



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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO
PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN
Y COBRANZA EN LA EMPRESA SEGUIN DE VENEZUELA II C.A.**

Autores:
Abreu, Jesús
Bernal, Milady
Morillo, Nayre

Bárbula, Mayo de 2016



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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO
PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN
Y COBRANZA EN LA EMPRESA SEGUIN DE VENEZUELA II C.A.**

Tutor:
Jesús Rejón

Autores:
Abreu, Jesús
C.I. 20.445.163
Bernal, Milady
C.I. 21.416.208
Morillo, Nayre
C.I. 21.017.290

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

Bárbula, Mayo de 2016



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO
PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN
Y COBRANZA EN LA EMPRESA SEGUIN DE VENEZUELA II C.A.**

Tutor:
Jesús Rejón

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

Por: Jesús Rejón
C.I. V-13.490.334

Bárbula, Marzo de 2016



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



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

Nº Exp: 3002
Periodo: 2S-2015

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN Y COBRANZA EN LA EMPRESA SEGUIN DE VENEZUELA II C.A.**

Elaborado y presentado por:

ABREU JESÚS	20.445.163	CONTADURÍA PÚBLICA
BERNAL MILADY	21.416.208	CONTADURÍA PÚBLICA
MORILLO NAYRE	21.017.290	CONTADURÍA PÚBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría del Profesor Jesús Rejón C.I. V-13.490.334 , reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

☐

Aprobado

☐

No Presento

JURADOS

JESUS REJON

ORLANDO FLORES

YAMILE TERAN

GLENDA RIVAS

En Bárbula, a los ____ días del mes de _____ del año 2016

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

A mis hermanas y sobrino por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mis amigos, que nos apoyamos mutuamente en nuestra formación profesional especialmente a Dinosaurios UC por su apoyo y la mejor de las ayudas a lo largo de nuestra carrera.

Jesús Abreu

DEDICATORIA

A Dios, por siempre ser mi guía en cada meta que me he propuesto, por acompañarme día a día durante el transcurso de mi carrera de CONTADURIA PUBLICA en la UNIVERSIDAD DE CARABOBO, a él le dedico de manera especial mi Trabajo de Grado.

A mis padres Alix Suárez y Carlos Bernal, a ti madre, por enseñarme desde muy pequeña que todo sacrificio tiene su recompensa, por ser mi amiga incondicional en todo momento, por estar allí cuando caigo; tú me das las fuerzas para levantarme, le doy gracias a Dios por la hermosa bendición de tenerte como madre. A ti padre, por creer en mí en todo momento y por apoyarme en cada etapa de mi vida. Eres mi ejemplo a seguir. Esta meta es para ustedes.

A mis abuelos Nancy Soler, Sebastián Suárez, Eduardo Bernal y en especial a mi abuelita Socorro López, sé que desde el cielo estarás feliz al verme culminar esta maravillosa meta. Te amo abuela!

A mi amigo, mi confidente y compañero de vida Allen Colina, por estar allí cada vez que te necesito, por brindarme tu amor, tu cariño y tu comprensión en los momentos más difíciles. Te amo cielo!

A mis hermanos Karla, Hillary, Alexandra y Beckham, son lo más hermoso que tengo en la vida, esta meta es dedicada especialmente a ustedes. Los amo inmensamente!

A mis amigos y compañeros de tesis Nayre Morillo y Jesús Abreu, porque junto a ustedes culmino una de las etapas más importantes de mi vida. Gracias por la amistad brindada. Los quiero!

A mis amigos y futuros colegas, mi grupo “Dinosaurios UC”, que bendición haberlos conocido y que hoy en día sean parte de esta meta. ¡LO LOGRAMOS!

Milady Bernal

DEDICATORIA

Principalmente le dedico mi trabajo de grado a Dios, gracias a él despierto todos los días y sigo con pasos firmes aprendiendo de cada minuto vivido, con su guía camino este viaje lleno de sueños y metas cumplidas, sin él no hubiese llegado a cerrar este ciclo.

A mi madre, esa mujer hermosa que me da su amor sin mediar, que cree en mi mucho más que yo, eres el pilar más importante de mi vida, gracias por brindarme tu apoyo incondicional, por celebrar mis triunfos y acompañarme y alentarme en las derrotas, sin tu ejemplo, enseñanza, fuerza, motivación y confianza no llegaría a cumplir este sueño de ambas ser LICENCIADA EN CONTADURIA PUBLICA.

A mi padre, un hombre maravilloso, trabajador, un luchador de la vida, este triunfo también es para ti, aunque no estemos juntos todos los días, la distancia no es barrera porque siempre has estado a mi lado, no me cansare jamos de agradecer a Dios por tenerte.

A mi hermana mi PRINCESA MAYOR futura ingeniero, siente este triunfo tuyo, gracias por ayudarme a continuar sin desmayar, te quiero muchísimo herma.

A mi hermana mi PRINCESA MENOR y demás familiares que han creído en mí, hoy que ya alcance este logro, espero se visualicen en el futuro, todo lo que nos proponemos lo logramos si trabajamos con dedicación, entusiasmo y esfuerzo.

A mis compañeros de tesis, MILADY BERNAL Y JESUS ABREU, juntos logramos culminar nuestro trabajo de grado, agradezco mucho a DIOS por ponerlos en mi vida y por regalarme su amistad.

A todos mis amigos y en especial al grupo de DINOSAURIOS UC, esos hermosos hermanos que me mando DIOS, ya cerramos esta etapa donde muchos vivimos momentos especiales y espero no sean los únicos, apenas es el comienzo de nuestra carrera y nuestra maravillosa amistad.

Nayre Morillo

AGRADECIMIENTOS

A mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, especialmente a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A nuestros profesores, por haber compartido parte de sus conocimientos, por apoyarnos y guiarnos en todo momento y de esta manera contribuir a desarrollar con éxito esta labor.

A mis compañeras de tesis Milady Bernal y Nayre Morillo, y demás compañeros de clases por los momentos que compartimos juntos y por el apoyo incondicional que nos brindaron.

A la Universidad de Carabobo (FACES), por encargarse de nuestra formación profesional, la cual permitió la culminación de una etapa importante en nuestras vidas.

Jesús Abreu

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, nuestro padre celestial, porque gracias a su voluntad divina me ha permitido llegar a donde estoy y me ha dado las fuerzas para vencer los obstáculos que se presentan a lo largo del camino. A él LAS GRACIAS INFINITAS.

A mi madre Alix Suárez, ella es y será el pilar fundamental hacia el logro de cada una de mis metas, enormemente agradecida por todo el amor, el cariño, la dedicación, la entrega y el apoyo incondicional que me has brindado. TE AMO MAMI.

A mi padre Carlos Bernal, un hombre extraordinario, lleno de vida y con muchas ganas de vivirla, alegre, encantador, y sobre todo un excelente padre. Mil gracias por siempre estar al pendiente de mí y de mis cosas a pesar de la distancia. TE AMO PAPI.

A mi suegra Aisquel Figueredo, gracias por el apoyo brindado en todo momento y por siempre preocuparse en que me encuentre bien. La quiero mucho!

A mi hermanita Alexandra “mi pequeña grandulona”, porque es quien me motiva día a día a seguir adelante, ya que quiero ser siempre un buen ejemplo para ella. Gracias por ser parte de este logro y espero un día no muy lejano celebremos el tuyo. TE AMO!

A mis tíos y primos gracias a todos por creer en mí, los quiero!

A la Universidad de Carabobo nuestra Alma Máter y a nuestros profesores, por compartir con nosotros sus conocimientos, ya que serán la base fundamental para nuestro desarrollo profesional.

Milady Bernal

AGRADECIMIENTOS

Primeramente agradezco a DIOS, por bendecirme día a día, por estar allí acompañándome a lo largo de este camino, y por darme la fuerza y fortaleza de alcanzar mis objetivos trazados. Estoy feliz de ser quien soy y eso lo debo eternamente a él y a mis padres...

A mis padres quienes son mi motor, mi mejor ejemplo a seguir, personas emprendedoras, exitosas, comprometidas, constantes, responsables y pacientes, Dios no pudo darme mejores padres, los amo.

A mis hermanas, mis princesas que hoy celebraran este triunfo conmigo, hoy celebraremos por mí y a futuro será por ustedes, gracias por su amor ustedes son parte de esta meta alcanzada, más que hermanas son mis mejores amigas.

A mis familiares abuelos, tíos, y primos, gracias por estar pendiente en cada avance, ya culmine, logre cerrar este ciclo para darles entrada a otros y deseo sigan siempre allí.

A la Universidad de Carabobo la mejor casa de estudios y a mis profesores quienes fueron parte de este crecimiento profesional.

A todas esas personas que de una u otra forma siempre me ayudaron para alcanzar este sueño, estoy llena de infinitas bendiciones por tanta gente buena a mí alrededor.

Nayre Morillo



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



**EVALUACIÓN DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO PARA
EL MEJORAMIENTO DE LA ACTIVIDAD DE FACTURACIÓN Y
COBRANZA EN LA EMPRESA SEGUIN DE VENEZUELA II C.A.**

Autores: Abreu, Jesús
Bernal, Milady
Morillo, Nayre

Tutor: Jesús Rejón

Fecha: Mayo de 2016

RESUMEN

Los procesos de facturación y cobranza son dos de las transacciones más importantes en una empresa ya que ellas permiten que la empresa perciba los ingresos necesarios para asegurar el desarrollo de sus operaciones. En ese sentido, se desarrolló este estudio con la finalidad de evaluar las actividades de control interno que supervisan dichos procesos en la empresa Seguin de Venezuela II, C.A, a fin de mejorar el desempeño de la empresa en los mismos. Desde el punto de vista de su metodología, la misma se llevó a cabo con un diseño de campo, de tipo descriptiva. La población estuvo conformada por las cinco (5) personas que laboran en el área administrativa y se seleccionó una muestra censal considerando que era una población pequeña, fácil de manejar. Para la recolección de los datos se utilizaron las técnicas de la observación directa y la encuesta, para la cual se empleó un cuestionario con 21 preguntas con una escala dicotómica, con alternativas de respuesta Si y No, el cual fue validado previamente por el juicio de expertos. La confiabilidad fue calculada a través del método de Kuder-Richardson 20, arrojando un valor de 0,84 que indica una confiabilidad muy alta. Los resultados permitieron evidenciar que el sistema de control interno presenta diversas debilidades que se derivan de la falta de un ambiente de control adecuado, así como a carencia de políticas y procedimientos documentados que sirvan de guía a los procesos de control interno en las operaciones de facturación y cobranza. Asimismo, se pudo evidenciar que no se cuentan con actividades de control bien definidas que permitan verificar que se cumplan las directrices de la gerencia y mejorar el control en la facturación y cobranza.

Palabras claves: Control Interno, Facturación, Cobranza.



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



**ASSESSMENT OF THE INTERNAL CONTROL PROCESSES
FOR THE IMPROVEMENT OF THE ACTIVITY OF BILLING AND
COLLECTIONS IN THE COMPANY SEGUIN OF VENEZUELA II C.A.**

Author: Abreu, Jesús
Bernal, Milady
Morillo, Nayre

Tutor: Jesús Rejón

Date: May 2016

ABSTRACT

Billing and collection processes are two of the most important transactions in a business, since they allow the company to perceive the revenues needed to ensure the development of their operations. In that sense, this study was developed in order to assess the internal control activities that monitor these processes Seguin of Venezuela II, C.A. Company, so they can improve the performance of the company in those processes same. From the point of view of its methodology, it was held with a field of descriptive design. The population was formed by five (5) people who work in the administrative area and a census sample was selected, considering that it was a small population, easy to handle. For the collection of data, the direct observation and survey techniques were used. questionnaire with 21 questions with a dichotomous scale, with response alternatives of Yes and No, which was validated previously through by experts opinion. Reliability was calculated through the Kuder Richardson method 20, yielding a value of 0.84, indicating a very high reliability. The results allowed to reveal that internal control system has several weaknesses arising from the lack of an appropriate control environment, as well as the lack of policies and documented procedures that serve as a guide to the processes of internal control in billing and collections operations. It could also demonstrate that they did not count with well defined control activities that enable to verify compliance with management guidelines and improve control in the billing and collection.

Key words: Internal Control, Billing, Collection.

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

CARTA DE POSTULACIÓN TUTORIAL

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

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención
Abreu, Jesús	20.445.163	0412 899.90.70	jesus_abreu20@hotmail.com	CP
Bernal, Milady	21.416.208	0412 753.73.53	mile.bernal29@gmail.com	CP
Morillo, Nayre	21.017.290	0424 444.58.70	nayre_99@hotmail.com	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 Jesús Rejón
C.I: V-13.490.334
Correo: jerejon@hotmail.com

Estudiante/Investigador
Abreu, Jesús
Telf.: 0412 899.90.70

Estudiante/Investigador
Bernal, Milady
Telf.: 0412 753.73.53

Estudiante/Investigador
Morillo, Nayre
Telf.: 0424 444.58.70

En Bárbula, a los 13 días del mes de Julio del año 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen

Tutor: Jesús Rejón

Título del Trabajo: Evaluación de los Procesos de Control Interno para el Mejoramiento de la Actividad de Facturación y Cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II 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.-	13-05-2015	Revisión y modificación del planteamiento del problema.	Tutor:
				Est./Invest.:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	18-05-2015	Aclaratorias sobre los objetivos y justificación de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	25-05-2015	Correcciones respecto a la redacción en general del capítulo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen

Tutor: Jesús Rejón

Título del Trabajo: Evaluación de los Procesos de Control Interno para el Mejoramiento de la Actividad de Facturación y Cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II C.A.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional)- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	04-06-2015	Revisión de los antecedentes de la investigación y recomendaciones sobre las bases teóricas.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	15-06-2015	Modificación de las bases teóricas y revisión de la definición de términos básicos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	18-06-2015	Revisión del capítulo en general.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen

Tutor: Jesús Rejón

Título del Trabajo: Evaluación de los Procesos de Control Interno para el Mejoramiento de la Actividad de Facturación y Cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II C.A.

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.-	29-06-2015	Revisión de la metodología de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	06-07-2015	Aclaratorias referentes a las unidades de estudio y de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	13-07-2015	Corrección en la redacción y revisión de todo el capítulo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen

Tutor: Jesús Rejón

Título del Trabajo: Evaluación de los Procesos de Control Interno para el Mejoramiento de la Actividad de Facturación y Cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II 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.-	22-02-2016	Revisión de resultados obtenidos de la aplicación del instrumento.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	25-02-2016	Corrección de Análisis aplicados al instrumento.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	29-02-2016	Revisión final de los análisis obtenidos en la aplicación de instrumento y observación en cuanto a redacción.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
OFICINA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Maribel Guillen

Tutor: Jesús Rejón

Título del Trabajo: Evaluación de los Procesos de Control Interno para el Mejoramiento de la Actividad de Facturación y Cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II C.A.

