registro de las cuentas por cobrar, así como tener control eficaz y eficiente en el manejo de las actividades a nivel de los registros de cobranzas.

Guevara, A. y Villadiego K. (2010), desarrollaron un Trabajo de Grado denominado “Planificación Estratégica para Optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar en la Empresa Diesel, C.A. Súper Repuestos”; realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. En dicha investigación se evidenciaron problemas en el área de cuentas por cobrar, debido a que no cuentan con eficientes procedimientos de cobranzas, otorgaba un plazo de sesenta días máximos de cancelación a sus clientes para el pago de sus deudas, lo que ocasionó se le dificulte cumplir con sus obligaciones a corto plazo. El estudio estuvo enmarcado en la modalidad de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, con un nivel descriptivo.

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidenció la carencia de herramientas estratégicas efectivas que permitan el desarrollo y cumplimiento de las actividades realizadas dentro de la organización, no cuentan con herramientas tecnológicas que faciliten el proceso de optimización de cuentas por cobrar y carencia de personal para asignar responsabilidades y poder segregar funciones.

La relación que posee esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer planificación para hacer cumplir los objetivos y metas planteadas, donde las cuentas por cobrar son el tema central del desarrollo de la investigación.

Urbina, D. (2010), en su Trabajo de Grado titulado “Auditoría de Cuentas por Cobrar y las Políticas de Crédito y Cobranza en las Empresas Distribuidoras de Productos Agrícolas del Municipio Boconó, Estado Trujillo”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Los Andes, núcleo “Rafael Rangel”. La investigación fue de carácter descriptivo, con diseño de campo. Las empresas distribuidoras de productos agrícolas no han llevado un registro adecuado de las cuentas por cobrar, no se aplican adecuadamente procedimientos de auditoria que permitan evaluar las cuentas por cobrar y además no conocen la capacidad crediticia de los clientes a quienes realizan ventas a crédito lo que incide directamente sobre las razones de actividad de las empresas. Se hace necesario y útil analizar la efectividad de la política de crédito de acuerdo a las variables que se manejan al momento de otorgar créditos, plazos de pago y descuentos por pronto pago.

De acuerdo a lo planteado por el investigador, la similitud de este trabajo, con respecto a la investigación realizada, reside en el diagnostico eficiente

de los procesos que se llevan a cabo en los departamentos de cuentas por cobrar de la entidad, como lo son control en cuanto a otorgamiento de crédito, plazos de los mismos y los diferentes controles que se deben poner en práctica en dicho departamento.

Batista, L.; Martínez, Y. y Velasco, L. (2009), realizaron un Trabajo de Investigación titulado: “Procedimientos de Control Interno basado en la Estructura de Control Interno (COSO II) en los procesos Ventas–Cuentas por Cobrar–Cobros y Compras–Cuentas por Pagar–Pagos de la empresa Gas Motor, C.A. ubicada en San Diego – estado Carabobo”, de la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación se ubicó en una investigación de campo y de tipo documental; de diseño no experimental. Así mismo, este estudio se realizó por la inquietud al observar la necesidad que tiene la empresa de mejorar sus controles internos, motivo por el cual se buscó la optimización del proceso Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos.

El aporte que tuvo esta investigación para el presente trabajo es importante de mencionar, ya que el mismo proporcionó fundamentos teóricos que engloban la variable vinculada con el Sistema de Control Interno, debido a que en este estudio se trabajó en función a una propuesta de procedimientos de control interno.

Bases Teóricas

Esta sección comprende las bases teóricas, representadas por una estructura sobre la cual se diseña el estudio, sin esta no se sabe cuáles elementos se pueden tomar en cuenta, y cuáles no. Arias (2006), afirma que las bases teóricas, “comprende un conjunto de conceptos y proposiciones en

el punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado” (p. 39).

Con la finalidad de utilizar una fundamentación teórica, se recopiló la información necesaria relacionada a la temática planteada; tomando en cuenta aquellos aspectos relacionados directamente con los objetivos de la investigación. Las bases teóricas de la investigación están constituidas por los tópicos relacionados con el problema planteado y los objetivos formulados.

Control. Nociones Generales

El control es un proceso administrativo muy ligado con la planeación, es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente. Es la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

Es un proceso llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y otros miembros del personal de una organización que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones que enmarcan la actuación administrativa.

Es aplicable a todas las organizaciones, sin embargo las pequeñas y medianas empresas pueden implementarlo en forma diferente a las grandes, es decir, el sistema de Control Interno difiere por ente y tamaño, cultura y filosofía de la administración, por lo que en una entidad generalmente se percibirá de manera distinta al de otra.

Existen diversos cuerpos colegiados de la profesión contable que han definido sistemáticamente el concepto de control interno en el contexto de las operaciones llevadas a cabo por las empresas; la primera definición formal de lo que representa o se debe entender sobre control interno, fue emitida por la Junta de Normas de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos (A.I.C.P.A) en el S.A.S N° 1, párrafo 320.09. Esta definición de control interno, fue el punto de partida que sirvió para establecer uno de los conceptos más importantes desarrollados por la profesión contable.

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión, dando origen a problemas de comunicación dentro de las empresas. El informe COSO da una definición integral de control Interno con el objetivo de facilitar un modelo en base al cual las empresas y entidades puedan evaluar su sistema de control interno y así mejorarlos. Estupiñan (2002) en su análisis sobre el informe COSO, señala:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o concejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera, cumplimiento

de las leyes y regulaciones aplicables (p. 21).

El Control Interno Contable comprende el plan de organización así como todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente y están relacionados directamente con la protección de los activos y la confiabilidad de los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los sistemas de autorización y aprobación, segregación de tareas relativas a la notación de registros e informes contables de aquellas concernientes a operaciones o custodia de los activos y los controles físicos sobre los activos y la auditoría interna.

El Control Interno Administrativo comprende el plan de organización así como todos los métodos y procedimientos que están relacionados principalmente con la eficiencia de las operaciones, la adhesión a las políticas gerenciales y que, por lo común, solo tienen que ver indirectamente con los registros financieros. Generalmente incluyen controles tales como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimiento, informes de actuación, programas de adiestramiento de personal y controles de calidad.

El control es definido por Stoner (2001) como “el proceso mediante el cual se evalúa el desempeño con el fin de asegurarse que los planes y objetivos de las organizaciones se cumplen en forma eficiente” (p. 150). Por esto, el control usualmente implica una comparación entre un rendimiento planificado y un rendimiento realizado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz, y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Igualmente el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización.

Stoner, Freeman y Gilbert (2006) mencionan que en el control administrativo se entraña los siguientes elementos básicos: “Establecer estándares de desempeño, medir los resultados presentes, comparar estos resultados con las normas establecidas y tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones” (p. 13). El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas. Esta es la función de control de administración.

Gracias a la función de control, el gerente puede mantener a la organización en buen camino. Las organizaciones están estableciendo, cada vez con mayor frecuencia, maneras de incluir la calidad en la función del control. Un enfoque que goza de gran popularidad siendo de vital importancia las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de control.

Tipos de Control

Control de gestión: Se refiere a la evaluación de las actividades administrativas que se realizan en los distintos niveles. Se focaliza en los niveles superiores y medios de la organización. Puede incluir elementos de largo plazo, como la estrategia de inversiones o los procesos de planificación.

Control financiero: Tiene en cuenta información financiera y contable, como ciertos ratios financieros, para evaluar la capacidad de la organización de pagar sus deudas y disponer de fondos suficientes para financiar su actividad operativa.

Control de operaciones: Verifica que las actividades principales de la empresa se estén desarrollando de acuerdo a lo planeado. Se concentra en

los niveles inferiores y medio de la organización, y en el corto plazo. Suele estar estandarizado, es decir, que las observaciones o mediciones se realizan periódicamente.

Control de calidad: Es un proceso integral que busca lograr que la actividad principal de la empresa cumpla con ciertos parámetros de calidad. No es sólo verificar la calidad del producto o servicio terminado, sino que también controla los procesos intermedios y las materias primas. Un aspecto importante del control de calidad es que también tiene en cuenta a las personas involucradas en la producción, dado que elementos como la capacitación, entrenamiento y el ambiente de trabajo impactan en la calidad.

Fuentes de Control

Es el inicio del proceso de evaluación de desempeño constituido por los individuos en la organización. El concepto de fuentes de control se define de la siguiente manera Según Hellriegel y Slocum.(2008) “Las fuentes de control básicas de toda organización son cuatro: grupos interesados, la organización misma, los grupos y los individuos” (p. 323)

El control de los grupos interesados: Se refiere a las presiones externas que recibe la empresa para que modifique ciertas conductas.

El control organizacional: Se refiere a las reglas y procedimientos formales, ya sean preventivos o correctivos de desviaciones de los planes y el cumplimiento de los objetivos deseados.

El control grupal: Se refiere a las reglas, normas, valores que comparten los miembros de un grupo y mantienen mediante premios y castigos.

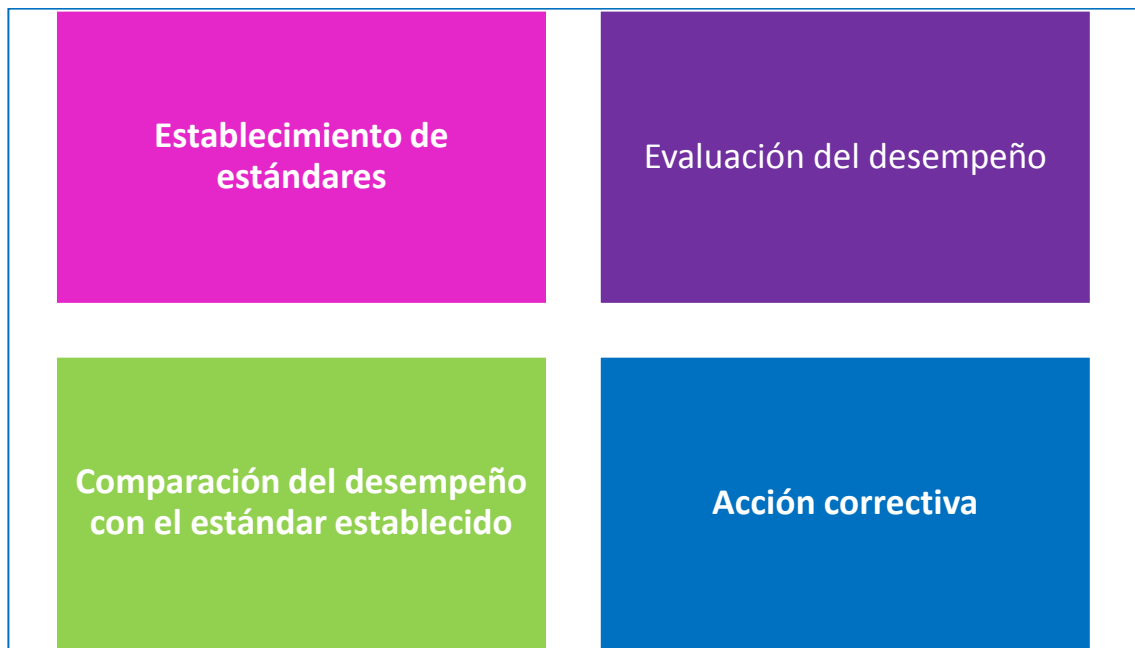
El autocontrol individual: Consiste en los mecanismos orientadores que operan en un individuo o persona, ya sea en forma consciente o inconscientemente. La llamada Ética Profesional constituye un punto de partida muy importante para el autocontrol individual.

Etapas del control

Las etapas del control, según Gracia y otros (2007), son las siguientes:

- Establecimiento de estándares: Es la primera etapa del control, que establece los estándares o criterios de evaluación o comparación. Un estándar es una norma o un criterio que sirve de base para la evaluación o comparación de alguna cosa.
- Evaluación del desempeño: Es la segunda etapa del control, que tiene como fin evaluar lo que se está haciendo.
- Comparación del desempeño con el estándar establecido: es la tercera etapa del control, que compara el desempeño con lo que fue establecido como estándar, para verificar si hay desvío o variación, esto es, algún error o falla con relación al desempeño esperado.
- Acción correctiva: Es la cuarta y última etapa del control que busca corregir el desempeño para adecuarlo al estándar esperado. La acción correctiva es siempre una medida de corrección y adecuación de algún desvío o variación con relación al estándar esperado. (p. 24)

Figura 1. Etapas del Control



Fuente: Elaboración propia a partir de Gracia y otros (2007).

Control Interno

El control interno se considera un elemento fundamental, ya sea para control administrativo o control contable, dirigido a la protección de los activos, velar por la exactitud y apego a las normas arrojando confiabilidad en datos contables, entre otras.

La Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005), lo define como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las

operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p. 166).

Por su parte, Estupiñán y Cano (2003) respecto al control interno puntualizan lo siguiente:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la empresa se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p. 15).

El control interno se define como el plan que adopta la organización y el conjunto de procedimientos que goza la empresa, con la finalidad de proteger sus activos, hacer confiables sus registros contables, y, a su vez, vigilar porque la empresa cumpla con las políticas establecidas por la gerencia.

Al hablarse de control interno como un proceso, se hace referencia a una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a los procesos básicos, como lo son planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se encuentran incorporadas a la infraestructura de la empresa, para influir en el cumplimiento de sus objetivos.

Componentes del Control Interno

Mantilla (2002) en su libro Control Interno Estructura Conceptual Integrada, explica que el Informe COSO, brinda el enfoque de una estructura común para comprender al control interno, el cual puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir

pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones, tanto en entidades privadas, como en públicas. El concepto de control interno discurre por cinco componentes: ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo.