CAPITULO V La Propuesta	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.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIAS	V
AGRADECIMIENTOS	Viii
RESUMEN	Xi
ABSTRACT	Xii
CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO	Xiv
ÍNDICE DE CUADROS	Xxi
ÍNDICE DE TABLAS	Xxii
ÍNDICE DE GRAFICOS	Xxiii
INTRODUCCIÓN	24
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	26
Formulación del Problema	31
Objetivos de la Investigación	32
Justificación de la Investigación	32
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes de la Investigación	36
Bases Teóricas	41
Definición de Términos Básicos	72
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación.....	76
Diseño de la Investigación.....	77
Unidades de Estudio	78
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	79
Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	84
Procesamiento de Datos	86
CAPÍTULO IV	

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Diagnosticar la situación actual del departamento de administración, con relación al proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela, II, C.A.	87
Identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de administración.	129

CAPÍTULO V LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta	134
Objetivos de la Propuesta	135
Justificación de la Propuesta	135
Posibilidades de mejora en el control interno en la facturación y cobranza	136
Lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno ...	138
CONCLUSIONES	143
RECOMENDACIONES	146
LISTA DE REFERENCIAS	148
ANEXOS	152

ÍNDICE DE CUADROS

No.		Pág.
1	Población de la Empresa caso de estudio	78
2	Cuadro Técnico Metodológico	81
3	Criterio para el Método del Kuder-Richardson	85
4	Resumen de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas	132

ÍNDICE DE TABLAS

No.		Pág.
1	Frecuencias Ítem No. 1	88
2	Frecuencias Ítem No. 2	90
3	Frecuencias Ítem No. 3	92
4	Frecuencias Ítem No. 4	94
5	Frecuencias Ítem No. 5	96
6	Frecuencias Ítem No. 6	98
7	Frecuencias Ítem No. 7	100
8	Frecuencias Ítem No. 8	102
9	Frecuencias Ítem No. 9	104
10	Frecuencias Ítem No. 10	106
11	Frecuencias Ítem No. 11	108
12	Frecuencias Ítem No. 12	110
13	Frecuencias Ítem No. 13	112
14	Frecuencias Ítem No. 14	114
15	Frecuencias Ítem No. 15	116
16	Frecuencias Ítem No. 16	118
17	Frecuencias Ítem No. 17	120
18	Frecuencias Ítem No. 18	122
19	Frecuencias Ítem No. 19	124
20	Frecuencias Ítem No. 20	126
21	Frecuencias Ítem No. 21	128

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.		Pág.
1	Frecuencias Ítem No. 1	88
2	Frecuencias Ítem No. 2	90
3	Frecuencias Ítem No. 3	92
4	Frecuencias Ítem No. 4	94
5	Frecuencias Ítem No. 5	96
6	Frecuencias Ítem No. 6	98
7	Frecuencias Ítem No. 7	100
8	Frecuencias Ítem No. 8	102
9	Frecuencias Ítem No. 9	104
10	Frecuencias Ítem No. 10	106
11	Frecuencias Ítem No. 11	108
12	Frecuencias Ítem No. 12	110
13	Frecuencias Ítem No. 13	112
14	Frecuencias Ítem No. 14	114
15	Frecuencias Ítem No. 15	116
16	Frecuencias Ítem No. 16	118
17	Frecuencias Ítem No. 17	120
18	Frecuencias Ítem No. 18	122
19	Frecuencias Ítem No. 19	124
20	Frecuencias Ítem No. 20	126
21	Frecuencias Ítem No. 21	128

INTRODUCCIÓN

La administración en las empresas dedicadas a la compra-venta de productos, independiente de su tamaño, necesitan asegurarse que los procesos de facturación y cobranza se ejecuten de manera eficaz y transparente, ya que de ellos depende la generación de los ingresos que requiere la organización para las operaciones que le permitirán alcanzar sus objetivos, De allí, que luego de planificar, organizar y dirigir las actividades en la organización debe establecer los medios de desarrollar la última de las funciones básicas de la gerencia: controlar.

En ese sentido, busca establecer las políticas y procedimientos que le facilite desarrollar un sistema de control interno que le permita verificar que las actividades se realizan como fueron planificadas, asegurando una gestión ordenada y eficiente de su negocio, para de esa manera salvaguardar los activos de la empresa, previniendo y detectando los posibles errores e irregularidades. Asimismo, el control interno, la precisión e integridad de los registros contables necesarios para la toma de decisiones y la oportuna preparación de información financiera confiable.

La importancia del control interno en cualquier organización, radica en que facilita la consecución de sus objetivos, permitiendo el manejo más eficiente de los recursos, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad y custodia, así como el registro oportuno y control de la información que se deriva de sus operaciones, en los sistemas respectivos, permitiéndoles una preparación confiable sobre sus estados financieros.

En ese sentido, se desarrolló esta investigación en la empresa Seguin de Venezuela II, C.A., ubicada en la Zona Industrial Castillito de San Diego, Estado Carabobo, dedicada a la venta de equipamientos de higiene y seguridad industrial; en la cual se han evidenciado debilidades en el control interno de sus operaciones de

facturación y cobranza. De allí, que se llevara a cabo este estudio con la finalidad de evaluar los procesos de control interno en el Departamento de Administración en busca de mejorar dichas actividades, por lo que su informe se presenta estructurado de la manera siguiente:

El Capítulo I, El Problema, describe el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, tanto general como específicos y las razones que justifican el estudio. El Capítulo II, Marco Teórico, se dedica a presentar y analizar teorías y conceptos, que permiten explicar el fenómeno en estudio y sirven de referencia a la investigación por lo que presenta antecedentes o estudios previos, las teorías, sistemas o modelos que la fundamentan.

El Capítulo III, Marco Metodológico, expone la metodología utilizada para darle el necesario rigor científico al proceso investigativo, por lo que define el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de las variables, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de los datos, así como la validez y confiabilidad del instrumento.

En el Capítulo IV, Presentación y Análisis de Resultados, se relaciona con los resultados obtenidos en la recolección de la información; presentándolos agrupados, categorizados y tabulados, acompañados de gráficos que facilitan su análisis y una breve interpretación de los autores con las inferencias que pueden hacerse. El Capítulo V, La Propuesta, detalla los diferentes elementos de la propuesta de lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza. Por último, se presentan las conclusiones, recomendaciones y se presenta una lista de las referencias bibliográficas que fueron consultadas para dar fundamento a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el mundo actual, los diferentes factores asociados a un intercambio comercial globalizado, así como los avances en las tecnologías de la información, han introducido grandes cambios en el ambiente de las negociaciones, haciéndolas cada vez más complejas por lo que se hace necesario que las organizaciones deban ser cada día más eficientes y eficaces e

n el desarrollo de sus operaciones con la finalidad de mantenerse competitivos en mercados más exigentes en cuanto a calidad y productividad.

En ese contexto, las organizaciones, independiente de su tamaño o si se dedican a la manufactura, comercio o servicios; requieren planificar el trabajo, estableciendo sus objetivos, así como la estructura organizativa que les permitirá alcanzarlos. De esta manera, podrán distribuir las actividades, definiendo los recursos materiales y humanos requeridos para ejecutarlas y controlar que se lleven a cabo los procesos necesarios para alcanzar los planes y metas establecidos.

En consecuencia, las organizaciones requieren contar con un sistema de control eficaz que asegure, tal como señalan Robbins y Coulter (2005:458), “que las actividades se completen de tal manera que conduzcan al logro de los objetivos de la organización”. Es decir, que permita comparar el desempeño real con las metas fijadas con antelación, verificando si hay desviaciones significativas, con la finalidad de retomar las riendas del desempeño. Este proceso de vigilar, comparar y corregir es lo que se entiende por la función de control.

Por su parte, Horngren, Sundem, y Elliot (2000:188) señalan que el control es “un proceso que crea un sistema de comprobaciones y balances que garantiza que todas las actividades de una compañía son compatibles con sus objetivos”. Es decir, es la previsión de medidas administrativas dentro de la organización orientadas a garantizar el logro de los objetivos; siguiendo políticas y procedimientos orientados a verificar que todo es lo que debe ser.

En ese orden de ideas, en las últimas décadas las organizaciones en el mundo comenzaron a modificar sus procesos atendiendo a tendencias orientadas a hacerlas más eficientes y productivas, empezaron a hacer énfasis en el control interno de sus procesos como medio de poder competir con éxito en mercados cada día más globalizados y exigentes; por lo que, le han dado mayor importancia como herramienta para asegurar que sus operaciones se ejecuten como fueron planeadas, de manera que se garantice el alcance de estos objetivos.

Sobre el control interno, Estupiñan (2006) señala que 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 entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (p. 16).

Por consiguiente, el control interno puede entenderse como un proceso llevado a cabo por una organización, para salvaguardar sus recursos, prevenir o detectar errores, debilidades u omisiones no intencionales, así como las irregularidades o desviaciones intencionales. De igual manera, permite asegurar la razonabilidad y confiabilidad del sistema de información financiera, midiendo el cumplimiento de las políticas de la organización y promoviendo la eficiencia de las operaciones.

Asimismo, puede definirse como un conjunto de acciones inmersas en las operaciones integradas a las funciones de la administración y ejecutados por personas quienes cumplen distintos roles y responsabilidades, los cuales deben tener conocimientos claros de la aplicación del control interno para una buena operación sin riesgos y dar seguridad razonable más no absoluta en las actividades de la organización.

De acuerdo con el razonamiento anterior, es importante destacar que el control interno es esencial para la estructura administrativa contable de una empresa, porque maximiza la efectividad de sus estados financieros así como también la eficiencia y eficacia operativa; de allí que sea necesario tener un adecuado control interno en todas las organizaciones, pues gracias a éste se evitan riesgos de errores y fraudes, se protegen los activos al igual que los intereses de la misma.

En base a ello, las capacidades del control interno formulan un conjunto de políticas y procedimientos que rigen las actividades, para garantizar un flujo tranquilo y mejorado de las operaciones en el área laboral, tal como se expresa en el Párrafo 8 de la Norma Internacional de Auditoría N° 6 Evaluación de Riesgos y Control Interno, emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento y adoptada por la Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (2013). Norma Internacional de Auditoría 6 Evaluación de Riesgos y Control Interno. (IAASB).

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y

error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Bajo este contexto, cabe reconocer la importancia del control interno en cualquier organización, tanto en la conducción de la misma, como en el control de las operaciones, permite un adecuado manejo de los bienes, los procesos y el registro de las operaciones financieras en una empresa, con el fin de generar información confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; Ayudando a que los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros), sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos, obteniendo bienes y servicios de mejor calidad y al menor precio posible, a fin de ser más competitivos y cumplir con la misión, los objetivos y los planes de la empresa.

Al respecto, se comprende que el control interno no asegura el éxito o la supervivencia de una organización, Flores y Flores (2012:1), asegura que “un sistema, de control interno, por más bien concebido y operado que fuera, proporciona sólo razonable, no absolutamente, promesas de buena gestión y la sugerencia relacionada a los logros de los objetivos de una entidad”. Evidenciando la necesidad de evaluar de forma constante y precisa cada una de las etapas o planificaciones de control interno a fin de verificar o captar errores de adopción de medidas que pueden ser defectuosas y originan sustracciones por error o simple equivocación.

Asimismo, debe considerarse que el control interno cobra especial relevancia para asegurar el adecuado manejo de sus recursos financieros. En toda organización, uno de los procesos más importantes está relacionado con el proceso de facturación; por la venta de un bien o prestación de un servicio; y de cobranza, cuando las ventas han generado una cuenta por cobrar, derechos adquiridos por la empresa a cambio del

producto o servicio; ya que es a través de estas actividades que se logran los ingresos de efectivo que facilitan el desarrollo de las operaciones de la empresa.

Por consiguiente, la adecuada gestión del proceso ventas-cuentas por cobrar-cobranza, se encuentra entre las actividades clave de una empresa que espera obtener un margen de utilidad razonable con relación a sus costos y gastos, independiente del tipo de sector en que desenvuelva sus operaciones. Por ello, la facturación de sus ventas, el adecuado registro de las cuentas por cobrar, la recaudación del dinero que produzcan los cobros de éstas y las actividades de control que utilice la empresa para ejercer una vigilancia efectiva sobre las transacciones, constituyen el marco de acción para orientar un efectivo control interno del manejo de tan importante activo.

En ese marco de ideas, se observa la situación en la empresa Seguin de Venezuela II, C.A., unidad organizacional ubicada en la Av. Julio Centeno C.C. Parque Comercio Industrial Castillito Nivel Nave “A” Galpón EDG-20 Zona Industrial Castillito Etapa “D” San Diego Edo. Carabobo, que se dedica a la venta de equipamientos de higiene y seguridad industrial; en la cual se ha evidenciado una serie de debilidades relacionadas al control interno de las actividades de facturación y cobranza; que se reflejan en los retardos que se han producido en el cumplimiento de las metas laborales planificadas, identificando una merma constante en sus capacidades de organización y en la retroalimentación monetaria.

Asimismo, se han observado irregularidades como la falta de segregación de funciones de los ejecutivos del área administrativa, lo cual no satisface el buen desarrollo de las actividades y por ende, el ordenamiento de las facturas y servicios es muy deficiente, afectando el procedimiento de entrega del documento fiscal a sus clientes relacionados; ocasionando retardos, molestias generales y sobrecargas del personal de trabajo por la acumulación de trabajo hacia unos operarios y otros no.

Por otra parte, como no existe un lineamiento o métodos a seguir para el otorgamiento de créditos a sus clientes, el mismo es desarrollado y aprobado de forma intuitiva y aleatoria, sin pasar por una adecuada evaluación del caso; circunstancia que ha dejado a consumidores en estado de espera sobre otros con baja prioridad, lo cual ha ocasionado tanto quejas como el abandono del servicio por bajo interés de comercialización y trato.

De esta forma, se puede decir que de continuar así, la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A., se encontrará dentro de un ambiente poco favorable a su crecimiento y evolución, puesto que sus más cercanos competidores absorberán todos los vacíos comerciales que, de manera impropia la misma ha venido dejando por el descuido en la evaluación continua de sus controles internos en las actividades de facturación y cobranza.

Formulación del Problema

En virtud de lo planteado, surge el interés por realizar esta investigación a fin de evaluar los procesos de control interno para el mejoramiento de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A., por lo se plantea la siguiente interrogante de estudio:

¿Cuál es la situación actual del departamento de administración, con relación al proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.?

¿Cuáles son las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de administración de la empresa caso de estudio?

¿Qué mejoras se pueden implementar en el proceso de control interno sobre la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza en el Departamento de Administración de la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual del departamento de administración, con relación al proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela, II, C.A.

Identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de administración.

Diseñar lineamientos para el mejoramiento del proceso de control interno sobre la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.

Justificación de la Investigación

La participación colectiva de los cargos industriales, formulan la capacidad que la empresa puede tener para definir reglas y liderazgos sobre entes (personas) que hacen posible el cumplimiento de sus metas y por tal razón, el ordenamiento de datos que la ayudan a prosperar armónicamente dentro de un medio de negociación, tramitación o servicios. Por tal razón, cobra importancia que las actividades de una empresa sean ejecutadas atendiendo a los planes y objetivos diseñados por la

dirección, lo que implica que sus responsables tengan un adecuado desempeño en sus funciones.

En ese sentido, cobra importancia el desarrollo de este trabajo especial de grado, ya que buscará identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el control interno de la organización con la finalidad de ofrecer lineamientos que permitan aportar datos suficientes para la generación de posibles estrategias para el mejoramiento del control del desempeño de su equipo de trabajo y sus métodos de gestión para las actividades de facturación y cobranza.

Asimismo, se pretende que esta investigación genere estrategias para la evaluación periódica de todos los procesos de control interno para verificar su nivel de efectividad y confiabilidad; razón por la cual, se aprovecharán los medios de gestión actual de datos para determinar las capacidades de mejoramiento que posee la industria; dejando totalmente disponible una evaluación de la sintomatología del caso problema que fomenta el desarrollo de prácticas de distribución de funcionalidades, adiestramiento personal, y métodos de facturación y cobranza; contribuyendo a la buena ejecución de procesos administrativos y organización de datos.

Por lo tanto, el impacto social de este trabajo especial de grado radica en la significancia de establecer buenas pautas de control interno de la actividad de facturación y cobranza de la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A., por lo que, las medidas de evaluación del proceso actual, ayudaran al fortalecimiento de las debilidades presentadas, pudiendo así dejar satisfechos a todos sus clientes, evitando la sobrecarga de actividades por causa de la falta de distribución de funciones y de mecanismos de gestión administrativa.

De igual manera, la organización se beneficiaría al poder saber las debilidades de su actual control interno para las actividades de facturación y cobranza, motivado a que las operaciones contables se realicen de forma correcta y segura, evitando la pérdida de documentación y la falta monetaria por fallas en los cobros. Todo esto, con el fin de proveer a la gerencia administrativa, una seguridad razonable, debido a que el control interno de una entidad organizativa está destinado a detectar y prevenir errores o irregularidades a tiempo.

Por último, esta investigación servirá como material de apoyo o base para otros autores que deseen elaborar investigaciones industriales basadas en el control interno y las actividades de facturación y cobranza, siendo así un referente teórico cognitivo que les ayudará a comprender mejor los casos planteados, para así dar mejores respuestas solidas o alternativas de solución.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Este capítulo hace referencia a los aportes teóricos, relacionados al problema planteado; estos se encuentran contenidos en fuentes documentales como tesis, libros, entre otros. Al respecto, toda esta serie de datos informativos expresan las implicaciones del estudio y su relación con otras áreas de conocimiento. Por lo que, Hernández, Fernández y Baptista (2012:22), plantearon que "el marco teórico implica analizar y exponer aquellas teorías, enfoques documentales, investigaciones y antecedentes en general, que se consideran válidos, para el encuadre y entendimiento cabal del estudio".

Por lo tanto, se puede agregar que, el marco teórico guarda relación con las teorías que brindan al investigador el apoyo primordial dentro del conocimiento del objeto de estudio; es decir, cada problema posee algún referente teórico, razón por la cual se puede indicar, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

No obstante, esta sección puede ser clasificada en función a las temáticas que integran la profundidad del caso planteado o de las variables que serán analizadas. Por lo tanto, Hernández, Fernández y Baptista (2012:24), consideraron que para elaborar el marco teórico de la investigación "...se deben considerar aspectos como el enfoque teórico del problema; relación de la teoría y el objeto de estudio y la adopción de una postura por parte del investigador, la cual debe ser justificada, relacionada o interpretada".

Antecedentes de la Investigación

Según Tamayo, (2008:34), los antecedentes de la investigación, “se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio”. De este modo, para el desarrollo de la propuesta se requirieron una serie de investigaciones previas relacionadas con el control interno en las organizaciones. A continuación se muestran una serie investigaciones que han servido de apoyo a la construcción del estudio planteado:

Martínez, B. y Benítez, N. (2014), quienes realizaron un trabajo especial de grado titulado: **“Estrategias para el Mejoramiento del Control Interno del Proceso de Facturación y Cobranza en la Empresa Alplas C.A. ubicada en San Joaquín Estado Carabobo**, para optar al título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Abierta. El objetivo general de esta investigación fue de desarrollar estrategias para el fortalecimiento administrativo en el ejecute del proceso de facturación y cobranza, evitando las molestias generadas hacia los diferentes entes relacionados, minimizando de este modo, los índices de riesgo en cobros fuera de tiempo y la desorganización de facturas, lo cual generaba molestias generales y pérdidas de clientes.

Tal estudio, se enmarcó bajo la modalidad de un proyecto factible con un apoyo al enfoque descriptivo y de campo que tuvo una población de 15 individuos con un muestra censal igual; utilizando las técnicas de recolección y análisis de datos como la entrevista, observación directa y encuesta en la modalidad de cuestionario, pudiendo concluir que, en la empresa objeto de estudio, no se disponían de estrategias de trabajo lo que proporcionaba retrasos en el desarrollo de actividades, por lo cual la puesta en marcha de la propuesta, ayudó a simplificar los datos y poder tomar decisiones en tiempos justos.

Por lo tanto, este trabajo de grado fue considerado un aporte importante para esta investigación, debido a que se presenta una idea basada en el desarrollo de estrategias de mejoramiento del control interno, enfocándose en las determinaciones de facturación y cobranza, tema principal que se aborda en el objeto investigativo; por lo cual, ayudó a amplificar las proposiciones dadas y los elementos tomados en consideración para la solución del caso.

Anaya, F.; Fernandez, R. y Gonzalez, Á. (2014) presentaron su trabajo de grado titulado **Estrategias Financieras para la Optimización del Manejo y Control de Efectivo (Crédito y Cobranza) en la Empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo**, ante la Universidad de Carabobo; para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, el cual tuvo por objetivo proponer estrategias financieras para la optimización del manejo y control del efectivo de la mencionada empresa, para el mejoramiento de sus políticas y procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Metodológicamente, se insertó en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. Como técnicas se utilizó la entrevista, la encuesta y la observación. Como instrumentos un cuestionario, el formato de entrevista y la Matriz DOFA. En cuanto a la población estuvo conformada por cinco (5) empleados del departamento de finanzas (Crédito y Cobranza) de la empresa y un Director financiero de dicha organización.

La información recolectada permitió a los investigadores concluir que existían múltiples problemas con respecto a la eficacia del proceso de crédito y cobranzas; además de la inexistencia de un adecuado control del programa de cobros ya que no existe revisión permanente de las facturas vencidas ni se aplican procedimientos de control de efectivo; lo cual traía como consecuencias atrasos en la cobranza con consecuencias negativas en la gestión de la empresa.

Este trabajo permite comprender la importancia de contar con estrategias financieras para un adecuado control de las operaciones relacionadas con el flujo de caja, ya que de ello puede depender la operatividad de la empresa. Esta información se relaciona con la presente investigación al destacar la relevancia de un adecuado manejo de los recursos de una empresa, lo cual se incrementa en las economías inflacionarias, de allí que brinda orientación sobre las estrategias que podrían ser aplicadas en la empresa caso de estudio.

Miquelena, A. y Simons, V. (2013), en su trabajo especial de grado titulado: **“Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar del Hotel Stauffer de Valencia Estado Carabobo”**, desarrollado para la Universidad Arturo Michelena, con la finalidad de optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Este estudio tuvo como objetivo general: evaluar el buen desarrollo de las actividades de control interno aplicado a las cuentas por cobrar dentro de una organización; lo cual representó un aspecto primordial para garantizar que la misma pueda alcanzar sus objetivos y metas.

Para ello, fue de vital importancia que la empresa aplicase sistemas de control interno eficientes que le permitan proteger sus recursos contra el despilfarro, el fraude o el uso inadecuado. Cabe destacar que el Hotel Stauffer de Valencia, es una de las empresas del ramo hotelero, que maneja un alto volumen de operaciones que requieren ser controladas a través de normas y procedimientos previamente establecidos, ya que las cuentas por cobrar constituyen uno de los ingresos más significativos obtenidos por esta organización. De lo anteriormente expuesto se evidencia el gran significado que tuvo para la organización contar con un sistema de control interno adecuado, que se adaptó a las exigencias requeridas por el mercado empresarial y a su vez permitiera el cumplimiento de las políticas y normas económicas de la entidad.

Ahora bien, la metodología operó basándose en la información proveniente de fuentes primarias con un nivel de carácter descriptivo y un tipo de investigación documental y de campo, conformado por una población de 5 empleados relacionados con la partida en estudio. Derivado del análisis se originaron evaluaciones que generaron conclusiones y recomendaciones que se centran en el departamento de cuentas por cobrar, donde no se cobra intereses de mora, el cobrador no utiliza recibos de cobros, entre otras deficiencias. El mejoramiento de los aspectos antes señalados, le permitió a la empresa canalizar y fomentar su imagen frente a terceros, aumentando con ello su prestigio y distinción.

Por lo anterior, este estudio fue tomado en consideración para el desarrollo investigativo debido a que formula un criterio importante que debe tener el control interno en actividades de cobranza (cuentas por cobrar), lo cual permitió conocer acerca de: la protección y salvaguardar los datos, obteniendo así, un grado de confiabilidad de los procedimientos utilizados para controlar tal información, con la finalidad de detectar posibles desviaciones o por el contrario corroborar las existentes.

Fernández, F. (2012), en su trabajo especial de grado titulado: **“Evaluación de las Estrategias de Control del Proceso de Facturación y Cuentas por Cobrar en la Empresa ConstruAlianza, C.A. de Guacara Estado Carabobo**, realizado para la Universidad Nacional Abierta, a fin de optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. Este trabajo de investigación tuvo como objetivo principal: evaluar las estrategias de control del proceso de facturación y cuentas por cobrar en una PYME; lo cual reflejó fallas en los actuales estándares de trabajo, lo cual no facilitaba la gestión de negociación y toma de decisiones; con relación a ello.

Este trabajo especial de grado, se enmarcó dentro de la modalidad de proyecto descriptivo basado en una investigación con peculiaridad de campo, con diseño de no

experimental, que empleó una población de 68 sujetos, donde se extrajo una muestra al azar de 15 individuos; empleando unas técnicas de recolección de datos como la encuesta, revisión documental, entre otros; todo con la finalidad de dar una sinopsis simplificada y determinante de la importancia de evaluar constantemente los mecanismos de control interno; pudiendo así, motivarlos a mejorar bajo las perspectiva de corrección de errores y crecimiento a través de la formulación de nuevas indagaciones que permitan la correcta interpretación de las ideologías de trabajo.

Por otro lado, Quintero A., Rangel E. y Carreño, F. (2011) presentaron su trabajo de grado titulado **“Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el departamento de crédito y cobranza de la distribuidora Los Morochos 2009 C.A.”** para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, el cual tuvo por objetivo proponer el diseño de un manual de normas y procedimientos para optimizar el control interno de los procesos en el departamento de crédito y cobranza.

Desde el punto de vista de su metodología, el estudio se enmarco en la modalidad de los proyectos factibles, con un diseño no experimental, de campo, de nivel descriptivo, usando como técnicas para la recolección de la información la observación directa y la encuesta aplicada a través de un cuestionario presentado a una muestra seleccionada de 18 personas de dicho departamento.

La información recolectada permitió a los autores concluir que el Departamento no tenía su misión y/o visión claramente establecidas, por tanto no presentaba objetivos definidos en cuanto a sus funciones, los registros no se realizaban de manera oportuna, no había una adecuada segregación de funciones y los expedientes para el otorgamiento de crédito y cobranza no se actualizaban oportunamente, por lo que se evidenciaba la necesidad de crear un manual, para mejorar el control interno

del desempeño del personal del departamento de crédito y cobranza, maximizar el capital de trabajo y reducir las pérdidas en cobranza por riesgos crediticios.

Este trabajo aporta a la presente investigación información relevante sobre la estructura y elementos de un manual de Normas y Procedimientos que faciliten el control interno de las operaciones de crédito y cobranza. Asimismo, la metodología utilizada sirve de orientación sobre los pasos a seguir para la realización de la presente investigación y lograr los objetivos planteados

La información aportada por los estudios citados, fue considerada como material referencial para esta investigación; debido a que identifican los caminos que deben ser tomados en las empresas para lograr mejorar el desempeño en las operaciones de ventas y cobranza, bajo la premisa de evaluación continua de estándares de control interno para su mejoramiento continuo; de este modo, las terminologías descritas, las conclusiones y el abordaje de los trabajos citados adquieren relevancia para poder diseñar mejores alternativas de solución.

Bases Teóricas

Para el desarrollo de este estudio fue necesario describir los distintos fundamentos relacionados al problema descrito; todo esto, proporcionará una visión amplia de los conceptos utilizados por los investigadores para cimentar el proyecto. De acuerdo a ello, Arias (2012:106), se indicó que “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado”.

La Organización

Cuando se habla de la organización y de su administración, comúnmente, según Koontz y Weihrich (2004:4), se alude al “proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz”. Este proceso, señalan los autores, puede aplicarse a cualquier tipo de organización e implica que las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, dirigir y controlar, con la finalidad de asegurar que se alcancen los objetivos de productividad, efectividad y eficiencia que garanticen su eficacia.

En ese orden de ideas, Koontz y Weihrich (2004:30) señalan que estas cuatro funciones, a pesar de poder llevarse a cabo y analizarse por separado, lo más frecuente es que los gerentes o directores en una empresa ejecuten de manera simultánea todas o algunas de ellas. Asimismo, describen estas funciones de la siguiente manera:

- **Planificación:** De acuerdo con los mencionados autores, “incluye elegir misiones y objetivos, y las acciones para lograrlos; requiere decidir, es decir, elegir proyectos de acciones futuras entre alternativas”. Y señalan, que las empresas realizan diversos tipos de planes, algunos expresan propósitos y objetivos generales, mientras otros son más detallados describiendo cada una de las acciones a seguir.

- **Organización:** Su objetivo principal, según Koontz y Weihrich (2004:30), es la división del trabajo, y “supone el establecimiento de una estructura intencional de funciones que las personas desempeñen en una organización”, es decir, determina el tipo de estructura y las actividades que deben realizarse para lograr los objetivos planeados. En ese sentido, define las unidades organizativas determinando quién,

estableciendo los cargos o puestos de trabajo, incluyendo sus funciones y responsabilidades.

- **Dirección:** Dirigir, según Koontz y Weihrich (2004:31) implica “influir en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo; asimismo, tiene que ver sobre todo con el aspecto interpersonal de administrar”. De allí que, los gerentes o directores deben ejercer un liderazgo que logre motivar, guiar y estimular la actuación. Asimismo, requiere tomar decisiones, coherentes con las políticas de la empresa, sobre cuáles son los objetivos específicos a alcanzar, marcando el rumbo que se quiere seguir y liderando las actividades en esa dirección.

- **Control:** La última de las funciones básicas de la organización, de acuerdo con Koontz y Weihrich (2004:30), es el control e implica “medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los hechos se conformen a los planes”. Controlar, señalan los autores, es medir el desempeño respecto a los planes y objetivos planeados, identificando las posibles desviaciones respecto a lo establecido y definir acciones para corregirlas.

Por otro lado, señalan los autores mencionados, que una adecuada ejecución de estas funciones básica permitirá a la empresa alcanzar sus objetivos, permitiendo verificar la efectividad de la planificación; analizando la eficiencia de las operaciones y la estructura diseñada para ejecutarlas y conducir a la organización por el rumbo que le permita garantizar el éxito en sus operaciones.

El control en la organización

El control es una etapa primordial en la administración y, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si

no existe un mecanismo de organización y distribución de actividades que se cerciore e informe si los hechos se están ejecutando de acuerdo con los objetivos planteados en un área determinada.

En ese sentido, Fayol (2011) señala que:

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico. De este modo, el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente (p. 78).

En este sentido, se puede decir que una de las razones más evidentes dentro del control es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. Por lo que, la actividad del control debe emplear la creación de mejoras de calidad: puesto a que las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores; y enfrentar el cambio. Este último, forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización. Los mercados cambian, la competencia en todo el mundo ofrece productos o servicios nuevos que captan la atención del público.

A su vez, surgen materiales y tecnologías nuevas, se aprueban o enmiendan reglamentos gubernamentales. Por lo tanto, la función del control sirve a los gerentes para responder a las amenazas o las oportunidades de todo ello, porque ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de una organización.

El objetivo esencial del de control, afirman Koontz y Weihrich (2004), es la medición y corrección del desempeño con la finalidad de garantizar que se han cumplido los objetivos de la empresa y los planes ideados para alcanzarlos. En ese sentido, el control está estrechamente relacionado con la planificación; ya que el

control solo es posible cuando se tienen planes y objetivos contra los cuales comparar el desempeño, el cual es evaluado y verificado en función de los criterios establecidos en la planificación.

En ese contexto, el primer paso del proceso de control es lógicamente establecer planes, debido a que son el punto de referencia para la creación de controles, bien sea que se trate del dinero en efectivo, de un procedimiento de oficina o de la calidad del producto. De allí, que pueda decirse que el proceso básico de control implica tres pasos: el establecimiento de normas, la medición del desempeño con base en esas normas y la corrección de las variaciones respecto de normas y planes.

Por otro lado, Gómez (2010:15) señala que “El control es considerado en la filosofía empresarial moderna como el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones, y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria”. Asimismo, señala que las formas de control más utilizadas en la actualidad son el control de gestión, función de síntesis realizada en el más alto nivel de la estructura; la auditoría interna, que es una labor de análisis que completa en extensión y profundidad la labor del control de gestión y la auditoría externa, labor de comprobación posterior, realizada por una persona u organismo externo a la empresa

Auditoría Interna

La auditoría interna, de acuerdo con Gómez (2010:17), puede definirse como aquella que se realiza por personal de la empresa y consiste en “verificar la existencia, el cumplimiento, la eficacia y la optimización de los controles internos de la organización para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la misma. También evalúa el sistema de control financiero, de sistema y de gestión”. Asimismo, el autor señala que es un proceso constituido como una actividad independiente concebida

para mejorar las operaciones; mediante la fiscalización periódica y el establecimiento de lineamientos para la aplicación de una metodología que permita el fortalecimiento del control interno de la organización, así como el análisis de la información obtenida, para luego formular y comunicación sus resultados.

Por su parte Pickett (2007:132) señala que es un control de dirección que tiene por objeto la medida y evaluación de la eficacia de otros controles, mediante “una actividad independiente que tiene lugar dentro de la empresa y que está encaminada a la revisión de operaciones contables y de otra naturaleza, con la finalidad de prestar un servicio a la dirección”.

Por consiguiente, la auditoría interna debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección. Por ello, se orienta a la evaluación objetiva de las evidencias, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.