Ambiente de Control: Este componente posee una influencia profunda en la manera como se estructura las actividades del negocio, la manera como se establecen los objetivos y se valoran los riesgos, no solamente es un diseño, sino también la manera de cómo se opera en la práctica. El ambiente de control establece políticas y procedimientos apropiados que incluyen a menudo un código de conducta escrito, el cual fomenta la participación de los valores y el trabajo en equipo. El ambiente de control establece la conciencia y la conducta con la cual se presenta los empleados de una entidad a través de factores como:

- Integridad y Valores Éticos: tiene como propósito establecer pronunciamientos relativos a los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la Organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
- Competencia del Personal: se refiere a los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente con sus tareas.
- Consejo de Administración y/o comité de Auditoría: debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuente con la experiencia, dedicación e

involucramiento necesario para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los Auditores Internos y Externos.

- Filosofía Administrativa y Estilo de Operación: los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros. Otros elementos que influyen en el ambiente de control se refieren a aspectos relacionados con: Estructura Organizativa, Delegación de Autoridad y Responsabilidad y Políticas de Recursos Humanos. El ambiente de control tienen gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se estiman los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la Entidad y su nivel de cultura administrativa.

Valoración de Riesgos: este segundo componente es relevante para la consecución de los objetivos formando una base para la determinación de cómo deben administrar los riesgos, todas las entidades, sin discriminación del tamaño de su estructura o clase de trabajo desarrollado, enfrentan riesgos en todos los niveles de la organización, los riesgos afectan a las entidades en su habilidad para desarrollarse por esta razón la administración debe determinar cuántos riesgos es prudente aceptar y se esfuerzan por mantenerlos controlados dentro de los estándares permitidos.

La administración define los objetivos con anterioridad para así poder valorar los riesgos de la entidad, lo cual les permite tomar acciones necesarias para controlarlos, los objetivos se pueden definir como una de las partes claves del proceso de administración, no es un componente del control interno, pero es un requisito importante para ser posible el control. La

definición de los objetivos puede ser un proceso altamente estructurado o informal, los objetivos a menudo están representado por la misión de la entidad y por la declaración de los valores, el conocimiento de las fortaleza y debilidades de la entidad y las oportunidades y amenazas, conducen hacia global, generalmente los planes estratégicos en la asignación de recurso y prioridades. Al igual que los factores de riesgos, las distintas circunstancias que se presenta en la entidad pueden afectar de forma potencial las operaciones de una empresa, tales condiciones pueden ser:

- Cambio en el ambiente de operación: un ambiente regulador o económico modificado puede dar como resultado incremento en las presiones competitivas y en lo significativo de los riesgos diferentes.
- Personal nuevo: que este no logre entender la cultura de la entidad o centrarse solamente en el desempeño de la exclusión de las actividades relacionada con el control, la alta rotación de personal, con ausencia de entrenamiento genera desastre.
- Crecimiento rápido: cuando las operaciones se expande significativa y rápidamente, los sistemas existentes pueden fortalecerse excesivamente hasta el punto de que los controles se averían o el caso de que se cambien los procesos los supervisores existentes pueden ser incapaces de mantener el control adecuado.
- Tecnología nueva: el caso de que se incorpore tecnologías nuevas en el proceso de producción o en los sistemas de información, existe una alta probabilidad de que los controles sean modificados.

- Líneas, productos y actividades nuevas: cuando una entidad incorpora nuevas líneas de negocios realiza transacciones con las cuales no está familiarizada, los controles existentes pueden no ser adecuados.

Actividades de control: son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas, tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad, si bien algunos controles se relacionan únicamente con un área, a menudo se sobreponen, dependiendo de la circunstancia, una actividad particular de control puede ayudar a satisfacer los objetivos de la entidad en más de una de las tres categorías, así los controles de operaciones pueden ayudar a asegurar información confiable, los controles de información financiera pueden servir para efectuar cumplimiento y así todo lo demás. Se han propuesto muchas descripciones de diferentes tipos de actividades de control, incluyendo controles preventivos, controles para detectar, controles manuales, controles computarizados y controles administrativos, las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control especificado, las siguientes actividades de control comúnmente desempeñadas por el personal en varios niveles de la organización los cuales son:

- Revisión de alto nivel: las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente al presupuesto, pronósticos y periodos anteriores, las iniciativas principales se rastrean tales como arremetidas de mercado, mejoramiento de proceso de producción y programas para contener o reducir los costos a fin de medir la extensión en el cual los objetivos están siendo logrados.

- Funciones directivas o actividades administrativas: son funciones o actividades en la cual los administradores revisan los informes de desempeño de la entidad, cada administrador es responsable de su departamento y relaciona los resultado con las estadística económicas, para revisar si se están cumpliendo los objetivos.
- Procesamiento de información: se implementa una variedad de controles para verificar que estén completas y estén autorizada las transacciones, los datos que ingresan estén sujetos a chequeos o a cotejar con los archivos de control.
- Controles físicos: son los controles físicos de inventarios, equipos entre otros, los cuales se realizan periódicamente y son comparados con las cantidades presentadas en los registros.
- Indicadores de desempeño: Relaciona diferentes datos, operaciones o financiamientos, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirve como una actividad de control.
- Segregación de responsabilidades: las responsabilidades se dividen o segregan entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Las actividades de control implica dos elementos muy importantes por lo se integran las actividades de control, el establecimiento de políticas, la cual sirve como base para el segundo elemento, los procesamientos para llevar a cabo las políticas, muchas veces las políticas se comunican oralmente, las políticas no escritas pueden ser efectivas cuando corresponde a una práctica de largo tiempo establecido y bien entendidas. En organizaciones pequeñas donde los canales de comunicación son limitados en la parte administrativa, la

interacción y supervisión del personal, los procedimientos no será útil si el mecanismo desempeñado está centrado en las condiciones bajo las cuales las políticas están dirigidas. Es importante tomar en cuenta el tamaño de la entidad. Con el fin de diagnosticar las actividades adecuado para cada organización y están ayuden a un eficaz funcionamiento del control interno.

- Información y comunicación: Los sistema de comunicación e información se interrelaciona entre si, con el fin de ayudar al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria que les permita, administrar y controlar las operaciones en la entidad, esta debe darse en un sentido amplio, que fluya de arriba hacia abajo, a largo y ancho de la organización. Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de administración respecto a las responsabilidades de control que deben asumirse seriamente, ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo de cómo sus actividades individuales se interrelacionan con el trabajo de los demás. Cada empresa debe capturar información pertinente, ya sea financiera o no financiera, con el fin de reaccionar las actividades y los eventos tanto internos como externos, la información debe ser relevante, significativa y oportuna ya que esta ayuda a los controles de una organización. La información requiere en todos los niveles de una organización para operar la entidad y moverla hacia la consecución de los objetivos, en todas las categorías, operaciones e información financiera.
- Sistemas estratégicos e integrados: Los sistemas de información a menudo son parte integral de las actividades operacionales. Ello no solamente capturan la información necesaria en las tomas de decisiones,

sino también son crecientemente diseñados para llevar a cabo las iniciativas estratégicas.

- Integración con las operaciones: el uso estratégico de los sistemas de información de muestra el cambio que ha ocurrido desde los sistemas únicamente financieros a los sistemas integrados en las operaciones de una organización. Estos sistemas ayudan a controlar el proceso de las entidades, siguiendo y registrando transacciones en una base de tiempo real, incluyendo a menudo muchas de las operaciones de la organización en un ambiente de sistema integrado, complejo. Este sistema de información integrado ya que no está destinado solamente a las actividades financieras si no que toma en cuenta las operaciones en la entidad, permite la evaluación del control de calidad sobre los productos, la actualización de inventario, registro de clientes y distribución de los productos.
- Calidad de la información: La calidad de la información generada por el sistema afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad. Los sistemas modernos proporcionan a menudo habilidad para preguntar en línea, de manera tal que está disponible información fresca para las respuestas.

Monitoreo: Los sistemas de control interno evolucionan con el tiempo, es por ello que un control puede ser eficaz en un tiempo dado pero no en otro. Este cambio puede repercutir en la capacidad de advertir riesgos generados por nuevas circunstancias. El proceso de monitoreo se da de dos formas: actividades continuadas o evaluaciones puntuales. Cuanto mayor sea el nivel y eficacia de la supervisión continuada menor será la necesidad de

evaluaciones puntuales. La frecuencia de las evaluaciones puntuales efectuadas para que la dirección tenga una seguridad razonable de la eficacia del sistema de control interno quedan a criterio de la dirección, la cual deberá considerar la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos asociados a éstos, la competencias y experiencia del personal que aplica los controles, entre otros.

Cuentas por Cobrar

A fin de conservar clientes actuales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas deben conceder créditos, para la mayoría de las empresas las cuentas por cobrar representan una inversión considerable que se determina a través de volumen de ventas a crédito en la cual constituyen una función dentro del ciclo de ingreso que se encargará de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para luego ser reportadas a los Departamentos de Crédito y Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas. Con respecto a lo anterior Santillana (2001) establece:

El proceso relativo al grupo de cuentas por cobrar, consta de tres fases: creación de la cuenta por cobrar, Administración de las cuentas por cobrar y disponibilidad de las cuentas por cobrar. El objetivo específico de control interno en cada fase debe comprender el rango general de los asuntos involucrados y la identificación de los principales problemas de control. (p.80).

En este proceso no solo se añaden los registros al archivo de cuentas por cobrar inmediatamente después de la facturación, sino también se eliminan los registros de dicho archivo para reflejar los pagos de los clientes; esto debe realizarse de manera oportuna con la finalidad de mantener las

cuentas por cobrar actualizadas, para la hora de efectuar un estado de cuenta.

Es necesario, asumir que la administración de las cuentas por cobrar está íntimamente relacionada a las políticas de crédito, las cuales constituyen la base fundamental en la toma de decisiones en el ámbito financiero, pues con la aplicación de buenas políticas de crédito, se busca la ampliación de la cartera de clientes siempre y cuando este amparado por una gestión de cobranza, para mantener a la empresa en los mejores términos de rentabilidad y solvencia. Así, la administración de las cuentas por cobrar es una tarea complementaria de la política de ventas, por lo que resulta difícil concebirle y entenderla en un contexto aislado de la estructura global de la empresa, por consiguiente se deben conciliar las políticas de crédito y la gestión de cobranza, para garantizar un adecuado control de las cuentas por cobrar.

Sin embargo, las cuentas por cobrar, no son exclusivas de las operaciones normales de la empresa, ya que existen diferentes aspectos que le pueden dar origen. En primer lugar tenemos, las que representan derechos a cobrar en efectivo, entre ellas, las cuentas por cobrar ínter compañías. En segundo lugar, están las representadas por derechos a cobrar en bienes, como reclamo y anticipos por cobrar a proveedores.

El proceso ventas - cuentas por cobrar constituye una de las bases fundamentales en la vida de un negocio puesto que de su análisis y registro dependen las grandes decisiones de una empresa; comprende funciones que implican el intercambio de productos y/o servicios con los clientes por efectivo, así como varias clases de operaciones, cuentas y funciones administrativas soportadas por documentos y registros. Con relación a esto,

Arens y Loebbecke (1996) señalan:

El ciclo de ventas y cobranzas implica decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes después que se ponen a disposición para su venta. Se inicia con una petición de parte del cliente y concluye con la conversión del material o servicio en una cuenta por cobrar y por último en efectivo. Las Cuentas por Cobrar, se definen como el activo financiero más relevante para la mayoría de las empresas, están representadas por acreencias a favor de la organización las cuales deben ser originadas por las actividades específicas a que se dedica la misma. (p. 87).

El boletín 5110 Ingresos y Cuentas por Cobrar emitido por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, establece que el estudio y evaluación del control interno, en el proceso ventas - cuentas por cobrar, deberá efectuarse sobre la base del cumplimiento de los siguientes objetivos: autorización, procesamiento y clasificación de transacciones, salvaguarda física y verificación del sistema.

- Autorización: el crédito debe autorizarse adecuadamente antes de que ocurra la venta; así como también el embarque de bienes, los precios incluyendo fletes y descuentos.
- Procesamiento y Clasificación de Transacciones: deben aprobarse únicamente aquellas solicitudes o pedidos de clientes por mercancías y servicios, que se ajusten a los criterios de la dirección de la empresa. Solamente deben producir factura con los embarques efectuados y los servicios prestados; las facturaciones deben prepararse exacta y oportunamente para evitar la distracción de efectivo. Deben clasificarse, resumirse e informarse exacta y oportunamente las facturaciones, los costos de las mercancías y servicios vendidos, erogaciones por ventas,

el efectivo recibido, los ajustes a ingresos, cuentas de clientes, distribuciones de costos y cuentas. Los asientos contables de ingreso deben clasificar y resumir las actividades económicas, conforme a planes de la dirección de la empresa.

- Salvaguarda Física: solo deben tener acceso a la documentación, a los registros, facturación, cobros de efectivo, locales físicos, aquel personal responsable establecido por la gerencia o dirección.
- Verificación y Evaluación del Sistema: los saldos registrados en las cuentas por cobrar deben ser verificados y evaluados regularmente.

Control Interno de las cuentas por cobrar

La verdadera evaluación para cualquier departamento o gestión son sus resultados. Tendrá poco valor los planes y estructuras desarrolladas, si no se traducen en los resultados de acuerdo a los objetivos planteados. Entonces, si las otras funciones se desarrollan a la perfección, no tendría que existir el control interno; según lo establecido por Gitman (2003) para el caso de las ventas a crédito, el control interno se logra de mejor manera a través de la segregación de funciones, de modo que la responsabilidad recaiga en diferentes departamentos o individuos respecto a: la preparación de los pedidos de ventas; la aprobación del crédito; el despacho de las mercancías; embarque; facturación; verificación de la factura; el mantenimiento de las cuentas de control; mantenimiento de mayores auxiliares de los clientes; aprobación de rebajas y devoluciones y; autorización para cancelación de cuentas incobrables.

Cuando se cumple con responsabilidad esta división de obligaciones, es

factible detectar con rapidez los errores o irregularidades, a través de una comparación de documentos provenientes de unidades independientes de la empresa, reduciendo a la mínima expresión la posibilidad de fraude.