En otro orden de ideas, Gómez (2010) señala que el objetivo de la auditoría interna es asistir a los miembros de la organización, descargándoles de sus responsabilidades de forma efectiva, proporcionando a la dirección análisis, valoraciones, recomendaciones, consejos e información concerniente a las actividades revisadas. Asimismo, señala que su alcance comprende el examen y valoración de lo adecuado y efectivo de los sistemas de control interno de una organización, y de la calidad de la ejecución al llevar a cabo las responsabilidades asignadas. De allí que incluya la revisión de la fiabilidad e integridad de la información financiera y

operativa y de los juicios utilizados para identificar, medir, clasificar e informar sobre la misma.

Asimismo, debe incluir la revisión de los sistemas establecidos para asegurar el cumplimiento con aquellas políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que pueden tener un impacto significativo en las operaciones e informes, y determinar si la organización los cumple; además de las medidas de salvaguarda de activos y, cuando sea apropiado, verificar la existencia de los mismos; la valoración de la economía y eficacia con que se emplean los recursos; así como verificar las operaciones o programas para asegurar que los resultados son coherentes con los objetivos y las metas establecidas, y que las operaciones y programas han sido llevados a cabo como estaba planificado.

En ese contexto, la auditoría interna forma parte del control interno, y tiene como uno de sus objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de dicho control interno, de allí que el objetivo principal de la auditoría interna es contribuir con la dirección en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, proporcionándole análisis objetivos, evaluaciones, recomendaciones y todo tipo de comentarios pertinentes sobre las operaciones examinadas. Este objetivo se cumple a través de otros más específicos como los siguientes:

- a) Verificar la confiabilidad o grado de razonabilidad de la información contable y extracontable, generada en los diferentes niveles de la organización.
- b) Vigilar el buen funcionamiento del sistema de control interno, tanto el contable como el operativo.

Control Interno

Es importante comprender que poseer un sistema de control interno con el cual se puedan ejecutar actividades externas para medir la confiabilidad y eficiencia de las

actividades, con el objetivo de verificar la manera de cómo se están llevando a cabo para lograr establecer los objetivos y valores de riesgo industrial; estimulando a la empresa a mantener un personal competente, que comprenda las políticas, integridad y aplicación de los procedimientos apropiados para fomentar los valores y el trabajo en equipo, en aras de conseguir las metas propuestas; aumenta las posibilidades de desarrollo operativo, ya que la culturización de las operaciones se hace más amena o agradable.

En este sentido, Estupiñan (2006:14) define al control interno como “un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”.

No obstante, se puede decir que el control interno se entiende como un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización, por lo que la calidad de trabajo es transformada en una identificación personal que eleva las disipaciones del trabajador, ayudando así a mejorar los servicios prestados o metas propuestas.

Objetivos del Control Interno

El control interno en una organización se refiere a un conjunto de acciones y actividades que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de la misma, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayudando a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Debido a la importancia de cumplir con cada una de las metas propuestas en una organización, la realización de una serie de procedimientos acorde al cargo y responsabilidad de cada individuo, cuyos lineamientos están establecidos en la reglamentación interna de la empresa, hace posible el control interno, encargándose del cumplimiento de la reglamentación para la realización de una o varias actividades concernientes a la operación o transacción que se desea efectuar, a fin de evitar la generación de gastos imprevistos.

Al respecto, Estupiñan (2006:19) señala que 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 entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas”. Por consiguiente, es la base donde descansa la verificación que las actividades y operaciones, bien sean de producción, distribución, financiamiento o administración, entre otras; se ejecutan de la manera como fueron planificadas y arrojan los resultados esperados. En ese sentido, la función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de la empresa.

En ese mismo orden de ideas, Lefcovic (2009:11) señala que un sistema de control interno tiene los siguientes objetivos:

- Proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia en el uso de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.

- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización

En este sentido, el autor agrega que los elementos que dan un buen sentido al sistema de control interno son:

- Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad.
- Un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para proporcionar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos.
- Procedimientos eficaces con los que llevar a cabo el plan proyectado.
- Un personal debidamente instruido sobre sus derechos y obligaciones, que han de estar en proporción con sus responsabilidades.

Componentes del Control Interno

El control interno está conformado por diferentes componentes que permiten obtener un plan de organización que proporciona una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad de cada miembro de la organización, así como un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para ejercer controles sobre activo, pasivo, ingresos y gastos.

En ese orden de ideas, Mantilla (2005) señala que un adecuado control interno está conformado por cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera

como la administración realiza los negocios, de cómo la empresa se ha estructurado y que están estrechamente ligados al proceso contable, los cuales son:

Ambiente de control: Se relaciona con la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas establecidas para la empresa, las cuales generan conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores. En este elemento se fundamentan los demás componentes del control interno, generando parámetros de disciplina y estructura; ya que marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. En ese sentido, Mantilla (2005:16), define el ambiente de control como: “el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del Control Interno, proporcionando disciplina y estructura”.

Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración.

Valorización de Riesgos: La valoración de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos, entendiéndose éstos como la posibilidad de que existan errores en los procesos de la compañía; considerando que debido a que las condiciones económicas y operativas están en constante cambio, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con los cambios.

Al respecto, Estupiñan (2006:29) este componente se refiere a la “la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base

para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados”. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma.

Actividades de Control: Se relacionan con las acciones implementadas por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y reglamentos que permiten controlar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad, contribuyendo a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. En este sentido Mantilla (2005) señala que:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. (p. 59)

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, incluyendo las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Información y Comunicación: Este elemento hace referencia a la visualización que se debe dar a la administración de los hallazgos encontrados a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. Los sistemas de información generan reportes, con información relacionada con el

cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, que hace posible controlar las actividades de la entidad tanto internas como las externas que le puedan afectar.

En ese sentido, Mantilla (2005:71) señala que “La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento”. La comunicación, por su parte, “es inherente a los sistemas de información que pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento”.

En ese contexto, en la empresa debe existir una comunicación efectiva que facilite el libre flujo de ideas y el intercambio de información vital. De allí, que se debe fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva, está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos, ya que depende más bien del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Monitoreo: Es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado sistema de control interno, los cuales requieren de un proceso que supervise su funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo, por lo que es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto. El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados. El monitoreo se aplica a todas las actividades en una organización.

Los sistemas de control interno requieren de un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, es decir deben ser supervisados. En ese sentido, Estupiñan (2006) señala que implica actividades sistemáticas de supervisión, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas. Asimismo, señala que:

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores. (p. 38).

El Informe COSO para el Control Interno

El Informe COSO (por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway), constituye el modelo sobre control interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe fue publicado en 1992 y plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos norteamericanos de profesionales en las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas de más de cincuenta países.

El propósito de redactar el Informe COSO fue establecer una definición de Control Interno, que fuera aceptada como un marco común que satisficiera las necesidades de todos los sectores interesados en la materia, aportando una estructura de control que facilitara la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización, siguiendo los objetivos organizacionales del negocio, definiéndolos como los resultados que aspira lograr a largo plazo una organización a través de su misión

básica teniendo en cuenta el ser medibles, razonables, claros, coherentes y estimulantes.

Asimismo, de acuerdo con Mantilla (2013), con el informe COSO se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud, definiéndolo como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Por otro lado, la seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes. Se modificaron, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso, cambiando de una orientación meramente contable, a tratar de garantizar la efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables y salvaguardia de los recursos.

En el pasado, señala Mantilla (2013), cuando se hablaba de control interno siguiendo las recomendaciones del informe COSO, éste parecía un terreno reservado a grandes corporaciones; pero luego de la publicación de un Marco de Control Interno COSO para Pequeñas y Medianas Entidades, se cuenta con una versión simplificada, que ha venido a constituir una respuesta a los pequeños y medianos empresarios que consideraban que los costos implícitos en un sistema de control interno eran directamente proporcionales a la cantidad de requerimientos de COSO y a la complejidad de su implementación. Esta versión reducida, es considerablemente más pequeña y sencilla de interpretar, ya que utiliza menos principios, pero agrega un sistema de codificación especial en busca de facilitar el cumplimiento de la guía.

Asimismo, de acuerdo con Mantilla (2013), este enfoque de Control Interno es tan flexible que permite su aplicación a cualquier tipo de empresa, contribuyendo al logro de sus objetivos con eficiencia y eficacia, y así alcanzar de la manera más eficiente los objetivos propuestos ofreciendo una seguridad razonable de que no existe ningún tipo de error.

En ese sentido, para hacer más sencillo de comprender, implementar y auditar este informe COSO para PYME, ha sido dividido en tres capítulos: Un resumen ejecutivo dirigido a la dirección y a la alta gerencia; una descripción de principios fundamentales extraídos del marco COSO original y un compendio de herramientas para ayudar a la gerencia a evaluar el control interno. Esta guía para las PYMES, de acuerdo con Mantilla (2013), indica básicamente que las claves para alcanzar un efectivo control interno se basan en 20 principios básicos:

Ambiente de Control

1. Integridad y valores éticos, particularmente de la alta gerencia.
2. Un Comité de Dirección que entiende y ejerce la responsabilidad por los errores relacionados con el control interno.
3. Una filosofía de la gerencia y el estilo de gestión que apoye el alcance de un control interno.
4. Una estructura organizativa que soporta un eficaz control interno.
5. Competencias para el Adecuado Reporte Financiero: la compañía retiene a los individuos competentes para la detección de errores.
6. La dirección y los empleados son asignados de acuerdo a adecuados niveles de autoridad y responsabilidad.
7. Políticas y prácticas de Recursos Humanos diseñadas e implementadas para facilitar un efectivo control interno.

Evaluación de Riesgos

8. La dirección especifica los objetivos con suficiente claridad y criterio para permitir la identificación de riesgos.

9. La compañía identifica y analiza los riesgos relacionados con el alcance de los objetivos como base para determinar cómo deberían ser manejados.

10. El riesgo potencial para la declaración errónea material relacionada con la producción del fraude se considera explícitamente en la identificación de riesgos relacionados.

Actividades de Control

11. Se toman acciones para integrarlas y direccionarlas con la evaluación de los riesgos de alcanzar los objetivos.

12. Las actividades son seleccionadas y desarrolladas considerando sus costos y su potencial efectividad para mitigar riesgos de alcanzar los objetivos.

13. Las políticas relacionadas con la divulgación de información confiable son establecidas y comunicadas a través de la compañía, con sus correspondientes procedimientos, resultando en que sean llevadas a cabo.

14. Tecnología de la Información. Los controles de tecnologías de información, donde son aplicables, son diseñados e implementados para dar soporte al alcance de objetivos.

Información y Comunicación

15. Reporte de Información Financiera: utilizada en todos los niveles de la compañía, y distribuida a tiempo para alcanzar los objetivos.

16. La información utilizada para ejecutar otro componente del control interno es identificada, capturada, y distribuida en tiempo y forma tal que permita que el personal lleve a cabo sus responsabilidades frente al control interno.

17. Las comunicaciones internas permiten y facilitan la comprensión y ejecución de los objetivos de control, de los procesos y de las responsabilidades individuales frente al control interno, en todos los niveles de la organización.

18. Los temas que podrían afectar el alcance de los objetivos de la información financiera son comunicados a las terceras partes interesadas.

Monitoreo

19. Evaluaciones Continuas y Puntuales: Evaluaciones permanentes y separadas permiten a la dirección determinar si el control interno está presente y funciona en forma adecuada en el tiempo.

20. Reporte de Deficiencias: Las deficiencias de control interno son identificadas y comunicadas de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, a la gerencia y al Directorio.

En este contexto, Mantilla, S. (2013) señala que estos lineamientos permiten a las pequeñas y medianas empresas implementar un adecuado control interno, recordando que uno de los principios básicos de éste reza que “un control no debería tener un costo más elevado que el beneficio que representa su utilización”, de allí que considere que la guía COSO para PYME constituye un aspecto fundamental en la búsqueda de mejores prácticas en las mismas, las cuales requieren ser cada vez más competitiva, y donde uno de los principales costos relacionados con sus operaciones es no controlar.

Informe COSO II

En el año 2004, se lanzó el Marco de Control denominado COSO II, como una metodología capaz de abordar la gestión de riesgos en las empresas con un enfoque integrador que supone una verdadera oportunidad de creación de valor para sus accionistas. El Marco para la Gestión del Riesgo Empresarial (Enterprise Risk Management Framework), comúnmente conocido como ERM o COSO II, según su propio texto no contradice al COSO I, sino que ambos marcos son conceptualmente compatibles. Sin embargo, COSO II se enfoca a la gestión de los riesgos (más allá de la intención de reducir riesgos que se plantea en COSO I) mediante técnicas como la administración de un portafolio de riesgos.

El Marco de Control denominado COSO II, emitido en Septiembre del 2004, según Abella (2006), estableció nuevos conceptos que amplían la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.

Al respecto, Ambrosone (2007) señala que si bien muchas organizaciones y entidades habían desarrollado enfoques para encarar la gestión de riesgos, no había una terminología común para el tema ni se habían elaborado principios ampliamente aceptados que pudieran ser utilizados por las empresas como una guía en el desarrollo de una estrategia efectiva para la administración de riesgos, por lo que el COSO II vino a llenar ese vacío: al reconocer la necesidad de una guía definitiva para la gestión de riesgos. El marco de trabajo, que finalmente fue emitido en el año 2004, define los componentes esenciales de la administración de riesgos, analiza los principios y conceptos del ERM (Gestión del Riesgo Empresarial), sugiere un lenguaje común y provee guías para hacer eficientes las tareas.

El Informe COSO, citado por Ambrosone (2007), define a la gestión de riesgos empresariales de la siguiente manera:

“...es un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, su dirección y restante personal, aplicable a la definición de estrategias en toda la empresa y diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable sobre el logro de los objetivos” (p. 6).

El objetivo fundamental del marco de trabajo, según Ambrosone (2007) es ayudar a los gerentes de las empresas y a los funcionarios de organizaciones de cualquier tipo, a administrar de manera más eficiente el riesgo relacionado con el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Pero como riesgo significa diferentes cosas para diferentes personas, el marco de gestión de riesgo empresarial está orientado a alcanzar los objetivos clasificados en cuatro categorías diferentes: a) Estrategia, b) Operaciones, c) información y d) cumplimiento. Dentro de este contexto, el modelo divide los objetivos de las compañías de la siguiente manera:

- Objetivos estratégicos: Se relaciona con aquellos establecidos al más alto nivel y relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la compañía.
- Objetivos operativos: Se trata de aquellos relacionados directamente con la eficacia y eficiencia de las operaciones, incluyendo por supuesto objetivos relacionados con el desempeño y la rentabilidad.
- Objetivos relacionados con la información suministrada a terceros: Se refiere a aquellos que afectan a la efectividad del reporte de la información suministrada (interna y externa), y va más allá de la información estrictamente financiera.

- Objetivos relacionados con el cumplimiento regulatorio: Se trata de aquellos referidos con el cumplimiento por parte de la compañía con todas aquellas leyes y regulaciones que le son de aplicación.

Componentes de la gestión de riesgos empresariales

En otro orden de ideas, De acuerdo al marco definido en el informe COSO, citado por Ambrosone (2007), la gestión de riesgos empresariales está conformada por ocho componentes relacionados entre sí, los cuales se describen brevemente a continuación:

- ***Ambiente interno:*** Es la base sobre la que se sustentan los otros elementos influyendo de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura de riesgo.

- ***Establecimiento de objetivos:*** Los objetivos se establecen previo a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas.

- ***Identificación de eventos:*** Los acontecimientos internos y externos que afectan a los objetivos de la entidad deben ser identificados, diferenciando entre riesgos y oportunidades. La incertidumbre existe, por lo que se deben considerar los aspectos externos (económicos, políticos y sociales, entre otros) e internos (infraestructuras, personal, procesos y tecnología, entre otros) que afectan a la consecución de los objetivos de la empresa; siendo imprescindible identificar los

acontecimientos que podrían ser negativos (que implican riesgos), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos).

- **Evaluación de riesgos:** Se deben analizar los riesgos para establecer el efecto que determinados acontecimientos pueden tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, evaluándolos desde la doble perspectiva de su impacto económico y la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual. Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos se centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

- **Respuesta al riesgo:** La dirección debe evaluar y seleccionar las posibles respuestas al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual, desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

- **Actividades de control:** Se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios y deben establecerse e implantarse para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente y ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones.

- **Información y comunicación:** Se requiere de información adecuada en todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y

respuesta al riesgo que permita a la compañía alcanzar sus objetivos. La información relevante debe identificarse, captarse y comunicarse en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades para una gestión de riesgos efectiva. Asimismo, es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de sistemas de información adecuados. Además, la información es la base de la comunicación e implica una comunicación eficaz debe producirse en un sentido amplio, fluyendo en todas direcciones dentro de la entidad para establecer una adecuada filosofía de gestión de riesgos.

- **Supervisión:** La metodología de gestión de riesgos empresariales debe ser monitoreada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. El modo en que se lleve a cabo esta supervisión, dependerá fundamentalmente de la complejidad y el tamaño de la organización. La totalidad de la gestión de riesgos corporativos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión debe llevarse a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez.

Proceso Facturación y Cobranza

El proceso o ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y cobros, es fundamental para la empresa, porque de éste dependen sus ingresos de los recursos financieros que permitirá a la organización desarrollar sus actividades garantizando el alcance de sus objetivos. De allí, que la empresa busque establecer actividades de control interno que ofrezcan una seguridad razonable sobre las diferentes transacciones que se derivan del mismo.

Este proceso comienza cuando la empresa realiza una operación comercial en la cual asume el compromiso con un cliente de suministrar un bien o servicio,

reconociéndose como venta cuando realmente se concreta la transacción; con la cancelación por parte del cliente del importe pactado o con la firma de un compromiso para su pago, generando para la empresa un cuenta por cobrar y un eventual y futuro cobro.

En ese orden de ideas, la facturación representa la concreción de la parte inicial del proceso, representando una de las operaciones más delicadas dentro de una organización, porque a través de la misma se convierte un producto en inventario en una venta que genera un ingreso. Al respecto, Catacora (2008:292) señala que la facturación tiene el objeto de “controlar, procesar y registrar todas las actividades u operaciones que tienen como objetivo el mantener y aumentar las ventas de una empresa”.

Asimismo, señala el autor que, en los casos de ventas a crédito, “se genera la información que alimenta el auxiliar de cuentas por cobrar, en cual debe llevarse un registro detallado del compromiso asumido por cada cliente” (p. 293). Cuando la factura es pagada en el momento, es decir de contado, se alimenta la cuenta de ventas, constituyendo en un ingreso de la empresa.

En otro contexto, Catacora (2008:297) define la cuenta por cobrar como “un derecho exigible que se tiene sobre terceros, con el compromiso de pago dentro de un lapso de tiempo”, de allí que sea importante que la empresa cuente con los formularios que permitan mantener un registro de la operación realizada. Para el autor, “los formularios son modelos que se utilizan para capturar información para el registro, control y/o proceso de las operaciones de una entidad” (p. 165); de allí que todas las empresas requieran de formularios para documentar sus transacciones, y dejar evidencia de todas las operaciones que se llevan a cabo en ellas. Los formularios permiten establecer un control sobre cualquier segmento del negocio, vigilando que la información sea correcta.

El correcto registro de esta información permitirá identificar mejor cada asiento contable realizado y podrá evidenciarse el control interno en esta área que fundamentalmente se basa en:

1. Integridad: El propósito fundamental es el registro oportuno de todas las transacciones, evitando la falta de alguna operación, si falta alguna operación, se estaría subestimando las cifras.
2. Existencia: Indica el adecuado registro de las transacciones validas realizadas por la entidad, es decir que lo que esté en los libros realmente exista.
3. Exactitud: Estos controles están dirigidos a los correctos registros de cifras.

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza debe velar porque los plazos de pago se cumplan y tomar las medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

Las cuentas por cobrar son 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. En líneas generales, las cuentas por cobrar provienen de las ventas de bienes o servicios a crédito y, comúnmente, están respaldadas por la aceptación de una “factura” por parte del cliente. También son conocidas como “cuentas por cobrar a clientes” y son presentadas en el balance general o situación financiera en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

En términos generales, las cuentas por cobrar se registran en el momento en que se hace el traspaso de propiedad del bien vendido o en que se presta el servicio

contratado. Sin embargo, en las ventas a plazo con reserva de dominio, el registro de las cuentas por cobrar debe hacerse en el momento en que se entrega la mercancía vendida, a pesar de que el comprador no pasa a tener la propiedad definitiva de la mercancía hasta que haya terminado de pagarla.

Al respecto de las cuentas por cobrar, Horngren, Harrison y Oliver (2010) señalan que éstas constituyen 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 y servicios, por lo que se convierten en uno de los activos más importantes de la empresa. Su adecuada administración es esencial para la toma de decisiones financieras en la organización, ya que contribuye a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa. Para todos los fines de la gerencia de crédito se deben considerar tres principios básicos:

- Obtención de la máxima ganancia en operaciones.
- Cobrabilidad de las ventas a crédito, minimizando lo más que se pueda el riesgo de las cuentas por cobrar, a fin de protegerse contra posibles pérdidas.
- Optimización de las ganancias de los accionistas.

Proceso de Cobranza

La cobranza es una operación que realiza la empresa con la finalidad de recuperar el monto de una venta a crédito, bien sea de un servicio o de un producto. En ese sentido, las empresas establecen un sistema de cobranza, el cual señalan Ettinger y Golieb (1991), se refiere a la fijación de objetivos y políticas de cobranzas que se debe aplicar, dependiendo de la actividad comercial de la organización, con la finalidad de lograr que retorne el dinero producto de las ventas en el plazo justo, lo cual permitirá el desenvolvimiento normal de la empresa en sus operaciones de compra – venta.

Asimismo, Ettinger y Golieb (1991:245) señalan para que un sistema de cobranzas sea efectivo, “Este debe proporcionar rapidez y regularidad de seguimiento y debe estar organizado para utilizar al máximo, métodos de comunicación rutinarios, poco costosos y que consuman poco tiempo con aquellos clientes que requieren solo recordatorios casuales”. En ese sentido la empresa debe considerar diferentes aspectos para lograr una adecuada gestión de sus cuentas por cobrar y asegurar el cobro de las mismas.

En relación con la gestión de cobranza Villaseñor (2007:222), señala que “el procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia”. Es decir, se refiere a la administración eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes, de los procedimientos de cobro y su pronta recuperación.

En ese sentido, puede decirse que la rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra- venta en forma adecuada. Otro aspecto a considerar dentro de la gestión de cobranza, es el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos. Dentro de estos aspectos están:

- Para cada cliente debe establecerse un registro permanente e individual de las facturas.
- El registro individual debe mostrar la fecha, número de factura y cantidad de cada compra.
- Debe evidenciar la fecha y cantidad de cada pago realmente recibido.
- Se debe anotar el seguimiento de cobro que se le haga al cliente como: visitas personales, llamadas telefónicas, cartas de cobro o recordatorio.

- Se debe asignar a un individuo la responsabilidad de mantener esos registros.

En ese mismo orden de ideas, Villaseñor (2007:245) destaca la relevancia de mantener los registros individuales, señalando que “es importante que estos registros individuales de los clientes a crédito sean llevados con mucha exactitud y al día, probablemente sean los registros más importantes y valiosos que tengan su negocio”.

Por otra parte, es importante señalar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobrepase la fecha estipulada de cobro. Para ello se hace necesario que se implemente una serie de políticas y normativas que regulen la gestión de cobranzas, garantizando un mejor control.

Al respecto, Villaseñor (2007:220) señala que “Las políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia hacia el nuevo, afín de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida”. Particularmente, las políticas de cobro se refieren a todos aquellos parámetros que regulan los procedimientos que emplean las empresas, con la finalidad de recuperar los créditos que han otorgado a sus clientes.

En ese sentido, las políticas deben ser claras, definidas y deben estar por escrito. El establecer políticas de cobranzas es sumamente importante, dado que el personal que labora en el departamento de crédito y cobranzas, sepa que se puede hacer y para aquellas personas que entran nuevas a la empresa sirvan de gran ayuda, porque les orienta. Asimismo, unas políticas y normas debidamente documentadas, facilitarán el control interno de todo el proceso. De allí, que pueda decirse que la implementación de políticas de cobranzas trae los siguientes beneficios:

- El personal puede contar con un crédito sobre la unidad de cobranza.

- Los clientes reciben el mismo trato y el personal da las mismas respuestas a los clientes.
- El personal subalterno puede actuar más independientemente, sin consultar o referir los casos a los responsables de área agilizando el proceso.

Asimismo, deben considerarse algunos aspectos al diseñar las políticas de cobranzas, en primer lugar, debe saberse las condiciones de pagos que pueden aceptarse como cheques, giros y pagos transferidos, luego las acciones a seguir en los casos en que haya cheques devueltos; posteriormente debe saberse los procedimientos de cobranzas de acuerdo al cliente y el trato que debe dársele a los considerados morosos.

En otro orden de ideas, la gestión de la facturación y cobranza de la empresa debe ser vista como un proceso integral que permita a la empresa establecer un ciclo de ingresos que garantice la continuidad de sus operaciones. Al respecto, Osinergmin (2007) señala que la facturación y cobranza:

Son procesos que bien dirigiéndose primeramente a la facturación, se comprende que es la actividad comercial que lleva a cabo una empresa concesionaria con sus usuarios, consistente en determinar y calcular los consumos solicitados (productos o servicios) durante un período mensual, aplicar los precios unitarios vigentes, emitir los respectivos recibos con los rubros, parámetros e importes calculados y entregarlos a cada uno de los usuarios en sus domicilios; sin embargo, la cobranza es el retorno monetario de la actividad anterior, puesto que establece el proceso de reembolso de utilidad por servicio prestado o vendido (p. 13).

De acuerdo a lo antes mencionado, se establece que los procesos de facturación y cobranza se encuentran muy relacionados, puesto que una manifiesta la unidad origen de gestión de una venta bajo un ticket que avala la transacción, mientras que la cobranza es el cobro de dicha transacción mencionada. Asimismo, la unidad de

facturación y cobranza debe ser capaz de desarrollar planes de organización de cobros para así acreditar la retroalimentación monetaria efectiva dentro del área objeto de estudio, con el objetivo de cumplir las metas propuestas y la calidad del trabajo impuesto.

El control Interno del Proceso Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros

En cuanto al control del proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobros, por lo general es necesario contar con diferentes soportes que permiten mantener el control de las operaciones, recordando que forma parte del ciclo de operaciones más importante de la empresa, el cual según Catacora (2002), algunos denominan ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las operaciones con cuentas tales como Ventas, Facturación, Despacho, Cuentas por cobrar, Cobranzas y Caja. De allí, que se recomienda que cuando se implanta el control interno, e haga no sólo para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar sino que, simultáneamente, deben quedar también resguardadas el resto de las operaciones mencionadas. Para ello, algunas recomendaciones, de manera general incluyen:

- Solicitar órdenes de compra o de pedido de clientes.
- Las facturas deben tener número de control y número de factura.
- Las notas salidas del bien o servicio, deben estar acompañadas por la factura comercial.
- En los casos de ventas a crédito, previo análisis de los riesgos que representa el cliente, los límites establecidos en las políticas de la empresa deben ser respetados, al igual que límites de vencimientos.
- Se deben reconciliar cuentas del mayor auxiliar y se debe auditar a la persona encargada de estas cuentas con frecuencia.

En otro contexto, Mantilla (2005) señala algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica entorno al ciclo de ventas-cuentas por cobrar-cobros:

a) Con respecto a las ventas:

- Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía. Esta revisión debe ser hecha por el departamento de venta en cuanto a condiciones y por el departamento de crédito en cuanto a la determinación de riesgo.

b) Con respecto a la facturación:

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Se establecerán los controles necesarios para asegurar que todas las notas de despacho de mercancías son facturadas.
- Las facturas deben estar prenumeradas llevando un control adecuado de su existencia y uso.
- Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio exactitud aritmética, rebajas, etc.

c) En cuanto a crédito y cobranzas:

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables o conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar prenumeradas y su uso debidamente controlado. Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de

recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.

- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

d) Con respecto a cuentas por cobrar:

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

Definición de Términos Básicos

Cliente: Es el que va a comprar o adquirir bienes y servicios.

Compra: Es un desembolso de adquirir bienes o servicios.

Control interno: El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: Eficiencia y eficacia operacional, Fiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Cuentas por cobrar: Son 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.

Documentación: Descripción de cómo trabaja un sistema de información desde el punto de vista técnico o del usuario.

Evaluación de riesgo: La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

Factura: Es aquel documento legal que el vendedor o suministrador, detalla con la debida especificación, la clase y la cantidad de mercancía vendida o suministrada y su precio. Constituye el más corriente medio probatorio de la celebración de un contrato mercantil.

Facturación: Proceso de preparación y cálculo de facturas.

Información y comunicación: Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Libro de venta: Es aquel libro donde se relacionan todas las ventas realizadas diariamente. El libro de venta se lleva con las facturas en la mano. Todos los renglones del libro deben utilizarse, el cierre se hace mensualmente y se declara los primeros quince días de cada mes. A los ajustes se le coloca una nota de crédito (por devolución, anulación, entre otros).

Libro de compra: Es aquel libro donde se relacionan las compras realizadas a diversos proveedores por la empresa. Se realiza diariamente con la factura de compra en la mano y se cierra mensualmente.

Manual de normas y procedimientos: Detalla todos los procedimientos que se vienen realizando en la empresa, por otra parte este tipo de manuales establece las pautas específicas de las normas aplicables en forma general o específica para los procedimientos identificados en la organización.

Monitoreo: es un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

Objetivos: Expresan los propósitos de la organización, mostrando hacia dónde va la misma.

Orden de compra: Documento que autoriza a un vendedor a entregar las mercancías o materiales descritos a un precio especificado.

Organización: Son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo.

Pedido: Lo que se va a requerir por lo ya estimado (Presupuesto).

Políticas: Expresan los medios que utiliza la organización para conseguir los objetivos. Dado el ambiente dinámico en donde interactúa la unidad, los objetivos deberán adecuarse a esos cambios.

Presupuesto: Es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo condiciones previstas, cuyo concepto se aplica a cada centro de responsabilidades de la organización; es decir, es la estimación de precios futuros sobre una venta futura.

Nota de entrega: Es el soporte para elaborar la factura (la nota de entrega se regresa firmada).

Procedimientos: Se definen como los planes en cuanto establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción más bien que de pensamiento, que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

Registro: Instrumento destinado a constatar la información contable, valiéndose de fichas, libros de contabilidad, comprobantes y evidencias de entradas y salidas, ingresos y retiros de efectivo, etc.

Venta: Es una transacción mercantil mediante la cual una persona transmite la propiedad que tiene sobre un bien o derecho a otra a cambio de un precio.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Una vez formulado el problema de investigación y establecidos sus objetivos, se requirió la selección de los distintos métodos y técnicas que hacen posible la obtención de la información requerida. Debido a esto, en este capítulo se desarrollaron los aspectos metodológicos del tema estudiado, buscando dejar sin lugar a dudas las razones por las cuales fue seleccionada la metodología planteada y su adecuación con respecto al planteamiento de la problemática la cual está relacionada a la evaluación de los procesos de control interno para el mejoramiento de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II C.A.

Tipo de Investigación

De acuerdo al enfoque dado en el desarrollo de la investigación, la misma es de tipo descriptiva, debido a que aplica las técnicas e instrumentos de recolección de datos de manera que pueda describir la situación real de un plano estudiado. En este orden de ideas, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2013:5), define a la investigación descriptiva como “el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos y predecir su ocurrencia”. En tal sentido, los datos fueron obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los sujetos de la muestra con el fin de reflejarlos en los resultados y graficarlos posteriormente.

Diseño de la Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2012:95) el diseño de la investigación “se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación”. En este sentido, con el objeto de responder a la problemática planteada, ésta es una investigación de campo la cual, según Arias (2012:31), “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos”. Este diseño se ajustó a la presente investigación por cuanto los datos fueron recogidos directamente por los investigadores en el departamento de administración, es decir, directamente de fuentes de primera mano, en la realidad.

Asimismo, en función de sus objetivos, la presente investigación está enmarcada en la modalidad de los proyectos factibles. Esta modalidad, de acuerdo con Palella y Martins (2006:107), constituye en la “investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”; ya que, su objetivo general es proponer lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza en la empresa.