Bases Normativas

La presente investigación tiene sus fundamentos legales, en las disposiciones que se encuentran en el Código de Comercio, Código Civil, según los artículos siguientes:

Código de Comercio

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventario. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare el comerciante para el mayor orden de claridad de su operación.

Asimismo en el artículo 34 se expresa lo siguiente: En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente solo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impones este articulo con solo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hecha al contado; detalladamente los que hicieran a crédito y los pagos y cobros con motivo de estas.

Dichos artículos, indican como se deben expresar y resumir los asientos que correspondan por las operaciones, con motivos de las actividades de la empresa. Además manda la forma en que deben llevarse las cuentas por cobrar, a través del libro Diario, en contribución con el control de las cuentas por cobrar.

Código Civil de Venezuela

Por otra parte, el Código Civil de Venezuela también en sus artículos correspondientes dispone lo siguiente:

Artículo 1474: La venta es un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio.

Artículo 1549: La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición. La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido.

Los presentes artículos, establecen la definición de las ventas, y la forma en que deben ser llevadas a cabo las ventas a crédito.

Declaración de Normas de Auditoría N° 4

Realizando una revisión sobre las bases normativas por las cuales se rige la presente investigación, se encuentra también la Declaración de Normas de Auditoría N° 4, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (2005) la cual en su párrafo tres expresa lo siguiente:

El estudio del Control Interno tiene por finalidad obtener un conocimiento de cómo está conformado este; no sólo desde el punto de vista de las normas y procedimientos establecidas por la administración de la entidad auditada, sino también cómo opera en la práctica. (p. 45).

Lo antes mencionado, enuncia la total importancia para el Contador el conocer la manera como opera cada funcionario de la empresa, a fin de determinar si cada transacción realizada está apegada a las normas generalmente aceptadas.

Por ello, el mismo debe estudiar el control interno; en la Declaración de Normas de Auditoría N° 4, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (p. 45), en su párrafo cuatro explica:

El estudio del sistema de control interno, abarca dos etapas:

Revisión preliminar del sistema donde el Contador Público adquirirá un grado de conocimientos y comprensión acerca de los procedimientos y métodos prescritos por la entidad. Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentren en uso y que estén operando tal y como se planearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento. Es necesario por parte del Contador Público adquirir un conocimiento detallado acerca de los sistemas de control interno de la organización para así, poder evaluar de manera correcta la eficiencia, eficacia y oportunidad del control interno. Para esto, debe comprender a cabalidad los ciclos transaccionales y como opera el control interno sobre éstos.

La norma también reconoce el objeto del estudio y evaluación del control interno por parte del Contador Público, la cual en la Declaración de Normas de Auditoría, en la Publicación Técnica N° 2, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela, párrafo tres indica:

El objeto del estudio y evaluación del control interno por parte del auditor, (...), es establecer la base para confiar en el sistema a efectos de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que deban aplicarse en su examen de los estados financieros. (p. 165).

Cabe destacar que el control interno corresponde a un compendio de medidas tomadas por la gerencia a manera de sistematizar los procesos administrativos y contables y hasta operativos con el fin de salvaguardar los activos, brindando información eficiente, eficaz y oportuna; para lograr este fin, es necesario que quien evalúe el control interno, lo haga con el conocimiento y comprensión previa del mismo dando una sólida validez al proceso.

Boletín 5110 Ingresos y cuentas por cobrar

El Boletín 5110 Ingresos y cuentas por cobrar, contenido en las normas y procedimientos de Auditoría, para el examen de los rubros de ingresos y cuentas por cobrar, establecer los procedimientos deben ser diseñados por el auditor, tomando en cuenta las características de cada empresa.

Definición de Términos Básicos

Cobranza: Son las operaciones necesarias para transformar un activo exigible en un activo líquido. Es un derecho representado en una cuenta por

cobrar a un tercero y que al ser cobrada se convierte en un ingreso de dinero.

Objetivos: Es el resultado que se espera lograr después de haber aplicado acciones concretas.

Periodo de cobranzas: Son métodos, pautas, estrategias que se establecen en la empresa para el cobro de las cuentas vencidas de sus clientes, y las cuales pueden ir desde una llamada telefónica, visitas, entrega de cuentas vencidas, hasta la aplicación de acciones legales para tal fin.

Periodo de crédito: Es la cantidad de tiempo promedio que se requiere para saldar las cuentas por pagar.

Política: Es una regla que norma que norma la actuación y que acatándola, permite lograr los fines propuestos.

Política de crédito: Son normas y procesos resultados de la evaluación de numerosos factores, que son emitidos por la gerencia que establecen pautas, según la consecuente conclusión de un crédito a determinado cliente.

Riesgos: Se refiere a la amenaza de fracaso que la empresa puede presentar en cualquier momento y para la cual debe prepararse para evitarlo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La investigación, de acuerdo a la estrategia empleada por el investigador, se desarrolló bajo un marco metodológico que estuvo dirigido a proponer procedimientos de control interno en el proceso de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo.

La metodología utilizada para la realización de esta investigación cubrió diferentes esquemas empleados para conducirla de forma rigurosa; que igualmente permitirán un diagnóstico de la situación existente. Hurtado y Toro (2001) señalan que “El diseño del marco metodológico constituye la medula de la investigación” (p.78). Según Méndez (1995) los aspectos metodológicos de la investigación tienen que ver con la planeación de la forma como se procederá a la realización de la investigación; haciendo referencia al nivel de profundidad a que se quiere llegar en el conocimiento propuesto, al método y a las técnicas que han de utilizarse en la recolección de la información (p. 312).

Diseño de la Investigación

Con el propósito de alcanzar el objetivo general de la propuesta, se hace necesario implementar un diseño metodológico de investigación que verifique el caso en estudio, como lo es proponer procedimientos de control interno en el proceso de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo. Arias (2006), define el diseño de la investigación, como la “estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 26). Tomando en cuenta la naturaleza

de la investigación, ésta se fundamenta en un diseño no experimental, ya que se estudió un problema planteado de la realidad, donde no se construyen situaciones, si no que se observan o estudian las ya existentes; la cual es definida por Balestrini (2006) como aquellos “donde se observan los hechos estudiados tal como se manifiestan en su ambiente natural, y en este sentido no se manipulan de manera intencional las variables” (p. 118).

Tipo de Investigación

La metodología utilizada en esta investigación, está enmarcada en un Proyecto Factible, según el cual es definido por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001), “como una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas requeridos o necesidades de organizaciones o grupo social, refiriéndose a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos” (p. 7). Y según Gómez (1995) “constituye la síntesis del proceso de transformación de una parcela de la realidad, al cubrir un vacío de necesidades, empleando el paradigma de los modelos y del procedimiento de la información, inspirados en el enfoque de sistemas” (p. 29).

También, la investigación es de carácter proyectivo, debido a que se proponen procedimientos de control interno en el proceso de cuentas por cobrar para optimizar la gestión de cobranza. Hurtado (2000) hace alusión a ella cuando explica:

Este tipo de investigación, consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del

conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (p.325).

Además el proyecto está sustentado en una investigación de campo, ya que tiene como objetivo principal obtener información desde la propia realidad en donde se desarrolla el problema, de forma personal y directa; en este sentido, según Rodríguez y Pineda (2001) “se entiende por investigación de campo, la aplicación del conocimiento en la obtención de datos de problemas reales y en las condiciones en que aparecen” (p.89).

Nivel de Investigación

De acuerdo al nivel de conocimiento, la presente investigación está concebida como descriptiva. En este particular Balestrini (2006), afirma que “este tipo de investigación busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis” (p.54).

Atendiendo a la definición anterior, la investigación tendrá un nivel descriptivo porque se realizará un diagnóstico de la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar e identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar en la empresa Naturalflor, C.A.

Población

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las

unidades de población contienen una característica común, la cual estudia y da origen a los datos de la investigación. De acuerdo a Hurtado y Toro (2001) “la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta” (p. 73). La población de la presente investigación está conformada por tres (3) personas, siendo todas del personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.

El universo de la investigación está constituido por tres (3) personas; debido a que el tamaño de la población objeto de estudio es finita no fue necesario recurrir a la aplicación de técnicas de muestreo. Según Spagni, M. (2005) “Por finita entendemos la población que posee un tamaño formulado o limitado, es decir, hay un número entero (N) que nos indica cuántos elementos existen en la población” (p. 195). Toda la población será consultada con la finalidad de obtener la información que se requiere para el desarrollo de la investigación; es decir, la muestra está conformada por las mismas personas que integran la población.

Muestra

La muestra es una parte de la población objeto de estudio. En lo que concierne al colectivo a investigar o muestra, Balestrini (2006) señala: “Una muestra es una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible” (p. 142). Para efectos de recopilación de información para desarrollar esta investigación, partiendo de que la población es conocida, se tomó la totalidad lo que significa que la muestra es censal, porque está constituida por tres (3) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la

empresa Naturalflor, C.A.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Sabino (2000) define las técnicas de recolección de datos como “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 129). En esta investigación se utilizaron técnicas como la encuesta, para Sabino (2000) la encuesta “se trata por tanto de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos” (p. 104).

Como instrumento se utilizó el cuestionario, de esta manera se recogieron datos sobre un mismo criterio de preguntas para mantener el orden de la recolección. Para Tamayo y Tamayo (1999) “un cuestionario es un instrumento que consiste en una serie de preguntas a las que contesta el mismo respondedor” (p. 181); dicho cuestionario está compuesto por preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos planteados.

Técnicas de Análisis y Presentación de la Información

Se describirán cuáles serán los medios de presentación que mejor se adaptan a las técnicas de recolección de datos utilizadas y descritas anteriormente. En este orden, los datos serán tabulados y analizados mediante la estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes simple, los cuales permitirán presentar de manera detallada los resultados obtenidos. El método de análisis que se utilizara será el denominado

distribución de frecuencias, definido por Hernández y otros (2003), como “un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías” (p. 350). La presentación de estos datos posteriormente serán presentados y expresados mediante gráficos circulares y gráficos de barra.

Validez y Confiabilidad

Validez del Instrumento

Con respecto a la validez, Namakforoosh (2005) señala que “se refiere al grado en que la prueba está midiendo lo que en realidad se desea medir” (p.65). Por otra parte, es importante considerar a la validez del instrumento, sobre la cual Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que “un instrumento es válido si mide lo que en realidad pretende medir” (p. 245).

La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas. Por lo tanto, para conseguir la validez del instrumento aplicado en el presente estudio, se buscó la opinión de un experto en el tema, a fin de que validara el instrumento diseñado por los investigadores.

Confiabilidad del Instrumento

En lo que corresponde a la confiabilidad, Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que: “existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan fórmulas que producen coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar

entre 0 y 1” (p. 248). Es importante señalar, que el coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total).

Para la presente investigación la confiabilidad del instrumento de medición se determinó mediante el método estadístico K^{20} de Kuder Richardson, aplicado a los resultados obtenidos luego de obtener los resultados del mismo, dado que tiene dos alternativas de respuesta “Sí” y “No”. El alcanzar un resultado confiable y consistente significa que el instrumento de medición puede ser aplicado nuevamente al mismo sujeto y producir iguales resultados. La fórmula que fue utilizada es la siguiente.

$$K^{20} = \frac{K}{K - 1} \left[St^2 \text{ aciertos} * \frac{\sum p \cdot q \text{ ítems}}{St^2 \text{ aciertos}} \right]$$

Donde:

K^{20} = Coeficiente de Confiabilidad

K = Número de Ítems

St^2 = Varianza del Instrumento

Es importante señalar, que el coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (confiabilidad total).

$$K^{20} = 0,8933$$

Análisis: El instrumento aplicado es altamente confiable, por cuanto el valor arrojado de la confiabilidad por medio del Coeficiente e Kuder Richardson arrojó un valor de 89,33%.

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A.	Control Interno	Es el proceso llevado a cabo en las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A., diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, en cuanto a eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.	Ambiente Interno: - Bases para el control. - Normas y procedimientos. - Comportamiento. - Desviaciones en las políticas. Establecimiento de Objetivos: - Objetivos de desempeño. - Programas. Identificación de Riesgos: -Análisis DOFA. -Incentivos. Evaluación de Riesgos: -Objetivos interrelacionados. -Valorización de riesgos. -Equivocaciones e irregularidades. Respuesta a los Riesgos: -Acciones para evitarlo. -Motivación y capacitación.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 12 13	Cuestionario	Personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Natural

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A.	Control Interno	Es el proceso llevado a cabo en las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A., diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, en cuanto a eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.	Actividades de Control: - Análisis de liquidez y solvencia. - Eficiencia. - Segregación de funciones. - Políticas y procedimientos. Información y Comunicación: - Información oportuna-cumplimiento. - Sistemas de información-reportes. - Información suficiente y oportuna. Monitoreo: - Supervisión continua. - Evaluaciones periódicas. - Medidas correctivas.	14 15 16 17 18 19 20 21 22 23	Cuestionario	Personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.	Debilidades del proceso de control interno	Son todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que constituyen barreras para lograr la buena marcha del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.	Ambiente Interno	1-4	Cuestionario	Personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.
			Establecimiento de Objetivos	5-6		
			Identificación de Riesgos	7-8		
			Evaluación de Riesgos	9-11		
			Respuesta a los Riesgos	12-13		
	Fortalezas del proceso de control interno	Son todos aquellos elementos internos y positivos que permiten lograr la buena marcha del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.	Actividades de Control	14-17		
			Información y Comunicación	18-20		
			Monitoreo	21-23		

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalflor, C.A. mejorar la gestión en el departamento de Crédito y Cobranza.	Procedimientos de control interno	Son procedimientos y políticas adoptados por el por Departamento de Cuentas por Cobrar para mejorar la gestión.	- Ambiente Interno - Establecimiento de Objetivos - Identificación de Riesgos - Evaluación de Riesgos - Respuesta a los Riesgos - Actividades de Control - Información y Comunicación - Monitoreo - Normas Generales. - Procedimientos.	N/A	Recopilación Documental	Libros, Internet

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente capítulo se da a conocer los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con lo especificado en la metodología del trabajo. En el mismo se consideraron los aspectos más importantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que persigue la investigación: el diagnóstico de la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar y la identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflores, C.A., para luego diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalflores, C.A. mejorar la gestión de crédito y cobranza.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, los cuales se analizaron a través del cuestionario aplicado al personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflores, C.A., el cual representaba la muestra a analizar para soportar los dos primeros objetivos. Dichos análisis se realizaron a través de cuadros de datos y representaciones gráficas, tomando la información porcentual ante cada planteamiento para obtener la correspondiente interpretación y seguimiento de la situación. Los mismos permitieron identificar las áreas críticas y brindar criterio suficiente a los investigadores para la formulación de la propuesta.

Ítem 1. ¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?

Cuadro 1. Bases para controlar las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El 100 por ciento de los encuestados coincide en que no se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, por lo tanto el resultado de este ítem evidencia que en la empresa no existe un fundamento en el cual apoyarse; se demuestra la ausencia de controles preventivos y correctivos que permitan la detección y modificación de desviaciones; lo que puede traer como consecuencias que los procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar no genere los resultados esperados.

Ítem 2. ¿Existen normas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar por escrito?

Cuadro 2. Normas y procedimientos por escrito para las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	33
No	2	67
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



De acuerdo con los resultados se puede observar que el 67 por ciento de los encuestados contestaron que no existen normas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar por escrito, mientras que 33% respondieron que sí. Es relevante tener procedimiento por escrito, debido a la complejidad actual del entorno empresarial, para la realización de cobros que actúen de forma oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

Ítem 3. ¿Entienden los trabajadores del Departamento de Cuentas por Cobrar qué comportamiento es aceptable y cuál no lo es?

Cuadro 3. Comportamiento aceptable de los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	3	100
No	0	0
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



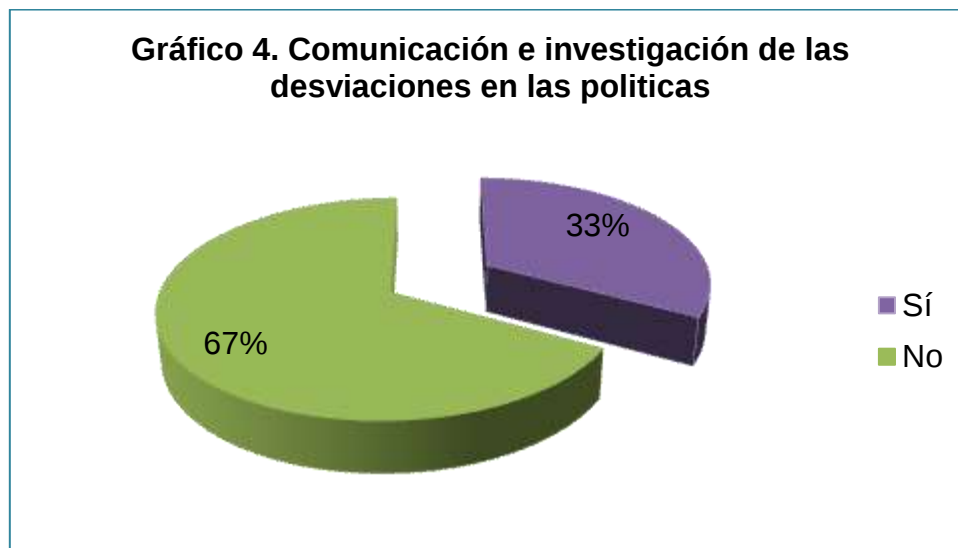
De los resultados obtenidos el 100 por ciento de los encuestados afirma que los trabajadores del Departamento de Cuentas por Cobrar entienden qué comportamiento es aceptable y cuál no lo es. El capital humano con que cuenta las empresas, es fundamental para el buen funcionamiento de las organizaciones. La moralidad y honradez son claves fundamentales que posee un trabajador, es el más seguro pilar sobre el que descansa el control interno.

Ítem 4. ¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas?

Cuadro 4. Comunicación e investigación de las desviaciones en las políticas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	33
No	2	67
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014)



De los resultados obtenidos el 67 por ciento de los encuestados contestaron que no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, mientras que 33% respondieron que sí. Tomando en cuenta la opinión de la mayoría de los encuestados, dicho resultado podría traer como consecuencia que dentro del departamento se realicen actividades ineficientes, ya que no hay supervisión ni de los procedimientos ejecutados ni de la aplicación de políticas descritas por la empresa,

causando que no se pueda verificar y corregir errores en tiempo oportuno.

Ítem 5. ¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 5. Cumplimiento de objetivos de desempeño

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



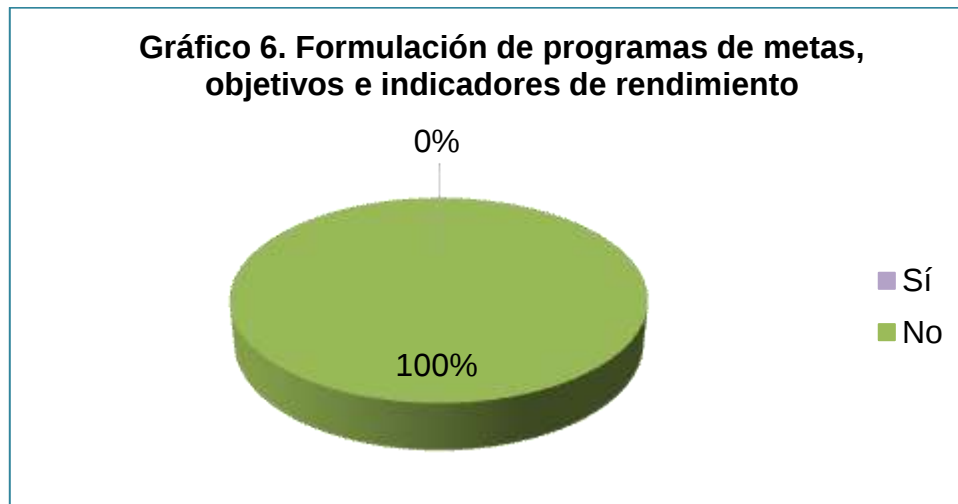
De acuerdo con la encuesta realizada el 100 por ciento de los encuestados contestaron que no se cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar. Se evidencia la falta de identificación y responsabilidad con los valores y cultura de la institución así como la capacidad del empleado para aportar y concretar ideas útiles y oportunas que permitan el mejoramiento continuo de los procesos, para alcanzar los objetivos establecidos.

Ítem 6. ¿Se realiza la formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 6. Formulación de programas de metas, objetivos e indicadores de rendimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dícuru, Linares y Villegas (2014).



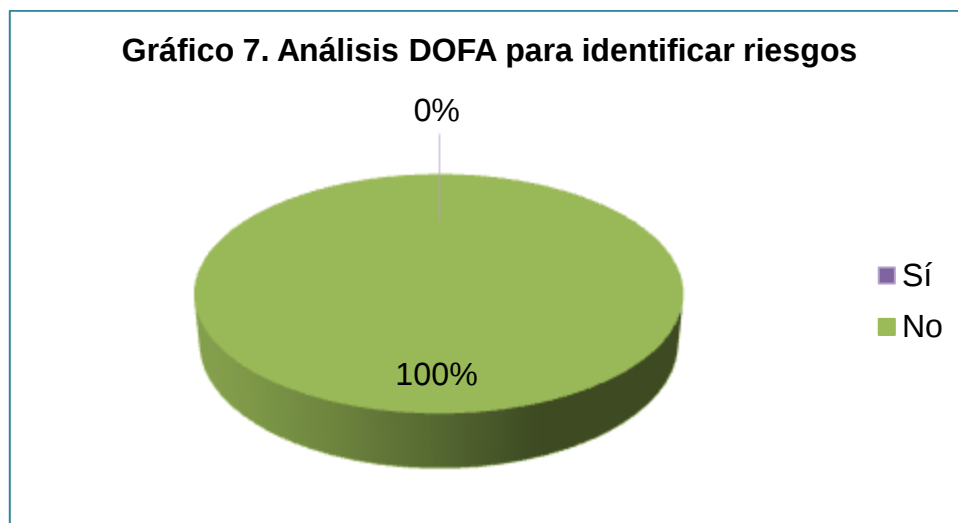
Mediante los datos obtenidos se puede observar que el 100 por ciento de los encuestados contestaron que no se realiza la formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento en el Departamento de cuentas por cobrar. Con base a los resultados obtenidos, se concluye que al no plantearse y desarrollarse un plan de proyectos, se tendrá un impacto negativo que podría afectar la eficiencia de los procesos del departamento de cuentas por cobrar a corto, mediano y largo plazo.

Ítem 7. ¿Aplican el análisis DOFA para identificar los riesgos en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 7. Análisis DOFA para identificar riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El cien por ciento de los encuestados respondieron que no se realiza el análisis DOFA para identificar los riesgos en el Departamento de cuentas por cobrar. Hay que tener en cuenta que el Análisis DOFA es una metodología utilizada para el estudio de situación de una empresa, analizando sus características internas, dicha metodología da un diagnóstico real de la empresa lo que brinda elementos para tomar decisiones. Al no aplicar este análisis, la empresa no conoce sus debilidades y amenazas, lo que podría conducir a riesgos que la empresa no podría asumir.

Ítem 8. ¿Existen incentivos o reconocimiento en el desarrollo del personal en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 8. Incentivos o reconocimientos en el desarrollo del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



De acuerdo con los resultados asociados a este ítem se observa que el 100 por ciento de los encuestados contestaron que no existen incentivos o reconocimiento en el desarrollo del personal en el Departamento de cuentas por cobrar. Los beneficios que el individuo aspira de la organización son canalizados por ésta a través de las políticas de compensación. Por lo tanto, no existe motivación alguna para que el trabajador aporte su máxima eficiencia a la empresa, provocando esto una mayor margen de errores en los distintos procedimientos del departamento.

Ítem 9. ¿Se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar?

Cuadro 9. Objetivos interrelacionados con el proceso de ventas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	33
No	2	67
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



De los resultados obtenidos el 67 por ciento de los trabajadores encuestados contestaron que no se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar, mientras que 33% contestaron que sí. El departamento de ventas está estrechamente relacionado con el departamento de cuentas por cobrar, puesto que a partir del primer departamento mencionado nace el derecho al cobro; según los resultados obtenidos se infiere que no hay objetivos definidos que estén interrelacionados entre ambos departamentos, lo que pone en duda las políticas de asignación de créditos a los clientes.

Ítem 10. ¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar?

Cuadro 10. Mecanismos para la identificación, análisis y valorización de riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El cien por ciento de los encuestados respondió que no se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar. Estos resultados demuestran que no existen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar, pudiendo tener como consecuencia directa la toma de decisiones que no sean convenientes para el departamento y para la empresa.

Ítem 11. ¿Es posible que se produzcan irregularidades o equivocaciones, como errores o desviaciones que afecten la eficiencia y efectividad en las cuentas por cobrar?

Cuadro 11. Irregularidades o equivocaciones en las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	3	100
No	0	0
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



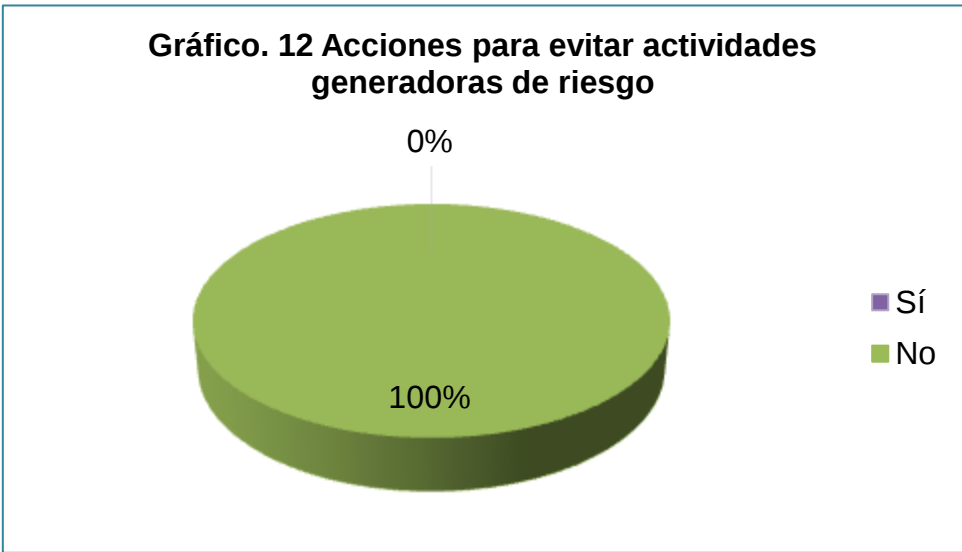
El 100 por ciento de los encuestados contestaron que si es posible que se produzcan irregularidades o equivocaciones, como errores o desviaciones que afecten la eficiencia y efectividad en las cuentas por cobrar. De acuerdo a los resultados obtenidos se ratifica que al no darle el correcto seguimiento a errores o desviaciones que se presentan constantemente como no tener una política de crédito y cobranza o no actualizar su base de datos, dicho departamento esta propenso a no cumplir con los objetivos planteados pudiendo llegar a presentar fallas de fluidez de efectivo comprometiendo a la organización en general.

Ítem 12. ¿Se toman acciones para evitar las actividades que generan riesgos?