Con respecto al nivel, según Arias (2006:23), éste se refiere al “grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. En este estudio, los objetivos planteados llevan al diseño de lineamientos estratégicos para la mejora del control interno del proceso de facturación y cobranza; para cubrir las necesidades de la empresa, por lo que su nivel fue de tipo proyectivo, sobre los cuales, Hurtado de Barrera, citada por Palella y Martins (2006:103), señala que éste “intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, y no necesariamente ejecutar la propuesta”.

Unidades de Estudio

Población

En las investigaciones se deben establecer las características de la población, a fin de delimitar y por ende establecer los parámetros muestrales. De allí que se considera que la población, de acuerdo con Arias (2012:126), “Es el universo de la investigación, sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o estados que le permite distinguir los sujetos unos de otros.” En este caso de estudio, la población estuvo conformada por cinco (5) empleados que laboran en el área administrativa que se relacionan con la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II C.A. (Ver Cuadro N° 1).

Cuadro No. 1. Población

Denominación	N°
Gerente de Administración y Finanzas	1
Coordinador de Administración y Finanzas	1
Contador	1
Analista de Gestión Administrativa y Contable	1
Analista de Facturación y Cobranza	1
Total	5

Fuente: Abreu, Bernal y Morillo (2015).

Muestra

Ahora bien, en cuanto a la muestra, Palella y Martins (2006:116) señalan que ésta no es más que “la escogencia de una parte representativa de una población, cuya características reproduce de la manera más exacta posible”. En ese sentido, en el caso de investigación, dado que la población resulta accesible en su totalidad, no se hizo necesario utilizar métodos para extraer la muestra y se optó por una muestra censal,

señalada por Arias (2012:126) como aquella en la cual “cada uno de los elementos forma parte del universo o población objetivo, sin que se trate estrictamente de un censo”. En este caso se trata de una muestra de cinco (5) empleados.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizaron distintas técnicas para la recolección de datos, entre ellas, la observación directa y la encuesta. Para ello se optó por la observación directa, no participante, en la cual, según Palella y Martins (2006:129), el investigador “se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno a investigar, sin participar en él, ya que recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado”. Esta técnica se utilizó con la finalidad de obtener una visión clara de cómo se ejecutaba el proceso de facturación y cobranza, de manera que los investigadores observaran los hechos de la realidad, sin participar en ellos, y poder precisar la implementación de los diferentes elementos del control interno.

En segundo término, se usó la encuesta, la cual es definida por Sampieri, Collado y Lucio (2010:42), como “una técnica que permite la obtención directa de las personas y/o fuentes primarias de las informaciones, datos, puntos de vista o aspectos relevantes de un tema objeto de estudio”. Por su parte, Bernal (2010:194) señala que esta técnica “se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”. Por consiguiente, para esta investigación se utilizó la encuesta con la finalidad de recolectar datos directamente de las personas que conformaron la muestra de sujetos antes mencionados.

En ese sentido, para desarrollarla se empleó un instrumento, tipo cuestionario, el cual, según Arias (2012:33), “es el instrumento, que tiene forma material impresa o

digital, utilizado para registrar la información que proviene de personas que participan en una encuesta”. Para ello, se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas, el cual Palella y Martins (2006:148), “no presupone ninguna clase de respuesta, dejándola al libre arbitrio del encuestado”. Para esta investigación, se eligió el modelo básico de preguntas dicotómicas, las cuales según los precitados autores, “constituyen uno de los tipos elementales de preguntas; son fáciles de formular, contestar y tabular. En ellas, la información se subdivide dicotómicamente en dos categorías” (p. 146). En ese contexto, se diseñó un cuestionario con 21 preguntas con alternativas de respuesta Si y No, a fin de medir la opinión de los trabajadores.

Para el diseño del cuestionario, se utilizó un cuadro de operacionalización de las variables, que permitió especificar con mayor precisión la información que se requería conocer sobre el objeto de estudio. Este método se basa en la formulación de estrategias de análisis y extracción de datos las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema (Ver Cuadro N° 2).

De acuerdo con Delgado de Smith, Colombo y Orfila (2003), este cuadro permite resumir los aspectos más relevantes de la investigación, descomponiendo luego sus aspectos más generales hasta llegar a los elementos más específicos y acercarse así a la realidad estudiada.

Cuadro N° 2.

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO

Objetivo General: Proponer lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza en el Departamento de Administración de la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Instrumento	Fuente
Diagnosticar la situación actual del departamento de administración, con relación al proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela, II, C.A.	Procesos de control interno	Conjunto de procedimientos y actividades encaminados a asegurar el control interno de las operaciones y la información que de ellas se deriva	Ambiente de Control - Integridad y valores éticos. - Filosofía de dirección y estilo de gestión Evaluación de Riesgos - Riesgos de errores e irregularidades Actividades de Control - Selección de actividades de control - Políticas y procedimientos Información y Comunicación - Información sobre control o - Comunicación de resultados Monitoreo - Evaluaciones continuas y puntuales - Reporte de deficiencias	Encuesta	Empleados de la empresa

Fuente: Abreu, Bernal y Morillo (2015).

Cuadro N° 2

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO (Continuación)

Objetivo General: Proponer lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza en el Departamento de Administración de la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Instrumento	Fuente
Identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de administración.	Control interno	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 entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración (Estupiñán, 2006)	- Fortalezas - Debilidades - Oportunidades - Amenazas	Observación directa	Empleados de la empresa

Fuente: Abreu, Bernal y Morillo (2015).

Cuadro N° 2.

CUADRO TÉCNICO METODOLÓGICO (Continuación)

Objetivo General: Proponer lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza en el Departamento de Administración de la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición	Indicadores	Instrumento	Fuente
Diseñar lineamientos para el mejoramiento del proceso de control interno sobre la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.	Control interno Facturación y Cobranza	Conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los procesos de facturación y cuentas por cobrar se realizan dentro de las directrices marcadas por la administración (Estupiñán, 2006)	- Políticas de: - Ventas - Evaluación y aprobación de créditos - Registro cuentas por cobrar - Cobranzas - Evaluación de riesgos - Actividades de control - Segregación funciones - Procedimientos - Información - Monitoreo - Sistemático - Puntual	Observación directa	Empleados de la empresa

Fuente: Abreu, Bernal y Morillo (2015).

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

La confiabilidad y la validez son cualidades esenciales para un instrumento utilizado para la recolección de datos en un estudio de carácter científico. En ese sentido, la validez de un instrumento es definida como la ausencia de sesgos y representa la relación existente entre lo que mide éste y aquello que realmente se pretende medir. Sobre la validez, Palella y Martins (2006:172) señalan que “existen varios métodos para garantizar su evidencia: la validez de contenido, de criterio y de constructo”.

Al respecto de la validez de contenido, Palella y Martins (2006:172) refieren que se “trata de determinar hasta donde los ítems de un instrumento son representativos de las propiedades que se quieren medir”; mientras la validez de constructo, también llamada validez estructural, “implica que los distintos indicadores para elaborar un instrumento, son el producto de una buena operacionalización, es decir, cuando reflejan la definición teórica de la variable que se pretende medir”.

En el caso de esta investigación, se verificaron la validez de contenido y constructo, mediante la técnica del juicio de expertos. Esta técnica, según Palella y Martins (2006:173) consiste en entregarle a personas con conocimiento y experiencia en el área de la investigación, el instrumento, con su respectiva matriz de respuesta, acompañado de los objetivos de la investigación, el sistema de variables, para que las preguntas sean revisadas bajo el criterio de contenido, redacción y pertinencia y puedan analizar y corregir las debilidades que presente el instrumento y brindar sugerencias para su mejora, para que luego de aprobado, pueda ser aplicado por los investigadores.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, ésta se define como la ausencia de errores de tipo aleatorio. Para determinar la confiabilidad

del instrumento se utilizó el Método de Kuder-Richardson 20, que permite obtener la confiabilidad a partir de los datos obtenidos en una sola aplicación del test y puede ser usado en cuestionarios de ítems dicotómicos y cuando existen alternativas dicotómicas con respuestas correctas e incorrectas. Palella y Martins (2006:180), presentan la siguiente ecuación para el cálculo de este método:

$$KR_{20} = \frac{n}{n-1} \left[\frac{s_t^2 - \sum pq}{s_t^2} \right]$$

Donde:

n: número total de ítems

S_t^2 : varianza de las puntuaciones totales

p: proporción de sujetos que pasaron un ítem sobre el total de sujetos

q = 1- p

El resultado para el Método de Kuder-Richardson 20, de 0,84, indica que el instrumento tuvo una confiabilidad muy alta, por lo que se puede decir que la información que se recolecta a través del mismo tiene una capacidad muy alta de ser congruente y confiable, según los criterios de decisión de la confiabilidad son presentados por Palella S. y Martins F. (2006:181) mediante el siguiente cuadro:

Cuadro No. 3

Ponderación de la Confiabilidad

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,0 – 0,20	Muy Baja

Fuente: Palella S. y Martins F. (2006)

Procesamiento de Datos

El procedimiento llevado a cabo a fin de conocer la situación actual del control interno para así poder lograr el mejoramiento de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A., es el uso de un instrumento de recolección de datos (Encuesta) el cual será aplicado a una muestra de cinco (5) individuos, a objeto de que los mismos puedan expresar su voluntariedad y formar parte de la investigación, como miembros principales para la recolección y análisis de datos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Esta investigación tuvo como objetivo general proponer lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza en el Departamento de Administración de la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A., de allí que se recolectara información orientada a diagnosticar la situación actual de la empresa, identificar sus fortalezas y debilidades; para luego establecer las mejoras del sistema. En ese sentido, se presentan los resultados de la información recolectada atendiendo a los objetivos específicos del estudio.

Diagnóstico de la situación actual del departamento de Administración, con relación al proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela, II, C.A.

Para facilitar el diagnóstico de la situación actual del proceso de control interno en el Departamento de Administración, se incluyeron preguntas en la encuesta aplicada al personal que labora en el mismo. Para ello se utilizó un cuestionario, con preguntas cerradas, con una escala dicotómica con alternativas de respuesta: Si y No. Las respuestas fueron totalizadas y se presentan en una tabla, mostrando la frecuencia absoluta y relativa. Los resultados de la encuesta se presentan a continuación.

Ítem 1

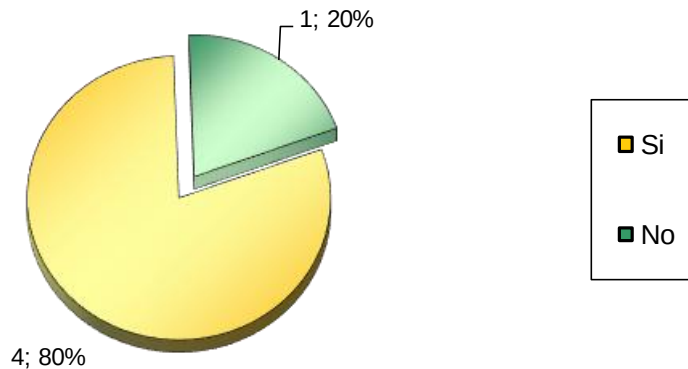
La empresa ha definido un ambiente de control basado en principios y valores éticos conocidos y difundidos en toda la organización.

Tabla 1

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	80 %
No	1	20 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 1



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que la empresa ha definido un ambiente de control basado en principios y valores éticos conocidos y difundidos en toda la organización y el otro 20 por ciento indicó que no. Las respuestas permiten concluir que la mayoría considera que la empresa ha definido los principios y valores éticos que rigen la filosofía de control de la organización, difundiéndolos para que sean conocidos en toda la organización; lo cual puede ser considerado una fortaleza en el control interno de la empresa.

En ese sentido, Rodríguez (2009) señala que los principios y valores éticos, son aquellos valores morales que permiten determinar una línea de comportamiento apropiado en la toma de decisiones. Estos valores deberían basarse en lo que es correcto y no limitarse únicamente a lo legal, la sociedad asigna buena reputación a la empresa. Estos valores, señala el autor, son difíciles de establecer en una organización ya que se deben considerar las necesidades de todos los miembros de la organización.

En ese orden de ideas, puede decirse que dada la importancia del control interno en la conducción de la organización, la dirección debe establecer los principios y valores que definirán el código de conducta que se espera de todos sus miembros, permitiendo generar una cultura de control que contribuya al manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, de manera que pueda brindarse una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado. Por otro lado, un ambiente de control adecuado marca la pauta del funcionamiento de una empresa influyendo en la concienciación de sus empleados, aportando disciplina y estructura.

Ítem 2

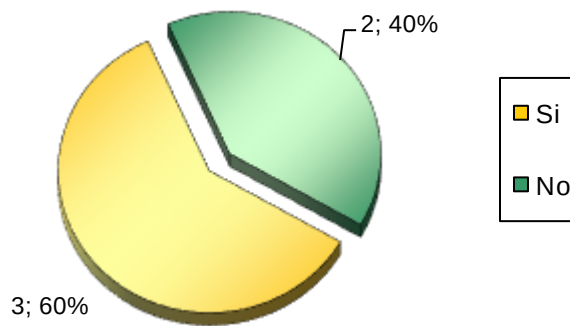
La dirección adopta un estilo de gestión que fomenta una filosofía de control interno en todas las operaciones.

Tabla 2

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 2



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la dirección a veces adopta un estilo de gestión que fomenta una filosofía de control interno en todas las operaciones, mientras el otro 40 por ciento contestó que no. Las respuestas permiten concluir que la dirección de la empresa busca establecer un estilo de gestión que contribuya al ambiente de control.

Al respecto, Estupiñan (2006:28) señala que el estilo de gestión de la gerencia contribuye a establecer el ambiente de control, componente clave del control interno, y agrega que “Un factor muy importante dentro del ambiente de Control Interno es la actitud mostrada hacia la información financiera, el procesamiento de esta y los principios y criterios contables, entre otros.”

Por su parte Rodríguez (2009) señala que la gerencia o dirección es directamente responsable por todas las actividades de una empresa, incluyendo sus sistemas de Control Interno, por lo que debe fijar los objetivos de la empresa en general, tomando las acciones relativas a la estructura organizacional. De allí que su actitud y liderazgo es importante para la comunicación de las políticas, valores y principios operativos que constituyen la base del sistema de Control Interno. En ese sentido, esto puede interpretarse como una fortaleza del control interno de la empresa.

Asimismo, el estilo de liderazgo cobra importancia para el establecimiento de un adecuado ambiente de control, ya que la dirección debe indicar los valores éticos de la empresa, liderando como ejemplo de integridad, aportando a los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades, además organiza y desarrolla, ayuda a que los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, su custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos

Ítem 3

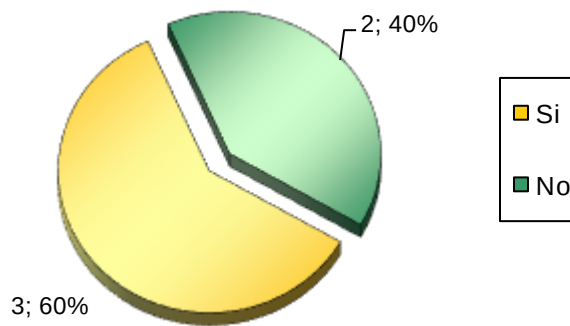
La empresa cuenta con procedimientos para evaluar los riesgos de desviaciones presentes en las operaciones.

Tabla 3

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 3



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la empresa cuenta con procedimientos para evaluar los riesgos de desviaciones presentes en las operaciones, mientras el 40 por ciento respondió que no. Las respuestas permiten concluir que la empresa cuenta con procedimientos para evaluar los riesgos presentes en sus operaciones lo cual puede interpretarse como una fortaleza del control interno en la empresa.

Por su parte, Estupiñan (2006:36) señala que la evaluación de riesgos se refiere “a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma”.

El autor señala que el riesgo de que existan errores o desviaciones siempre estará presente en los procesos de la empresa, de allí que deban contar con mecanismos que permitan identificarlos y evaluarlos a manera de tomar las acciones que garanticen el logro de los objetivos.

En ese contexto, se puede decir que la evaluación de riesgo describe el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. Por consiguiente, permite a la dirección identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos, a manera de asegurar el desempeño en las diferentes áreas de la empresa en función de sus objetivos.