Cuadro 12. Acciones para evitar actividades generadoras de riesgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



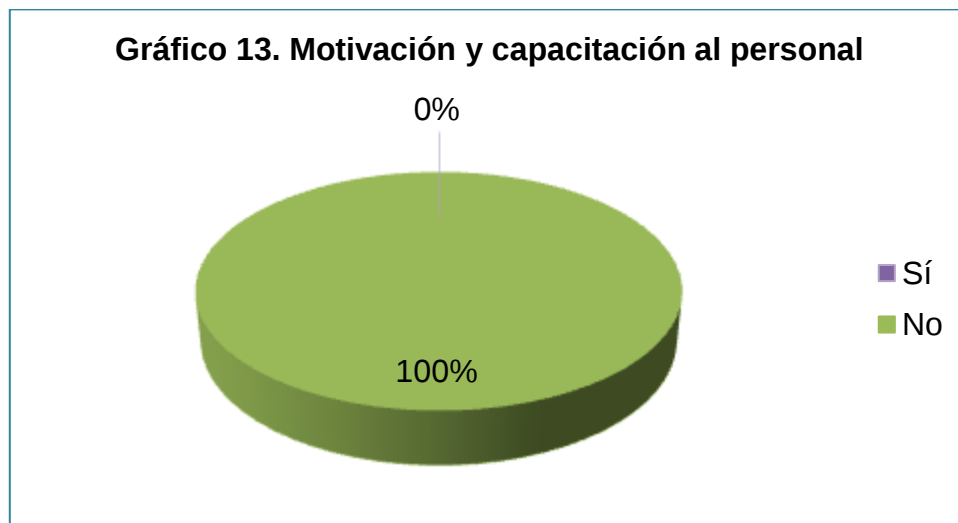
El 100 por ciento contestó en forma negativa, lo que denota que la empresa no ha evaluado la implementación de acciones para la evaluación preliminar del riesgo de control, lo cual es el proceso de evaluar la efectividad del sistema de control interno de la entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

Ítem 13. ¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo?

Cuadro 13. Motivación y capacitación al personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



De acuerdo con la encuesta realizada el 100 por ciento afirma que no se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo. Las empresas son entes que por sí solas no pueden alcanzar sus objetivos ya que necesitan de capital humano para el logro de los mismos. La falta de motivación y adiestramiento se refleja en la pérdida del entusiasmo, el rendimiento se reduce y la calidad del trabajo que se realiza queda afectada y por tanto se empiezan a cometer ineficiencias por falta de atención hacia las tareas a realizar.

Ítem 14. ¿Se elabora el análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que se les otorga crédito?

Cuadro 14. Elaboración del análisis de liquidez y solvencia de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	33
No	2	67
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



De acuerdo con la encuesta realizada el 67 por ciento niega que se elabore el análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que se les otorga crédito, mientras que 33 por ciento lo afirman. La elaboración de un análisis de liquidez y solvencia indica la capacidad de cobro, siendo de gran importancia ya que permite conocer de manera detallada a los clientes morosos, determinar si es oportuno aumentar o disminuir el crédito de algún cliente, así como la disponibilidad financiera la hora de adquisición de obligaciones.

Ítem 15. ¿Se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar?

Cuadro 15. Control para el manejo eficiente de las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



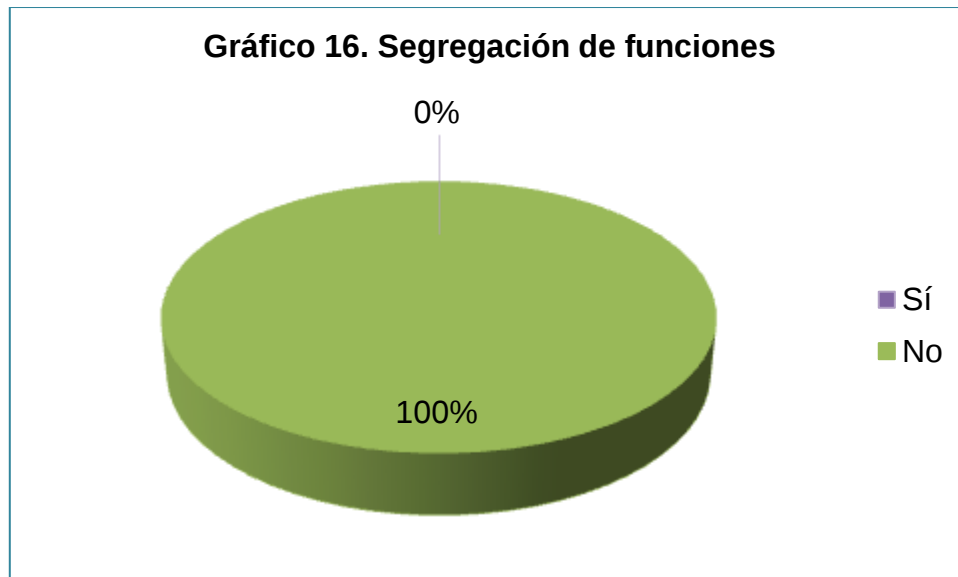
De los resultados obtenidos el 100 por ciento de los encuestados contestó que no se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar, lo que revela la falta de aplicación de supervisiones en el manejo de las mismas. Cuando no se disponen de controles sobre el registro, verificación de la documentación y la ausencia de políticas, se dificulta la definición de parámetros de rendimiento, que permiten establecer normas de manejo o definir metas, esto puede generar problemas a futuro en la liquidez de la empresa.

Ítem 16. ¿Están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 16. Segregación de funciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El 100 por ciento de los encuestados afirman que no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar. El resultado de este ítem muestra claramente la falta absoluta de la segregación de funciones, ya sea por falta de delegación de funciones o por la inexistencia de un organigrama definido. La segregación de funciones es un control interno básico que busca asegurar que ninguna persona tenga la autoridad para ejecutar dos o más transacciones sensibles en conflicto que podrían afectar los estados financieros.

Ítem 17. ¿Están establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?

Cuadro 17. Establecimiento de políticas y procedimientos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El 100 por ciento de los encuestados niegan que estén establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar. Con este resultado se puede determinar que en la organización no se toma en cuenta la importancia de establecer políticas y procedimientos, las cuales tienen la capacidad de generar directrices que ayuden no solo a realizar las tareas de manera eficiente y eficaz sino ahorrar tiempo y dinero en su ejecución.

Ítem 18. ¿Se identifica, captura y comunica la información oportunamente que le permite a los empleados del Departamento de cuentas por cobrar cumplir con sus responsabilidades?

Cuadro 18. Identificación, captura y comunicación de la información

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	1	33
No	2	67
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El 67 por ciento de los encuestados contestó en forma negativa mientras el 33 por ciento respondió en forma afirmativa. La importancia de esto radica en que la empresa debe capturar información pertinente, financiera y no financiera, relacionada con actividades y eventos tanto externos como internos; dicha información debe ser identificada por la administración como relevante para el manejo del negocio

Ítem 19. ¿Existen sistemas de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?

Cuadro 19. Sistemas de información que produzcan reportes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El 100 por ciento de los encuestados respondieron que no existen sistemas de información que produzcan reportes, lo que denota que la organización no ha evaluado las ventajas de utilizar esta herramienta estratégica que se disponga de mayor y mejor información para los usuarios en tiempo real.

Ítem 20. ¿Les envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar?

Cuadro 20. Envío de información a los directores o gerentes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



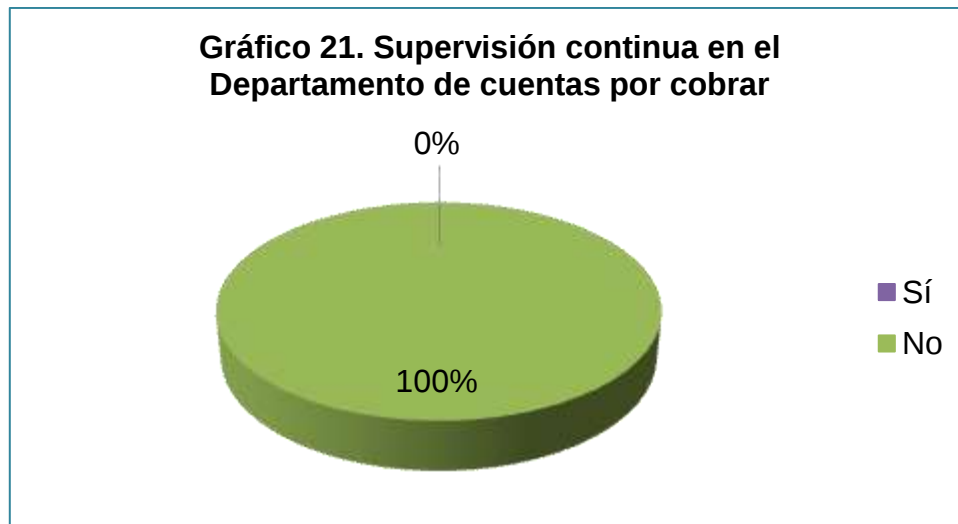
El 100 por ciento de los encuestados respondieron que no se les envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar. Es importante destacar que es necesaria la transferencia de información suficiente y oportuna a los gerentes o directores, para que estos puedan controlar, organizar, planear y dirigir la empresa. De esta forma el director o gerente ayude a maximizar las utilidades y el rendimiento de la inversión y que el otorgamiento de créditos no deje de ser rentable y atractivo en términos de rendimiento sobre la inversión.

Ítem 21. ¿Es continua la supervisión en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 21. Supervisión continua en el Departamento de cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



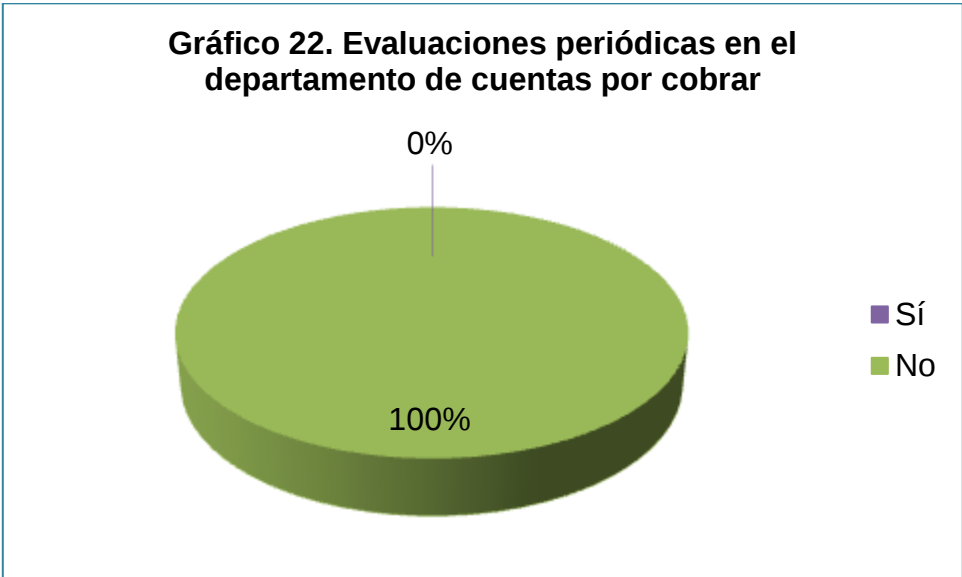
Con relación al contenido del ítem, 100 por ciento respondió en forma negativa. Este resultado denota que no existe un nivel acorde de supervisión en el personal de dicho departamento. Al respecto, hay que mencionar que toda organización debe realizar la supervisión de crédito, que no es más que una revisión constante de las cuentas por cobrar de una empresa, para determinar si los clientes están pagando; igualmente será necesario inspeccionar si se están llevando a cabo los controles necesarios.

Ítem 22. ¿Son periódicas las evaluaciones en el Departamento de cuentas por cobrar?

Cuadro 22. Evaluaciones periódicas en el departamento de cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



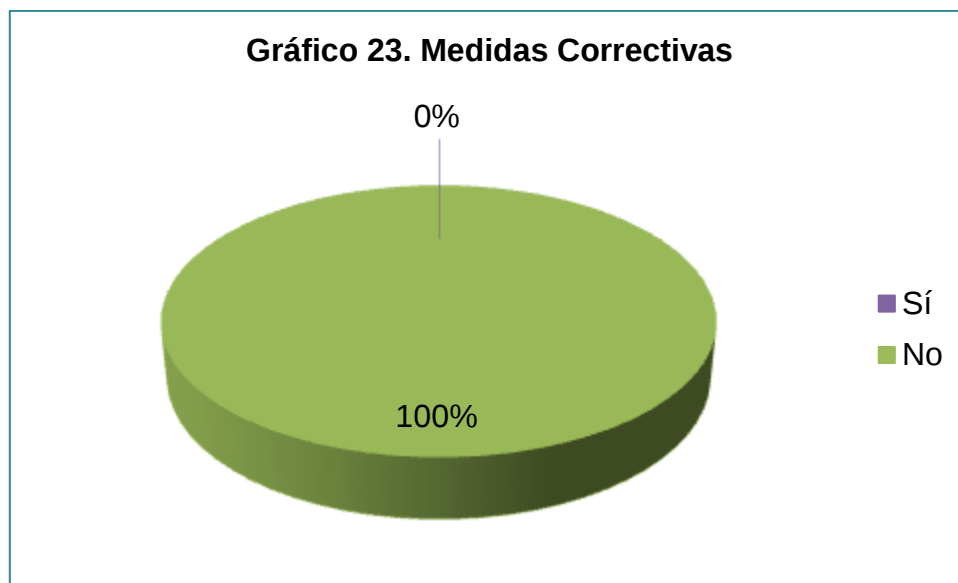
El 100 por ciento de los encuestados respondieron que no. Los resultados obtenidos permiten determinar que no se realizan evaluaciones periódicas en el departamento de cuentas por cobrar. La importancia de efectuar dichas evaluaciones reside en verificar si el departamento está realizando una correcta ejecución de las actividades establecidas y así poder prevenir posibles errores y fraudes.

Ítem 23. ¿Se toman medidas correctivas?

Cuadro 23. Medidas Correctivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	0	0
No	3	100
Total	3	100

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



El 100 por ciento de los encuestados niega que se tomen medidas correctivas. Es importante mencionar que una acción correctiva es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Al respecto hay que reconocer que la aplicación de dichas medidas correctivas podrá incluir cambios en los procedimientos para la mejora de la calidad en cualquier fase del ciclo de cuentas por cobrar.

Identificación de Debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.

Debilidades

- No están establecidas las políticas para las cuentas por cobrar.
- No están definidos los objetivos de las cuentas por cobrar.
- No están segregadas las funciones.
- Falta de supervisión.
- Falta de evaluación.
- No posee sistema de información que produzca reportes de las cuentas por cobrar.

Fortalezas

- Cuenta con un capital humano capacitado.

Con la información suministrada anteriormente se evidencia que el departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A. posee debilidades fundamentales de funcionamiento, los cuales se traducen principalmente en que no están establecidas ni definidas las políticas de la empresa y los objetivos de las cuentas por cobrar; además se diagnosticó que no hay independencia en las funciones del departamento de cuentas por cobrar; igualmente se detectó la ausencia de supervisión y evaluación del departamento, y de un sistema que sea capaz de producir reportes de las cuentas por cobrar.

No obstante, en el diagnóstico también se consideró un aspecto que influye positivamente en la gestión de cobranzas, tal como lo es la existencia de un recurso humano competente.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Presentación y Justificación de la Propuesta

La presente propuesta trata de 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. Está basada en los resultados obtenidos posterior a la aplicación de un instrumento elaborado considerando en nuevo enfoque COSO, mediante los cuales se detectó la necesidad de subsanar de esta manera la problemática existente.

Los procedimientos de control interno diseñados contribuirán con la empresa Naturalfloor, C.A., en la identificación del riesgo, ampliación de las decisiones de respuesta al riesgo, reducción de pérdidas operacionales y la promoción de la eficiencia en los procesos, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus objetivos para un a gestión eficiente en el manejo del crédito y cobranza.

Con la presente propuesta se pretende subsanar la problemática que presenta actualmente el control interno del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A., a fin de contribuir con la Gerencia de Cuentas por Cobrar a mejorar el control de las actividades y procedimientos de cuentas por cobrar, para proporcionar seguridad razonable, erradicar los riesgos presentes y lograr de esta manera efectividad y eficiencia de las operaciones de crédito y cobranzas.

Objetivo

Diseñar procedimientos de control interno que permitan la optimización de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Naturalflor, C.A.

Factibilidad

Desde el punto de vista económico, la propuesta es viable para la empresa Naturalflor, C.A., dado que las inversiones estarán enfocadas en elaboración de manuales de normas, políticas y procedimientos, código de conducta para los trabajadores a fin de controlar el comportamiento inapropiado e incentivos por metas logradas. Además, también incurrirá en costos operativos para la puesta en marcha de los procedimientos formulados. Sin embargo, exponer costos y beneficios de la misma resultaría subjetivo, por cuanto la Gerencia de Administración o Financiera tendrá esa tarea en el momento que se apruebe su implementación.

Técnicamente, la empresa Naturalflor, C.A. dispone de equipos tecnológicos y todos los aspectos técnicos que se requieran para la puesta en marcha de la propuesta.

Operativamente, la empresa Naturalflor, C.A. está en condiciones de implementar la propuesta, ya que dispone del capital humano, presupuesto y la capacidad instalada necesaria para optimizar el control interno del departamento de cuentas por cobrar.

Estructura de la Propuesta

La propuesta está estructurada en los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo.

I) Ambiente de Control: proporcionará a la empresa Naturalflor, C.A., disciplina y estructura en el departamento de cuentas por cobrar, está integrado por factores tales como: valores éticos, integridad y la competencia de la personas con la organización, que influye en la conciencia de control de su gente; por tanto es necesario que el personal que labora en el cuentas por cobrar cumpla con las siguientes condiciones:

- La creación de códigos de conductas formalmente escritos, en donde se establezca el comportamiento ético y moral del personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., resultando con esto que dicho personal cumpla con todas las leyes y regulaciones que les afecten, Actuar con un alto nivel ético, respetando los derechos, dignidad y no aceptando beneficios ilícitos para sí mismo ni para otras personas, no competir de cualquier forma con las actividades del departamento y evitar conflictos de interés que puedan perjudicar a dicho departamento, y por otra parte mantener la confidencialidad sobre las actividades, su información comercial, financiera y técnica así como de los documentos internos del que hacer y no apoderarse indebidamente de la propiedad tangible e intelectual propia o de otras compañías y por ultimo apoyar activamente en el logro del fiel cumplimiento del Código de Conducta, mediante todas las acciones necesarias para identificar, supervisar y controlar los riesgos de infringirlo.

- El departamento cuentas por cobrar es quien concede el crédito al futuro cliente, luego de realizar la evaluación del mismo. Los documentos que se reciben de los clientes para el otorgamiento del crédito deben ser autorizados por el departamento correspondiente.
- Al final de cada mes deben enviarse los estados de cuenta respectivos a los clientes.
- Comprobar regularmente los saldos de las cuentas por cobrar a clientes. Los libros auxiliares deben ser conciliados continuamente con la cuenta control.
- Se debe realizar un seguimiento periódico de las cuentas atrasadas de los clientes.
- Elaborar informes periódicos de cuentas por cobrar, estableciendo la antigüedad de los saldos.
- Las cuentas incobrables deben ser revisadas periódicamente.
- Al final de cada mes se debe llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.
- Establecer el siguiente procedimiento para el otorgamiento del crédito: Cuando el cliente solicite el crédito, el encargado del departamento

deberá solicitarle los siguientes documentos necesarios para el otorgamiento del crédito:

Para Personas Jurídicas:

- Acta de constitución o registro mercantil.
- Registro de información fiscal (R.I.F).
- Dos (02) referencias bancarias.
- Tres (03) referencias comerciales.
- Tres (03) facturas de proveedores distintos.

Para Personas Naturales:

- Cédula de identidad vigente (Original y copia).
- Registro de información fiscal (R.I.F).
- Constancia de trabajo vigente.
- Ultimo recibo de pago de la empresa donde labora.
- Una (01) referencia bancarias con sello húmedo.

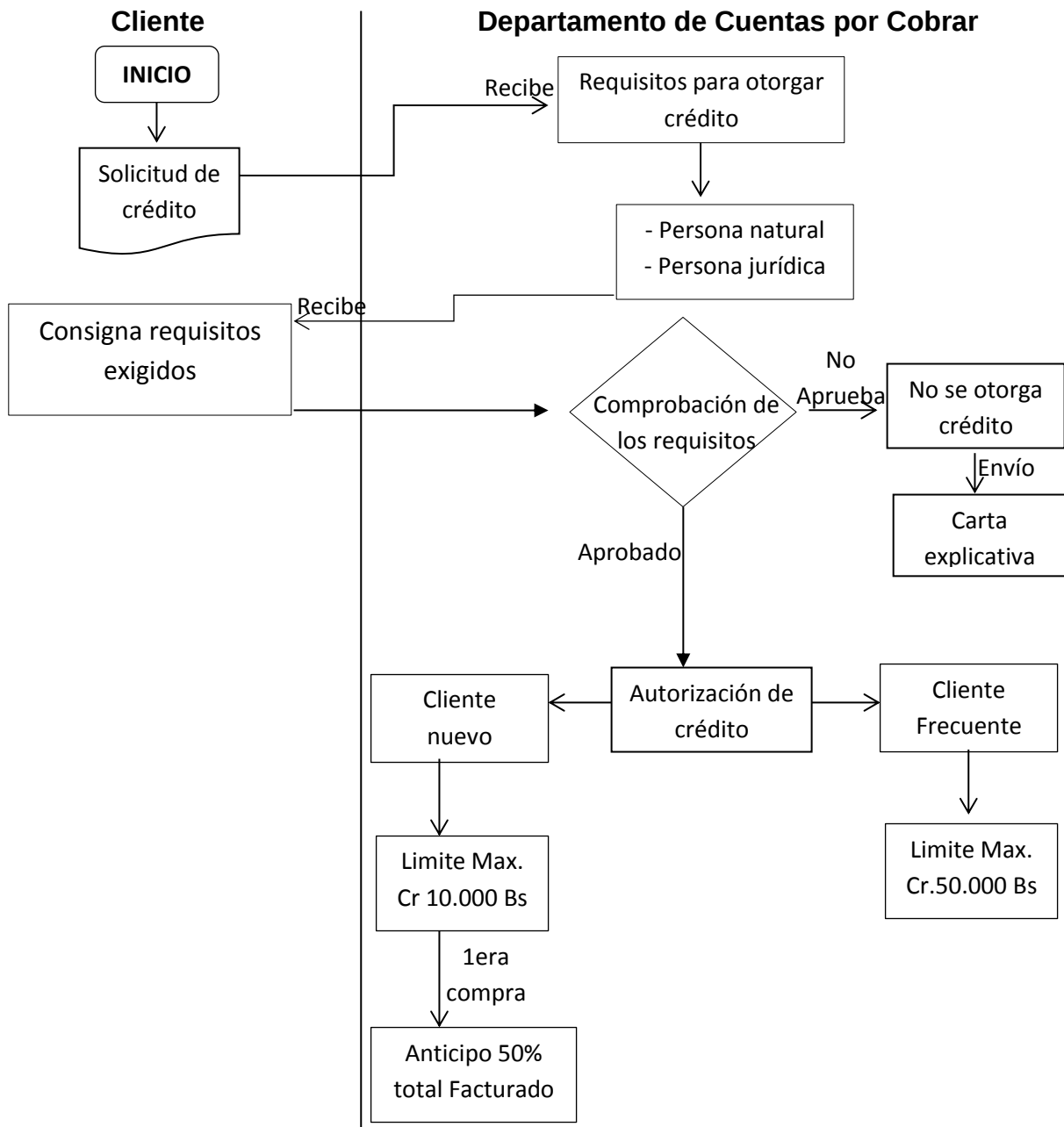
El departamento cuentas por cobrar verifica los datos y documentos consignados por el cliente tomando como tiempo máximo de verificación de los mismos dos (02) días. Una vez comprobados los datos y los mismos son correctos, es autorizado el crédito a través del jefe del departamento y se notifica dicha decisión al cliente para que proceda a realizar el pedido.

Si el cliente no reúne las condiciones exigidas por la gerencia, se le envía una carta por escrito en donde se le explique las razones por las cuales no fue aprobado el crédito.

Cuando se trate de clientes previamente conocidos o frecuentes en la empresa, se le otorgará un límite de crédito de hasta cincuenta mil Bolívars (Bs. 50.000,00) y cuando son clientes nuevos, hasta un monto máximo de Bolívars (Bs.10.000,00) y exigiendo una inicial equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto facturado.

- Presentar periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar y enviarlo a las unidades responsables del ingreso (tesorería, cuentas por pagar, entre otros) de la organización, en relación a esto se debe realizar las gestiones de cobranzas; dicho reporte debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que hasta los momentos han acumulado.
- Establecer un proceso de técnicas de capacitación y aprendizaje para el desarrollo del personal del departamento de crédito y cobranza con el fin de lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en la organización y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.
- Elaboración flujogramas de los procesos mediante el cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades, sus responsabilidades, autoridades y el establecimiento de las líneas apropiadas de información para la consecución de los objetivos generales del departamento de crédito y cobranza y toda la organización.

Figura 1. Flujograma del Procedimiento para el Otorgamiento del Crédito



II) Actividades de control: Son todas las acciones del personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., a través de los cuales implementan las políticas, con el objetivo de asegurar que se está llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesaria para manejar los riesgos a la consecución de los objetivos en la cual se propone las siguientes:

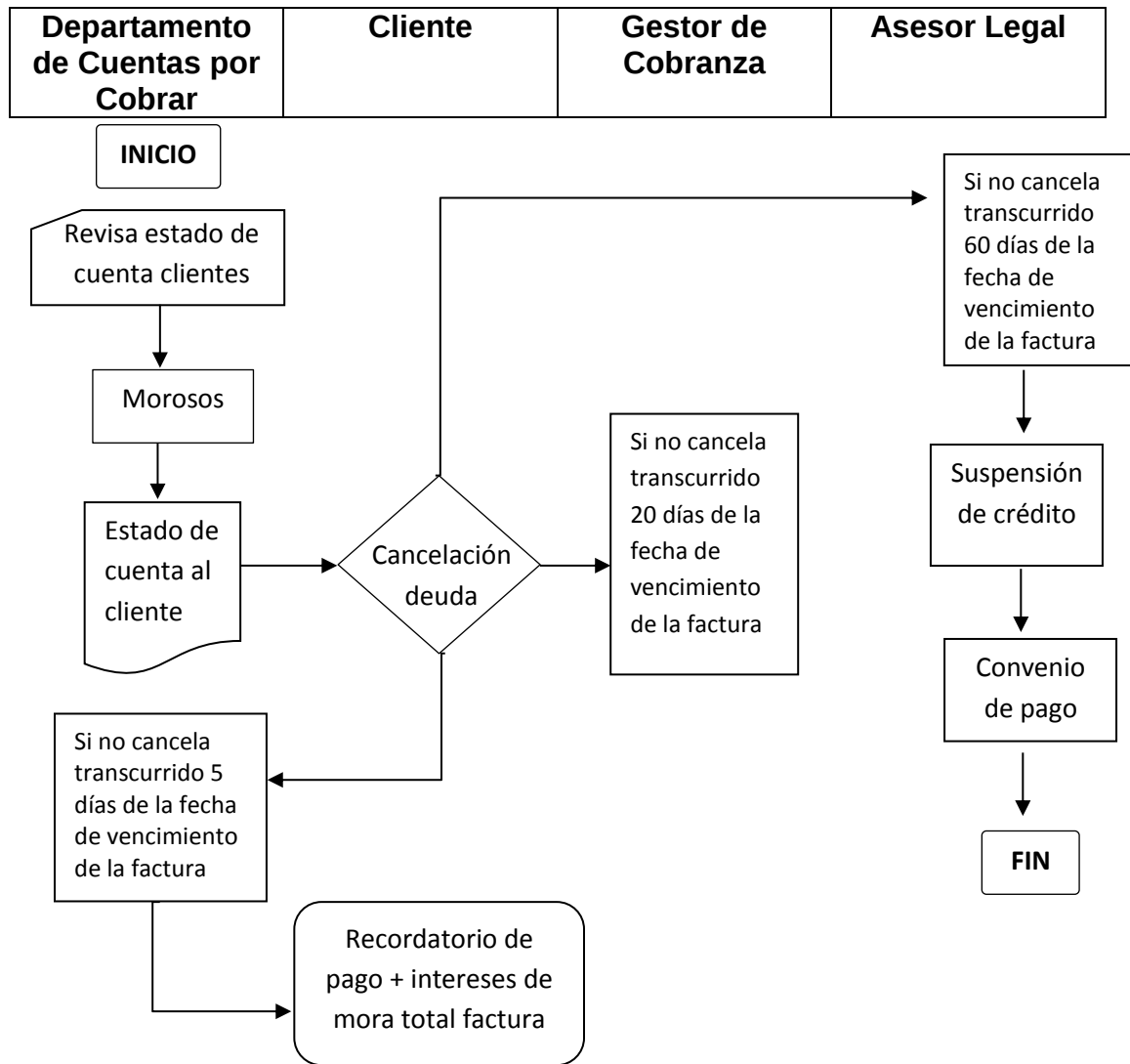
- Elaborar un informe de desempeño de los empleados dentro del departamento de cuentas por cobrar, en virtud de tener un conocimiento amplio de las funciones y así estar en la capacidad de detectar posible errores en las actividades desempeñadas por los demás, como también estar en la capacidad de reemplazar al personal en caso en que no cumpla con las metas establecidas.
- Implementación de un manual de normas y procedimientos el cual permitirá conocer el buen funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de cargos o de tareas, ubicación y requerimientos para su ejecución, el mismo nos servirá para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de las actividades del departamento de cuentas por cobrar.
- Todas las transacciones dentro del departamento deben ser realizadas en tres etapas: aprobación, ejecución y registros, debe ser realizado por individuos distintos. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros del departamento.