Ítem 4

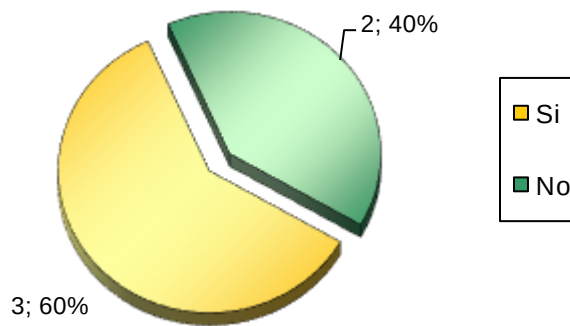
La dirección utiliza diversos mecanismos que facilitan el control interno en las operaciones de ventas y cobranzas.

Tabla 4

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 4



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la dirección utiliza diversos mecanismos que facilitan el control interno en las operaciones de ventas y cobranzas, mientras un 40 por ciento respondió que no; lo cual indica que la mayoría considera que la dirección en ocasiones emplea diferentes medios para facilitar el control interno en las actividades de ventas y cobranzas; lo que permite inferir que se seleccionan actividades de control que contribuyen a fortalecer el control interno.

En ese sentido, Mantilla (2005:59) señala “Las actividades de control son las políticas y procedimientos, o acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos”.

Asimismo, puede decirse que son implementadas por la administración para asegurar el uso eficiente de los recursos, controlando que se lleven a cabo sus instrucciones y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad.

Ítem 5

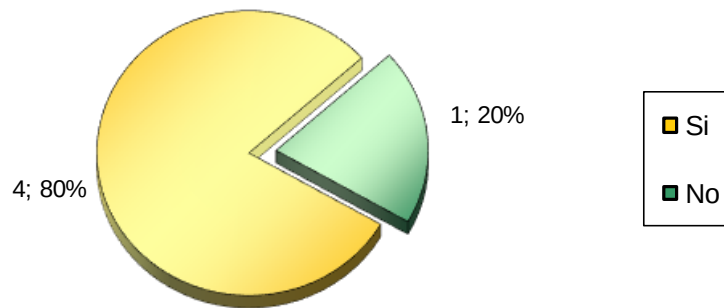
La empresa ha establecido procedimientos para cada una de las etapas del proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobranzas.

Tabla 5

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	80 %
No	1	20 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 5



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que la empresa casi siempre ha establecido procedimientos para cada una de las etapas del proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobranzas. Un 20 por ciento respondió que no. Las respuestas indican que la empresa cuenta con procedimientos establecidos para todas las etapas del proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobranzas. Sin embargo, cabe destacar que no se pudo evidenciar que hayan sido debidamente documentados en un manual de normas y procedimientos que sirva de guía al sistema de control interno.

Las actividades de control interno, según Rodríguez (2009), usualmente implican dos elementos: el establecimiento de una política que pueda cumplirse y servir de guía al sistema de control interno; y de procedimientos que permitan llevar a cabo la política. Una política, por ejemplo, puede solicitar una revisión semanal de las actividades de ventas. El procedimiento es la revisión misma, desempeñada de manera oportuna y siguiendo con atención las diferentes instrucciones para realizarla de acuerdo a factores establecidos en la política.

De igual manera, el autor señala que muchas veces las políticas y procedimientos se comunican oralmente, y aun así pueden ser efectivos cuando corresponden a una práctica de largo tiempo de establecida y bien entendida; especialmente en empresas pequeñas donde los canales de comunicación son más directos entre la administración y el personal responsable de las actividades; sin embargo, lo recomendable es que se presenten por escrito, haciendo más fácil que pueda implementarse de manera completa, consciente y consistentemente.

A este respecto, puede entenderse que, en una empresa, las políticas dictan los lineamientos de conducta y acción que se quiere seguir, indicando lo que será aceptado o no dentro del desarrollo de las actividades, incidiendo en el comportamiento de los miembros de la organización, contribuyendo a establecer el ambiente de control.

Ítem 6

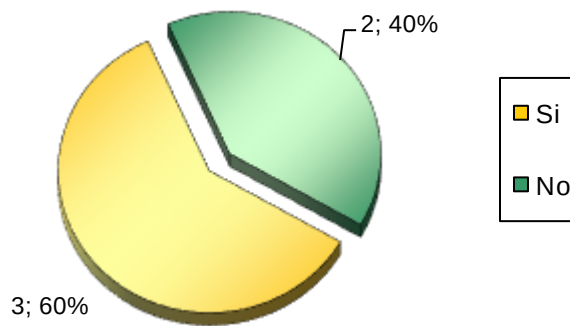
Los supervisores informan oportunamente sobre las desviaciones observadas en el proceso de facturación y cobranza.

Tabla 6

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 6



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que los supervisores informan oportunamente sobre las desviaciones observadas en el proceso de facturación y cobranza. Otro 40 por ciento respondió que no. Las respuestas muestran que los supervisores informan oportunamente sobre las desviaciones observadas en el proceso de facturación y cobranza; lo cual puede identificarse como una fortaleza del sistema de control interno.

La información de los riesgos y errores detectados, según Mantilla (2005:71), “se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento”, De allí, que la información relevante de ser identificada, procesada y reportada para que se puedan procesar los datos generados internamente, relacionarlos con las transacciones, tales como las ventas y cobranzas, entre otras. Esta información debe ser apropiada, oportuna, actualizada, exacta y accesible.

En ese sentido, puede decir que de las observaciones realizadas en la empresa no pudo evidenciarse que se cuente con procedimientos escritos sobre como deben reportarse los errores, ni que se tenga algún tipo de registro que permita hacerle seguimiento. De allí, que pueda inferirse que este tipo de información se hace de manera verbal e informal.

Ítem 7

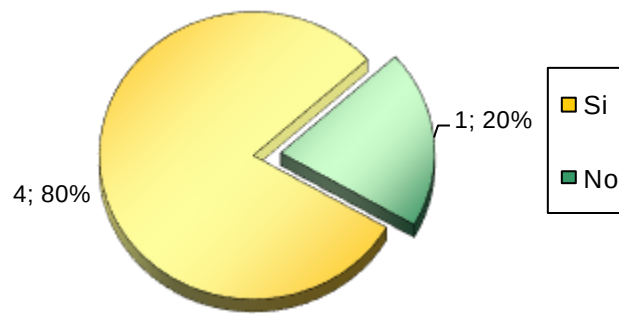
La dirección comunica a los involucrados sobre los errores detectados y las medidas correctivas a aplicar.

Tabla 7

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	80 %
No	1	20 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 7



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que la dirección comunica a los involucrados sobre los errores detectados y las medidas correctivas a aplicar y un 20 por ciento dijo que no, lo cual permite concluir que la gran mayoría considera que la dirección comunica a los involucrados sobre los errores detectados y cuáles son las medidas correctivas a aplicar; lo cual puede interpretarse como una fortaleza del sistema de control interno de la empresa.

Al respecto, Mantilla (2005:71), señala que “La comunicación es inherente a los sistemas de información. Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento”.

En efecto, el autor señala que la comunicación debe darse en un sentido amplio, relacionándose con las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes; a través de canales que permitan que fluya tanto de manera ascendente como descendente, estableciéndose los canales apropiados de comunicación. Además, es importante que el personal entienda que no habrá represalias para el reporte de información relevante.

En ese orden de ideas, cabe destacar que de las observaciones realizadas en la empresa pudo evidenciarse que se cuenta con buenos canales de comunicación entre los diferentes niveles y áreas de la empresa, lo cual contribuye a que se puedan reportar los errores detectados facilitando que pueda implementarse actividades que contribuyan al control interno.

Ítem 8

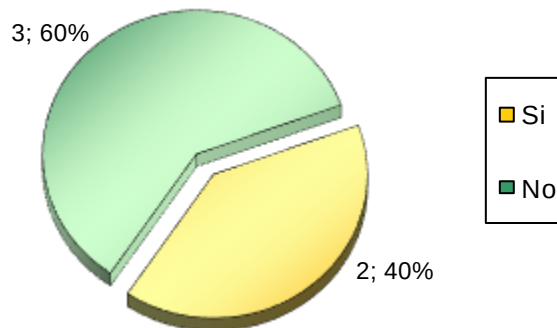
La empresa ha establecido los medios necesarios para garantizar un control sistemático de las operaciones.

Tabla 8

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	40 %
No	3	60 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 8



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la empresa no ha establecido los medios necesarios para garantizar un control sistemático de las operaciones, otro 40 por ciento respondió que si. Las respuestas muestran que la empresa no tiene establecidos los medios necesarios para controlar sistemáticamente las operaciones. Asimismo, de la observación directa realizada en visitas a la empresa pudo evidenciarse que no se cuenta con procedimientos documentados para tal fin, lo cual puede interpretarse como una debilidad del sistema de control interno.

Para tal efecto, Estupiñan (2006:38) señala que los sistemas de control interno cambian con el tiempo, de allí que requieran de su constante monitoreo y evaluación y añade que “La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes e innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación”.

El monitoreo sistemático implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizar las acciones necesarias, con la finalidad de asegurar que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso debe aplicarse a todas las actividades en una organización. Sin embargo, no pudo evidenciarse que se cuente con los medios para su realización de una manera formal.

Ítem 9

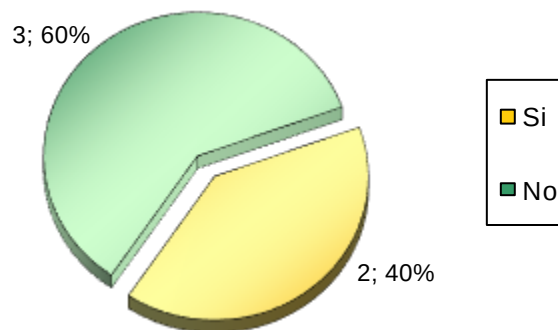
La gerencia realiza evaluaciones puntuales para verificar el cumplimiento de los procedimientos.

Tabla 9

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	40 %
No	3	60 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 9



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la gerencia no realiza evaluaciones puntuales para verificar el cumplimiento de los procedimientos, un 40 por ciento respondió que si. Las respuestas muestran que la mayoría considera que la gerencia no evalúa de manera puntual para verificar que se cumplan con los procedimientos establecidos.

Por su parte, Estupiñan (2006) señala que la supervisión o monitoreo consiste en evaluar la calidad con el tiempo, por ello requiere de vigilancia para determinar si la empresa funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades sistemáticas incorporadas a los procesos de la entidad y a través de evaluaciones separadas o puntuales por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o supervisión.

Igualmente, Rodríguez (2009) señala que es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto; de allí que el alcance y frecuencia de estas actividades dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control.

En ese sentido, durante las observaciones realizadas en la empresa no pudo evidenciarse que se cuente con procedimientos formales para las actividades de monitoreo, a pesar que se pudo conocer que la gerencia realiza revisiones de vez en cuando, verificando como se llevan a cabo las operaciones.

Ítem 10

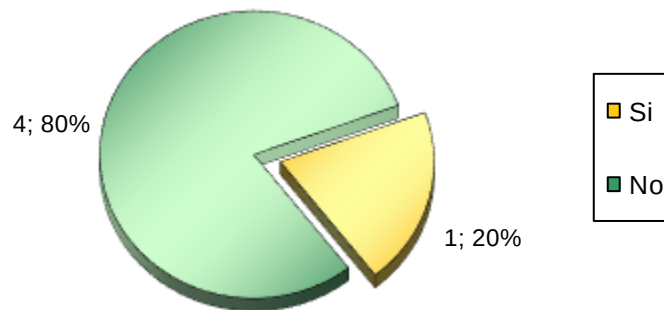
La empresa tiene bien definidos los métodos para reportar las deficiencias en el proceso de facturación y cobranza.

Tabla 10

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	1	20 %
No	4	80 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 10



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que la empresa no tiene bien definidos los métodos para reportar las deficiencias en el proceso de facturación y cobranza y el otro 20 por ciento respondió que si. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría considera que la empresa no tiene bien definidos los métodos para reportar las deficiencias en las actividades de facturación y cobranza.

Al respecto de las deficiencias encontradas en el sistema de control interno, Mantilla (2005:88) señala que éstas “deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes”. A este proceso se le conoce como Reporte de deficiencias y permite a la dirección estar enterada de lo que no funciona en forma adecuada en la entidad. Estos hallazgos deben tener carácter significativo.

En un sentido amplio, el término deficiencia define una condición dentro de un sistema de control interno que es digno de atención. De allí, que deban reportarse todas aquellas que puedan afectar la consecución de los objetivos de la empresa, teniendo en cuenta que pueden tener muchas fuentes de origen, incluyendo los procedimientos de monitoreo. Por consiguiente, puede representar una falta percibida, potencial o real, o una oportunidad para fortalecer el sistema de control interno a fin de proporcionar una mayor probabilidad de que se pueden conseguir los objetivos de la empresa.

De las observaciones realizadas pudo evidenciarse que la empresa no cuenta con procedimientos para el reporte de las deficiencias, lo que incide en que no se tenga registro de las mismas y se dificulte hacer seguimiento a cualquier acción que haya sido tomada para darles solución.

Ítem 11

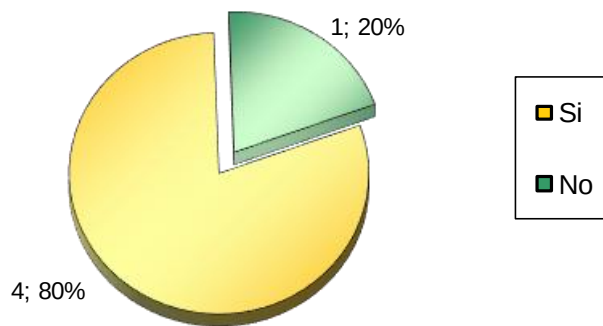
Se han establecido los procedimientos para la emisión de facturas.

Tabla 11

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	80 %
No	1	20 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 11



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que se han establecido los procedimientos para la emisión de facturas. Un 20 por ciento señaló que no. Las respuestas permiten concluir que la gran mayoría considera se han establecido los procedimientos para la emisión de facturas. Lo cual puede identificarse como una fortaleza del control interno del proceso de facturación. Sin embargo, de la observación directa no pudo evidenciarse que estén debidamente documentados, lo cual representa algo que puede mejorarse.

En tal sentido, Rodríguez (2009) señala que muchas veces los procedimientos no están escritos, sino que han sido transmitidos de manera verbal o se derivan del uso y la costumbre, o de prácticas generalizadas durante largo tiempo que termina por establecerse como un procedimiento que puede ser efectivo; especialmente en empresas pequeñas donde los canales de comunicación son más directos entre la administración y el personal responsable de las actividades; sin embargo, lo recomendable es que se presenten por escrito, haciendo más fácil que pueda implementarse de manera completa, consciente y consistentemente.

En ese contexto, puede decirse que a pesar que no pudo evidenciarse que los procedimientos hayan sido debidamente documentados, los responsables de la emisión de facturas siguen un procedimiento establecido por la gerencia y que es transmitido a través de las instrucciones verbales.

Asimismo, cabe destacar que los procedimientos deben adecuarse a la Providencia SNAT/2011/00071, del SENIAT, la cual tiene por objeto establecer las normas que rigen la emisión de facturas, órdenes de entrega o guías de despacho, notas de débito y notas de crédito, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional, que señala que las facturas deben ser emitidas sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas por el ente tributario, o sobre formas libres elaboradas por imprentas autorizadas por el mismo o mediante máquinas fiscales. En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manualmente sobre formas libres.

Ítem 12

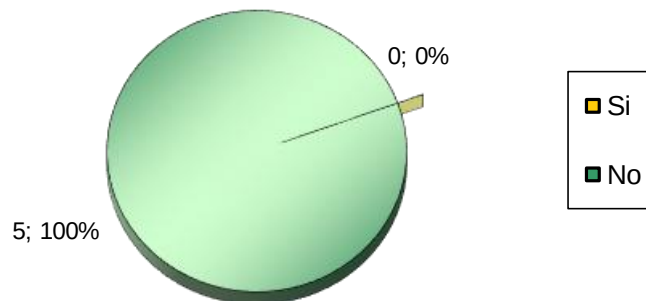
Se ha definido un procedimiento para la evaluación de las solicitudes de crédito por parte de clientes.

Tabla 12

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	0	0 %
No	5	100 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 12



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 100 por ciento de los encuestados contestó que no se ha definido un procedimiento para la evaluación de las solicitudes de crédito por parte de clientes. Lo cual permite concluir que es una debilidad del proceso de venta considerando que la política de la empresa contempla las ventas a crédito. De la observación directa se pudo evidenciar que las solicitudes son aprobadas de manera intuitiva por el gerente, quien es el responsable de su aprobación.