- La administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos de los objetivos establecidos para cada actividad significativa del departamento. Los objetivos para manejar los riesgos permiten y facilitan el cumplimiento de todas las actividades del Control Interno se estén realizando de manera adecuada y oportuna; sin embargo, propicia en especial la Eficacia dado que suministra la información pertinente para manejar los riesgos más altos que pueden afectar la organización.
- La adopción de una metodología para la valoración de riesgos constituye en sí misma un proceso de Autorregulación de la función administrativa de la entidad; su aplicación a nivel de los procesos, las áreas o los cargos permite la autogestión y el autocontrol.
- Implementar un sistema administrativo que permita mejorar las actividades del departamento de cuentas por cobrar, las cuales son fundamentales para llevar a cabo los objetivos planteados en la empresa y así lograr las metas establecidas por las personas que tienen intereses propios en la misma, y a su vez establecer una interacción con todos los departamentos de administración.
- Establecer las siguientes Políticas de cobranzas:
- Resulta necesario que la empresa cuente con un sistema automatizado que le proporcione al departamento de cuentas por cobrar, un estado de clientes o análisis de vencimientos de cada uno de los clientes, a fin de determinar cuales de los clientes presentan una morosidad mayor y a su vez aquellas facturas que se acerquen a

su fecha de vencimiento, y así ejecutar acciones tendientes al cobro de las facturas respectivas. Tales acciones son:

- Mantener comunicación entre el departamento de cuentas por cobrar, y el cliente por diversas vías, como la telefónica, correo electrónico o personalmente, a fin de enviarle un estado de cuenta y recordarle con una semana de anticipación, la proximidad del recibimiento del cobro factura que adeuda y recordarle la cancelación de la misma.
- Transcurridos cinco (5) días del vencimiento de la factura se procede a llamar al cliente y recordar la deuda que mantiene con nosotros notificándole que debe cancelar con intereses moratorios que corresponden al cinco por ciento (5%) del total de factura.
- Transcurrido los veintes (20) días del vencimiento de factura y si el cliente no la ha cancelado, se le asigna a una persona de la empresa la gestión de cobranza de la factura adeudada por el cliente. Después de sesenta (60) días de vencida la factura, y no se ha realizado el cobro, habiendo agotado las gestiones mencionadas anteriormente, se envía al asesor legal de la empresa para lograr un convenio de pago con el cliente y hacerle firmar un documento que respalde dicho acuerdo. Seguidamente, se detalla dicho procedimiento a través del siguiente flujograma:

Figura 2. Flujograma del proceso de Cobranza Figura



III) Información y Comunicación: Contribuye al personal del departamento de cuentas por cobrar de empresa Naturalflor, C.A., identifique y comunique información pertinente que facilite a los empleados conducir, administrar y controlar sus operaciones. En tal sentido, se propone lo siguiente:

- Informar de manera escrita o sobre los cambios administrativos y contables dentro del departamento de cuentas por cobrar al departamento de contabilidad y viceversa, proporcionando información correcta a los empleados con detalle suficiente y de manera oportuna que les permita cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades.
- Efectuar reuniones periódicas con la finalidad de conocer la concepción del trabajo que ellos realizan y conocer la manera como desarrollan su labor para detectar de esta forma el grado de conocimiento que tiene , a su vez es importante destacar en estas reuniones las actividades que se consideran inadecuadas y que se encuentran inmiscuida dentro de sus operaciones.
- Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades de los empleados respecto a su trabajo, a fin de que los empleados puedan cumplir sus responsabilidades de operaciones, información financiera y de cumplimiento. Y establecer canales de comunicación para que los empleados del departamento de cuentas por cobrar, reporten asuntos indeseables sospechados.

IV) Valoración de Riesgos: Es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistente internamente. Es la identificación y el análisis

de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar de fuentes externas e internas. En este sentido, se plantea lo siguiente:

- El personal del departamento de cuentas por cobrar deberá tener claro los objetivos de la entidad a fines que se puedan detectar los riesgos y tomar medidas a tiempo para enfrentarlos, y así, implantar mecanismos razonables para anticiparse a los cambios que puedan afectar la organización, ayudando a eludir los problemas que lo impiden y tomando ventajas de las próximas oportunidades.
- El personal del departamento de crédito y cobranza debe verificar que la documentación del perfil económico de nuevos clientes este completa, cotejar la misma, para que así no se incurra en fraude económico que puedan crear perdidas en la organización.
- Existencia de mecanismo para anticipar, identificar, y reaccionar a los eventos o actividades rutinarias que afectan la consecución de los objetivos globales o de los objetivos a nivel de actividad del departamento.
- Creación de una provisión en cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente. En la cual debemos seguir los siguientes objetivos: Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida, asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de cuentas por

cobrar. La creación de provisiones de cuentas incobrables se basara en el tiempo de retraso que tiene el cliente desde la fecha de vencimiento de la factura, considerando un porcentaje fijo sobre las ventas realizadas para los siguientes renglones: Entre 30 días y 60 días de vencidas, Entre 61 días y 90 días de vencidas, Entre 91 días y 120 días de vencidas, Más de 120 días de vencidas.

- Optimización de políticas y créditos para la obtención de mayor número de clientes en la cual deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos al momento de tomar la decisión de crédito por parte de la alta gerencia y los jefes del departamento de crédito y cobranzas.

V) Monitoreo: Ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración, supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. Se plantea:

- Comparar las cuentas por cobrar de la compañía de forma continúa con las cuentas por cobrar del control contable con el fin de verificar si las operaciones están siendo llevada correctamente y así iniciar la cobranza.
- El personal debe ser evaluado periódicamente para ver si cumple con el código de conducta de la organización y desempeñan regularmente sus actividades en el proceso del departamento de crédito y cobranzas se sugiere que la revisión de las operaciones realizadas sean evaluadas por la persona encargada.

- La organización debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de crédito y cobranzas las cuales deben estar dirigidas entre otros a las opiniones recogidas por lo clientes y proveedores, asumido a esto la gerencia debe realizar revisiones periódicas a algunos trabajos efectuados por el departamento de cuentas por cobrar.
- El personal encargado de recibir el cheque, está en la obligación de verificar los datos del mismo y su adecuado importe, cotejándolo con la factura original que se encuentra en el archivo de la empresa.
- Establecer procedimientos para una efectiva gestión de las Cuentas por Cobrar en empresa Naturalflores, C.A., para ello es recomendable que en los procedimientos aplique normas de Auditoría, a fin de que se coordinen con aquellos relacionados con efectivo, inventarios y costo de ventas, por cuanto redundará en una mayor eficiencia en el desarrollo del trabajo, así como la inspección de la documentación que ampara las cuentas por cobrar con objeto de verificar su propiedad, o bien revisión de cobros posteriores.

Evaluación, mediante examen documental, de los resultados de la confirmación de saldos, discusión con los funcionarios responsables de la cartera, información de abogados, agencias de cobranzas, entre otros, de la recuperación de las Cuentas por Cobrar y evaluación de la estimación creada para cuentas de dudosa recuperación.

Verificación de impuestos causados: Como parte de la revisión de ingresos y cuentas por cobrar, el auditor debe verificar simultáneamente, la

corrección de los impuestos que se determinan tomando como base dichos ingresos

Revisión analítica. También es factible comprobar la razonabilidad de las cifras de cuentas por cobrar a través de la aplicación de técnicas de revisión analítica, verificar el cálculo de los ingresos por intereses, comisiones entre otros y revisar que los efectos de la inflación sobre la información financiera requeridos por el boletín B-10 y sus adecuaciones inherentes a Cuentas por Cobrar, se hayan determinado conforme lo establece el principio contable.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Finalizada la investigación que tuvo como objetivo general 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, se encontraron evidencias que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos.

El primer objetivo específico que consistió en: Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturalfloor, C.A., se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Con relación al segundo objetivo específico que consistió en: Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A., se encontró que las debilidades se caracterizan por lo siguiente: No están establecidas las políticas para las cuentas por cobrar, no están definidos los objetivos de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones, falta de supervisión,

falta de evaluación, no posee sistema de información que produzca reportes de las cuentas por cobrar. Mientras que las fortalezas son la capacidad para incrementar los niveles de ventas actuales, amplia disponibilidad de espacios físicos e infraestructura, cuenta con un recurso humano capacitado, e incremento en la cartera de clientes estables.

En cuanto al tercer objetivo específico basado en: Diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalflor, C.A. mejorar la gestión de Crédito y Cobranza, se estructuró en función de los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo. En tal sentido, se enfocó en lo siguiente:

Ambiente de Control: creación de códigos de conducta, evaluación del crédito antes de la concesión, envío de los estados de cuenta a los clientes, seguimiento de cuentas atrasadas y procedimientos de otorgamiento del crédito.

Actividades de control: informe de desempeño de los empleados, implementación de un manual de normas y procedimientos, etapas de las transacciones (autorización, aprobación, ejecución y registros), ejecución de acciones para el manejo de riesgos y el proceso de cobranza.

Información y comunicación: informar cambios administrativos y contables, reuniones periódicas.

Valoración de riesgos: establecimiento de objetivos, verificación de documentación, creación de provisión cuantías incobrables y optimización de políticas de créditos.

Monitoreo: comparar cuentas por cobrar con las que están en control contable, evaluación periódica del personal, verificación de cheques y procedimientos para una efectiva gestión de cuentas por cobrar.

Recomendaciones

En función de los resultados obtenidos de la investigación, se plantean las recomendaciones que constituyen una recopilación producto de la información comprendida en esta indagación, en tal sentido se puntualizan las siguientes:

- Establecer procedimientos para la evaluación y/o selección de los clientes.
- Establecer un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo en las cuentas por cobrar.
- Reducir la incidencia de conducta impropia de los trabajadores para evitar los informes financieros fraudulentos (originados por presiones al trabajador para cumplir con metas de desempeño), a través de la motivación mediante recompensas e incentivos.
- Elaborar e implementar un manual de funciones en el departamento de cuentas por cobrar, para definir funciones y responsabilidades de cada trabajador en cuentas por cobrar.

- Evaluar continuamente los procesos en el departamento de cuentas por cobrar, a fin de detectar errores, omisiones, y/o desviaciones y aplicar medidas correctivas.
- Establecer programas de incentivos a los trabajadores como premio por su desempeño y metas cumplidas, a fin de que estén motivados y se desempeñen mejor en su puesto de trabajo.

LISTA DE REFERENCIAS

Arcila, Luis (1993). **El control interno es hacer las cosas bien**. Revista Universidad EAFIT, Vol. 29, Núm. 90.

Arens, A. y Loebbecke, J. (1996). **Auditoría un Enfoque Integral**. México: Prentice Hall.

Arias, Fidias (2006). **El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. Ed. Episteme. Caracas, Venezuela.

Balestrini, Miriam (2006). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. Caracas: BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Batista, L.; Martínez, Y. y Velasco, L. (2009). **Procedimientos de Control Interno basado en la Estructura de Control Interno (COSO II) en los procesos Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros y Compras – Cuentas por Pagar – Pagos de la empresa Gas Motor, C.A. ubicada en San Diego – estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo. Valencia, Venezuela.

Bolten, E. (1991). **Fundamentos administrativos financieros**. Quinta Edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana de México.

Brito J. (1994), **contabilidad “Básica e intermediaria”**, editorial centro de contadores, 2 Edicion. Caracas-Venezuela

Catacora, F. (1996) **Sistemas y Procedimientos**. Editorial McGraw/ Hill. Venezuela.

Código Civil de Venezuela (1982, Julio). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 2.990.

Código de Comercio de Venezuela (1955). Gaceta Oficial Extraordinaria No. 475. Caracas, Venezuela.

Cruz Roberto, Rivas Patricia, Rodríguez Brismeyva (2011), **Lineamientos de control interno para el proceso de Crédito y Cobranzas de la empresa Hidrolab Toro Consultores, C.A.**. Trabajo de Grado no publicado, Universidad de Carabobo. Bárbula.

Estupiñán, R. (2002). **Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales. Análisis del Informe COSO**. Bogotá. Editorial Ecoediciones.

Estupiñán, R. y Cano, M. (2003). **Control interno y fraudes con base en los ciclos Transaccionales**. Bogotá, Colombia: Eco ediciones.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela (2005). **Declaración de Normas de Auditoría (DNA), Publicaciones Técnicas (PT) y Servicios Especiales Prestados por Contadores Públicos (SEPC) de Aceptación General en Venezuela (Tomo II)**. Caracas, Venezuela: Autor.

Guevara, Ayari y Villadiego Karina (2010). **Planificación Estratégica para Optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar en la Empresa Diesel, C.A. Súper Repuestos**. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Gitman, L. y Núñez, E. (2003). **Principios de Administración Financiera**. México: Pearson Educación.

Gómez, R. (1995) **Sistema y Procedimiento Administrativo**. Ediciones Frigor, Nueva Edición, Caracas.

Gracia, María y otros (2007). **Guía Práctica de Economía de la Empresa II: Áreas de Gestión y Producción**. Publicaciones de la Universitat de Barcelona. España.

Hellriegel, Don, Slocum, Jackson (2008). **Administración un enfoque basado en la competencia**. 11ma Edición, International Thomson Editores. México.

Hernández, S. y Otros (2003) **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill-Interamericana de México, S.A. México.

Hernández, S.; Fernández, R. y Baptista, P. (2010). **Metodología de la Investigación**. Editorial Ultra S.A. México.

Hurtado, I. y Toro, G. (2001). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio** (4ta. Ed). Editorial Episteme. Valencia-Venezuela.

Hurtado J. (2000) **Metodología de Investigación Holística** (3ª. Ed.). Editorial SYPAL. Caracas-Venezuela.

Lerma, Hector (2004). **Metodología de la Investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto**. Editorial Ecoe Ediciones. Bogotá.

Mantilla Samuel A. (2002). **Control: Estructura conceptual integrada**. Colombia: ECOE ediciones.

Méndez A, C. (1995). **Metodología**. Editorial Mc Graw Hill. 2da Edicion. Colombia.

Moronta, Carlos (2013) **Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez, S.A.** Trabajo de Grado. Universidad José Antonio Páez.

Namakforoosh, Naghi (2005). **Metodología de la Investigación**. Editorial Limusa, S.A., México.

Perdomo Moreno, Abraham (2004). **Fundamentos de control interno**. Edición Cengage Learning. Novena edición. México

Rodríguez E y Pineda O (2001). **Manual para la Universidad de Carabobo**, Trabajo de Investigación Ediciones Universidad de Carabobo.

Sabino, Carlos. (2000) **El Proceso de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.

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

Spagni, M.(2005). **Estadística básica**. Ediciones UNL. Argentina

Stoner, J. (2001). **Administración**. Editorial Prentice Hall-Interamericana. México.

Stoner, J.; Freeman, R. y Gilbert, D. (2006) **Administración**. Editorial Prentice Hall-Interamericana. México.

Tamayo – Tamayo, M. **El proceso de Investigación Científica**. Editorial Limusa, México, 1999.

Toro, I. y Parra, R. (2006). **Método y conocimiento Metodología de la investigación**. Medellín. Universidad Eafit

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2001). **Manual de trabajos y Tesis Doctorales**.

Urbina, Danny (2010). **Auditoría de cuentas por cobrar y las políticas de crédito y cobranza en las empresas distribuidoras de productos agrícolas del municipio Boconó, Estado Trujillo**. Trabajo de Grado. Universidad de los Andes, núcleo “Rafael Rangel”.

ANEXOS

ANEXO A CUESTIONARIO



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Ante todo un cordial saludo. Solicitamos de su apoyo para recopilar información para desarrollar nuestro Trabajo de Grado, como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual consiste en la recolección de información necesaria para construir una base de datos para la elaboración del Trabajo de Grado titulado **“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.”**; presentado por las bachilleres: **Vanessa Dicuru, Helimer Linares y Zuhey Villegas.**

El presente cuestionario, va dirigido al personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.

Instrucciones:

Se presentan 23 preguntas, marque con una equis (X) la casilla que considere según las alternativas SI o NO.

¡Gracias por su colaboración!

Nº	ÍTEMS	Sí	No
	AMBIENTE INTERNO		
1	¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?		
2	¿Existen normas y procedimientos para el manejo de las cuentas por cobrar por escrito?		
3	¿Entienden los trabajadores del Departamento de Cuentas por Cobrar qué comportamiento es aceptable y cuál no lo es?		
4	¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas?		
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		
5	¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar?		
6	¿Se realiza la formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento en el Departamento de cuentas por cobrar?		
	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		
7	¿Aplican el análisis DOFA para identificar los riesgos en el Departamento de cuentas por cobrar?		
8	¿Existen incentivos o reconocimiento en el desarrollo del personal en el Departamento de cuentas por cobrar?		
	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
9	¿Se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar?		
10	¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar?		
11	¿Es posible que se produzcan irregularidades o equivocaciones, como errores o desviaciones que afecten la eficiencia y efectividad en las cuentas por cobrar?		
	RESPUESTA A LOS RIESGOS		
12	¿Se toman acciones para evitar las actividades que generan riesgos?		
13	¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo?		

Nº	ÍTEMS	Sí	No
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
14	¿Se elabora el análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que se les otorga crédito?		
15	¿Se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar?		
16	¿Están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar?		
17	¿Están establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?		
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
18	-¿Se identifica, captura y comunica la información oportunamente que le permite a los empleados del Departamento de cuentas por cobrar cumplir con sus responsabilidades?		
19	¿Existen sistemas de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?		
20	¿Les envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar?		
	MONITOREO		
21	¿Es continua la supervisión en el Departamento de cuentas por cobrar?		
22	¿Son periódicas las evaluaciones en el Departamento de cuentas por cobrar?		
23	¿Se toman medidas correctivas?		

ANEXO C

CARTA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Ítem	Criterio				Apreciación					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										

Observaciones _____

Nombre del especialista: _____

C.I.: _____

Profesión: _____

Firma: _____

ANEXO D

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Items	1	2	3	TOTAL
1	0	0	0	0
2	1	0	0	1
3	1	1	1	3
4	1	0	0	1
5	0	0	0	0
6	0	0	0	0
7	0	0	0	0
8	0	0	0	0
9	1	0	0	1
10	0	0	0	0
11	1	1	1	3
12	1	1	0	2
13	0	0	0	0
14	1	0	0	1
15	0	0	0	0
16	0	0	0	0
17	0	0	0	0
18	1	0	0	1
19	0	0	0	0
20	0	0	0	0
21	0	0	0	0
22	0	0	0	0
23	0	0	0	0
TOTAL	8	3	2	13
Varianza ítem				0,854
Varianza Total				6,889

[illegible]
$$K_r = K/K-1^* (SX2 - \sum p1^* q1 / SX2)$$
$$K_r = 23/22 * [(6,889 - 1,33)/6,889]$$

Interpretación:

$$K_r = 0,8933 \times 100 = 89,33 \%$$

Interpretación:

Existe correspondencia entre las respuestas de los ítem, lo que significa que es un instrumento confiable, ya que el resultado se encuentra dentro de los parámetros establecidos como son 0 y 1, en donde se considera un instrumento confiable aquel que sea mayor o igual a 0,51



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



**PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
NATURALFLOR, C.A.**

Autoras:
Dicuru, Vanessa
Linares, Helimer
Villegas, Zuhey

Bárbula, Diciembre de 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado Profesor.

Anexo encontrará: objetivos, cuadro técnico-metodológico, cuestionario y un instrumento para evaluar el mismo, el cual le agradecemos revisar con la finalidad de darle validez, para aplicarlo en el diagnóstico que servirá de base para efectuar nuestro Trabajo de Grado, titulado: **PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.**, elaborado por Vanessa Dicuru, Helimer Linares y Zuhey Villegas.

Le agradecemos toda la colaboración que pueda prestarnos para desarrollar la presente investigación.

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturaflor, C.A.	Control Interno	Es el proceso llevado a cabo en las cuentas por cobrar en la empresa Naturaflor, C.A., diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, en cuanto a eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.	Ambiente Interno: - Bases para el control. - Normas y procedimientos. - Comportamiento. - Desviaciones en las políticas. Establecimiento de Objetivos: - Objetivos de desempeño. - Programas. Identificación de Riesgos: -Análisis DOFA. -Incentivos. Evaluación de Riesgos: -Objetivos interrelacionados. -Valorización de riesgos. -Equivocaciones e irregularidades. Respuesta a los Riesgos: -Acciones para evitarlo. -Motivación y capacitación.	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 12 13	Cuestionario	Personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturaflor, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A.	Control Interno	Es el proceso llevado a cabo en las cuentas por cobrar en la empresa Naturalflor, C.A., diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, en cuanto a eficiencia y eficacia de la operatoria, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.	Actividades de Control: - Análisis de liquidez y solvencia. - Eficiencia. - Segregación de funciones. - Políticas y procedimientos. Información y Comunicación: - Información oportuna-cumplimiento. - Sistemas de información-reportes. - Información suficiente y oportuna. Monitoreo: - Supervisión continua. - Evaluaciones periódicas. - Medidas correctivas.	14 15 16 17 18 19 20 21 22 23	Cuestionario	Personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.	Debilidades del proceso de control interno	Son todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que constituyen barreras para lograr la buena marcha del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.	Ambiente Interno	1-4	Cuestionario	Personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.
			Establecimiento de Objetivos	5-6		
			Identificación de Riesgos	7-8		
			Evaluación de Riesgos	9-11		
			Respuesta a los Riesgos	12-13		
	Fortalezas del proceso de control interno	Son todos aquellos elementos internos y positivos que permiten lograr la buena marcha del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.	Actividades de Control	14-17		
			Información y Comunicación	18-20		
			Monitoreo	21-23		

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Ítem	Técnica e Instrumento	Fuente
Diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalflor, C.A. mejorar la gestión en el departamento de Crédito y Cobranza.	Procedimientos de control interno	Son procedimientos y políticas adoptados por el Departamento de Cuentas por Cobrar para mejorar la gestión.	- Ambiente Interno - Establecimiento de Objetivos - Identificación de Riesgos - Evaluación de Riesgos - Respuesta a los Riesgos - Actividades de Control - Información y Comunicación - Monitoreo - Normas Generales. - Procedimientos.	N/A	Recopilación Documental	Libros, Internet

Fuente: Dicuru, Linares y Villegas (2014).



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Ante todo un cordial saludo. Solicitamos de su apoyo para recopilar información para desarrollar nuestro Trabajo de Grado, como requisito para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública, el cual consiste en la recolección de información necesaria para construir una base de datos para la elaboración del Trabajo de Grado titulado **“PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.”**; presentado por las bachilleres: **Vanessa Dicuru, Helimer Linares y Zuhey Villegas**.

El presente cuestionario, va dirigido al personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.

Instrucciones:

Se presentan nueve preguntas, marque con una equis (X) la casilla que considere según las alternativas SI o NO.

¡Gracias por su colaboración!

Nº	ÍTEMS	Sí	No
	AMBIENTE INTERNO		
1	¿Se disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar?		
2	¿Existen normas y procedimientos de cuentas por cobrar por escrito?		
3	¿Entienden los trabajadores de Departamento de Cuentas por Cobrar por cobrar qué comportamiento es aceptable y cuál no lo es?		
4	¿Se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas?		
	ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS		
5	¿Se cumplen los objetivos de desempeño en el Departamento de cuentas por cobrar?		
6	¿Se realiza la formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento en el Departamento de cuentas por cobrar?		
	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS		
7	¿Aplican el análisis DOFA para identificar los riesgos en el Departamento de cuentas por cobrar?		
8	¿Existen incentivos o reconocimiento en el desarrollo del personal en el Departamento de cuentas por cobrar?		
	EVALUACIÓN DE RIESGOS		
9	¿Se establecen objetivos interrelacionados con los procesos de ventas y cuentas por cobrar?		
10	¿Se establecen mecanismos para la identificación, análisis y valorización de los riesgos en los procesos de cuentas por cobrar?		
11	¿Es posible que se produzcan irregularidades o equivocaciones, como errores o desviaciones que afecten la eficiencia y efectividad en las cuentas por cobrar?		
	RESPUESTA A LOS RIESGOS		
12	¿Se toman acciones para evitar las actividades que generan riesgos?		
13	¿Se ha motivado y capacitado al personal para asumir mayor control de su trabajo?		

Nº	ÍTEMS	Sí	No
	ACTIVIDADES DE CONTROL		
14	¿Se elabora análisis de liquidez y solvencia de los clientes a los que les otorga crédito?		
15	¿Se aplican controles sobre el manejo eficiente de las cuentas por cobrar?		
16	¿Están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar?		
17	¿Están establecidas las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar?		
	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
18	-¿Se identifica, captura y comunica la información oportunamente que le permite a los empleados del Departamento de cuentas por cobrar cumplir con sus responsabilidades?		
19	¿Existen sistemas de información en el Departamento de cuentas por cobrar que produzcan reportes?		
20	¿Le envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar?		
	MONITOREO		
21	¿Es continua la supervisión en el Departamento de cuentas por cobrar?		
22	¿Son periódicas las evaluaciones en el Departamento de cuentas por cobrar?		
23	¿Se toman medidas correctivas?		



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Ítem	Criterio				Apreciación					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										

Observaciones _____

Nombre del especialista: _____

C.I.: _____

Profesión: _____

Firma: _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO

Por medio de la presente, doy constancia de que el instrumento de recolección de datos elaborado para desarrollar el Trabajo de Grado titulado: **PROPUESTA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NATURALFLOR, C.A.**, elaborado por Vanessa Dicuru, Helimer Linares y Zuhey Villegas, cumple con los requisitos exigidos para cubrir los objetivos de la investigación que pretende desarrollar.

Aprobado por:

Nombre: _____

C.I. _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

Formación Profesional: _____

Campo Laboral: _____