Por su parte, Meigs y Bettner (2001) señala que es esencial que los sistemas de créditos y las condiciones de ventas, se establezcan sobre una base que no desanime a los buenos clientes y que tampoco origine perdidas serias por deudas incobrables. De allí, que cobre importancia que se formule un procedimiento definido para tramitar las solicitudes de los clientes para obtener crédito, o para aceptar sus pedidos y que incluya el trámite final de aprobación o negativa.

En ese contexto, se puede decir que al no contar la empresa con procedimientos documentados para procesar las solicitudes de créditos la empresa limita las posibilidades de ventas. Cabe destacar, que en la actualidad la empresa tiene por política no conceder crédito, dados los niveles de inflación que arrojan incertidumbre sobre los costos de reposición; de allí que el gerente no delegue este tipo de decisiones.

Ítem 13

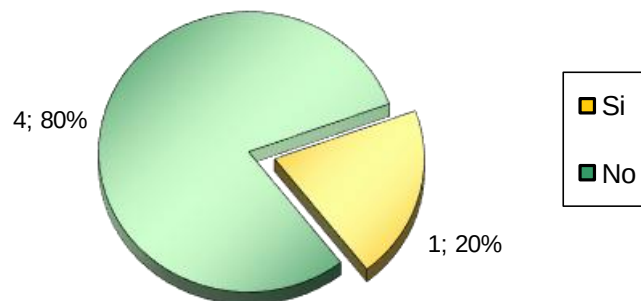
La gerencia ha establecido claramente los niveles de autoridad y responsabilidad para la aprobación de los créditos.

Tabla 13

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	1	20 %
No	4	80 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 13



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que la gerencia no ha establecido claramente los niveles de autoridad y responsabilidad para la aprobación de los créditos y un 20 por ciento respondió que si. Lo cual permite concluir que la mayoría considera que la gerencia no ha establecido claramente los niveles de autoridad y responsabilidad para la aprobación de los créditos; lo cual puede identificarse como una debilidad del proceso de facturación considerando que las políticas de la empresa contemplan las ventas a crédito, aun cuando en la actualidad

se encuentren suspendidos. Por otro lado, de la observación directa se pudo evidenciar que la gerencia se ha reservado la autoridad para aprobar los créditos, lo que explicaría que no haya niveles de autoridad ya que no delega la misma.

Por otra parte, Estupiñan (2006) señala la Dirección es directamente responsable por todas las actividades de una empresa, incluyendo la adecuada formulación de la estructura organizacional, en la cual debe establecerse no sólo la división de las tareas, sino también la asignación de los niveles de autoridad y responsabilidad. De allí, que pueda decirse que corresponde a la gerencia definir la autoridad para la aprobación de los créditos.

En ese orden de ideas, puede decirse que debido a la falta de procedimientos que establezcan claramente los niveles de autoridad y responsabilidad para la aprobación de los créditos, se denota un estilo de liderazgo rígido, en el cual la gerencia no delega la autoridad para tomar las decisiones pertinentes.

Ítem 14

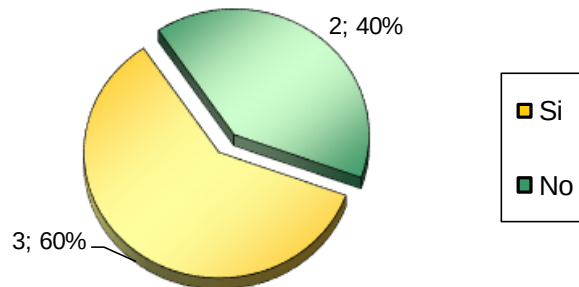
Se cuenta con mecanismos para verificar el registro de todas las transacciones de ventas.

Tabla 14

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 14



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que se cuenta con mecanismos para verificar el registro de todas las transacciones de ventas y un 40 por ciento respondió que no. Lo cual permite concluir que la mayoría considera que la empresa cuenta con maneras de verificar que se hayan registrado todas las operaciones de ventas, lo cual contribuye al control interno del proceso.

Asimismo, Rodríguez (2009) señala que uno de los objetivos del control interno es asegurar, de manera razonable, que la preparación de estados financieros publicados sea confiable, incluyendo estados financieros interinos y condensados y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, lo cual requiere que todas las transacciones y los otros eventos y circunstancias que ocurrieron durante un periodo específico, y que han sido reconocidos en ese periodo han sido, de hecho, registrados.

En ese orden de ideas, debe decirse que no se pudo evidenciar que la empresa cuente con procedimientos documentados para verificar que todas las transacciones han sido debidamente registradas; por lo que los controles son realizados de manera informal con base en prácticas y métodos de trabajos administrativos aprendidos del uso y costumbre.

Ítem 15

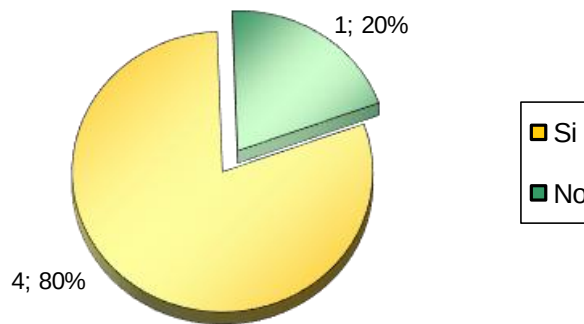
Se cuenta con políticas y procedimientos para el control interno de la distribución y ejecución de la cobranza.

Tabla 15

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	4	80 %
No	1	20 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 15



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que se cuenta con políticas y procedimientos para el control interno de la distribución y ejecución de la cobranza y un 20 por ciento respondió que no. Lo cual permite concluir que la gran mayoría considera que la empresa ha establecido políticas y procedimientos para el control interno de proceso de cobranza, incluyendo su distribución y ejecución. Sin embargo, como se dijo anteriormente, la observación directa no permitió evidenciar la existencia de manuales de normas y procedimientos debidamente documentados, lo

que no descarta la existencia de métodos de trabajo establecidos a través de la práctica y la costumbre.

Al respecto, Rodríguez (2009) señala que uno de los objetivos del control interno se relaciona con la ejecución de las operaciones; es decir, con la consecución de la misión básica de la empresa. De allí, que se necesite controlar que exista una definición clara de los objetivos y estrategias de operación, por lo que los procedimientos claramente definidos constituyen un mecanismo que permite definir sin equívocos como se ejecutan las operaciones, las responsabilidades individuales y los resultados esperados, de manera que sirvan de guía para su ejecución.

En ese sentido, a pesar que no pudo evidenciarse que los procedimientos hayan sido debidamente documentados, puede decirse que los responsables de distribuir la cobranza siguen procedimientos establecidos por la gerencia y que como otros métodos de trabajo son transmitidos a través de instrucciones verbales.

Ítem 16

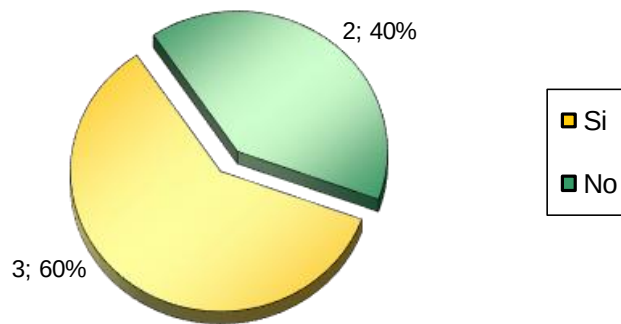
La empresa cuenta con mecanismos para evaluar los riesgos en el manejo de las cuentas por cobrar.

Tabla 16

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 16



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la empresa cuenta con mecanismos para evaluar los riesgos en el manejo de las cuentas por cobrar y un 40 por ciento dijo que no. Las respuestas muestran que la mayoría considera que la empresa cuenta con medios para la evaluación de los riesgos en el manejo de las cuentas por cobrar.

En efecto, Estupiñán (2006:36) señala que la evaluación de riesgos se refiere “a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el entorno de la misma”.

Asimismo, el autor señala que la evaluación de los riesgos es el proceso que puede ser más o menos formal, pero es conveniente que incluya una estimación del significado del riesgo, la valoración de la probabilidad de ocurrencia, o frecuencia, del riesgo; así como la consideración de cómo puede administrarse el riesgo, es decir, una valoración de que acciones deben ser tomadas, ya que una vez que se ha valorado la significancia y la probabilidad del riesgo, la administración debe considerar que acciones tomará para controlarlo.

En ese orden de ideas, se debe decir que la gerencia lleva un estricto control de la cobranza, chequeando diariamente el estatus de las cuentas en manos de cobradores, aún cuando no haya establecidos de manera documentada los procedimientos para tal fin.

Ítem 17

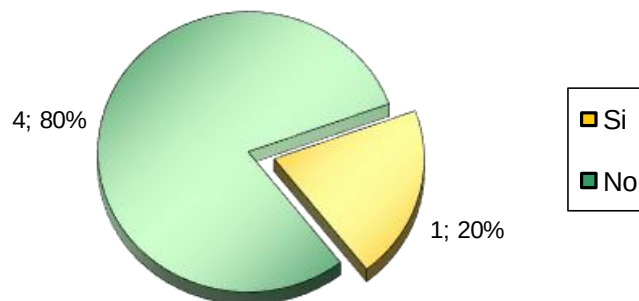
Las funciones de las diferentes actividades en ventas y cobranzas son claramente segregadas para evitar los riesgos de desviaciones.

Tabla 17

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	1	20 %
No	4	80 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 17



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que las funciones de las diferentes actividades en ventas y cobranzas no son claramente segregadas para evitar los riesgos de desviaciones y un 20 por ciento dijo que si, lo cual permite concluir que las funciones de las diferentes actividades en ventas y cobranzas no son claramente segregadas para evitar los riesgos de desviaciones.

En relación, Mantilla (2005:62), señala que la segregación de funciones es “un punto sumamente importante ya que permite realizar un trabajo de supervisión en las actividades y disminuye el riesgo inherente”. Y agrega, que existen actividades que no pueden ser realizadas por una sola persona, ya que produce conflicto de intereses.

En este sentido, es importante destacar que las responsabilidades se dividen, o segregan, entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Por ejemplo, las responsabilidades para autorización de transacciones, el registro de ellas y la manipulación de los activos relacionados, se dividen. Un administrador que autoriza créditos de ventas no debería ser responsable de mantener los registros de cuentas por cobrar o de manipular los recibos de caja. De manera similar, la gente de ventas no debería tener la capacidad de modificar los archivos de precios de producto o las tasas de comisiones.

En el caso de la empresa en estudio, debe decirse que en la empresa se observa al personal realizando diferentes funciones que deberían estar segregadas, a fines de mantener un mejor control interno, por lo que la empresa necesita mejorar este aspecto y poder contar con un mejor control interno de los procesos de facturación y cobranza.

Ítem 18

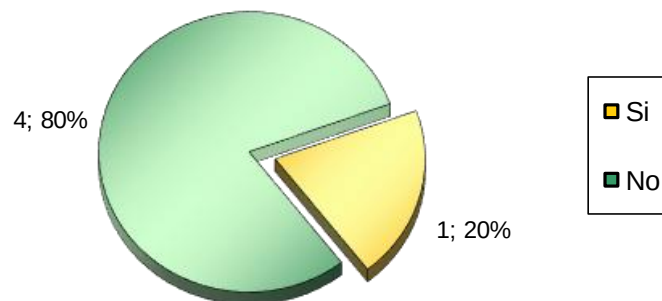
Se mantienen actualizados los procedimientos para cada etapa del proceso de facturación y cobranza.

Tabla 18

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	1	20 %
No	4	80 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 18



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 80 por ciento de los encuestados contestó que no se mantienen actualizados los procedimientos para cada etapa del proceso de facturación y cobranza. Un 20 por ciento respondió que si. Las respuestas permiten concluir que la empresa no actualiza los procedimientos para cada etapa del proceso de facturación y cobranza; lo cual puede identificarse como una oportunidad de mejora.

En tal efecto, Rodríguez (2009) señala que los procedimientos deben implementarse de manera consciente, revisando periódicamente su funcionamiento para identificar errores o posibilidades de mejora.

Además, es esencial que las condiciones identificadas como resultado de la revisión de los procedimientos sean investigadas y se tomen las acciones correctivas apropiadas. Las acciones consiguientes pueden variar de acuerdo con el tamaño y la estructura organizacional de una empresa. Ellas pueden variar desde una comunicación verbal en una pequeña empresa hasta un proceso de información formal en una compañía grande donde las unidades de negocios establecen que objetivos no se han cumplido y que acciones se están tomando.

En ese sentido, puede decirse que al no contar con procedimientos debidamente documentados, se dificultan las evaluaciones del desempeño y el análisis de los métodos de trabajo, por lo que la empresa no realiza actualizaciones de los métodos de trabajo en cada uno de las etapas del proceso de facturación y cobranza.

Ítem 19

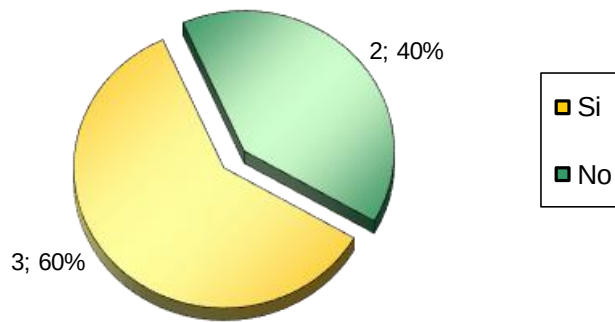
La empresa verifica que la información relacionada con las ventas y cobranzas sean registradas oportunamente.

Tabla 19

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 19



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la empresa verifica que la información relacionada con las ventas y cobranzas sea registrada oportunamente y el otro 40 por ciento dijo que no. Las respuestas muestran que la mayoría considera que la empresa verifica que la información relacionada con las ventas y cobranzas sean registradas oportunamente.

Al respecto, Rodríguez (2009) señala que uno de los objetivos del control interno es asegurar la integridad de la información, de allí que sea importante que ésta sea registrada de manera correcta y oportuna.

A tal efecto, se debe contar con controles para verificar que los procesos se realicen en forma completa y con los debidos registros a manera de asegurar la calidad de la información generada por los sistemas, ya que ésta afecta la habilidad de la gerencia para la toma de decisiones correctas para una adecuada administración, control y desarrollo de la empresa, por lo que debe ser oportuna, relevante, accesible y actualizada, esto hace la diferencia para una información útil.

Ítem 20

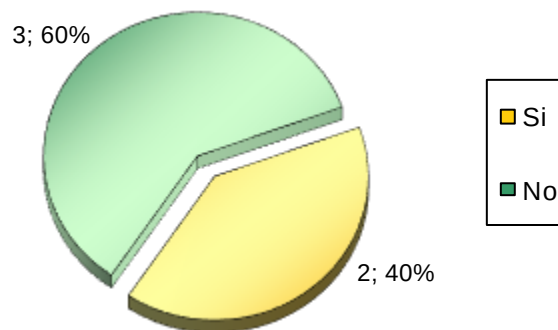
Se verifica de manera sistemática el cumplimiento de las normas en todo el proceso de ventas y cobranzas.

Tabla 20

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	40 %
No	3	60 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 20



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que no se verifica de manera sistemática el cumplimiento de las normas en todo el proceso de ventas y cobranzas, mientras el otro 40 por ciento dijo que si; lo cual permite decir que la empresa no realiza un monitoreo sistemático del proceso de ventas y cobranzas.

Al respecto, Rodríguez (2009) señala que el monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso se aplica para todas las

actividades en una organización y puede hacerse de dos maneras: mediante actividades ongoing o mediante evaluaciones separadas. El monitoreo ongoing se construye en las actividades normales, repetitivas, en una empresa; de hecho, los sistemas de control interno usualmente se estructurarán para monitorearse a sí mismos sobre una base ongoing.

En ese sentido, los problemas a menudo pueden ser identificados más rápidamente a través de un monitoreo ongoing o sistemático; por lo que las empresas debe centrarse en las maneras de fortalecer sus actividades de este tipo de supervisión y, por consiguiente, enfatizar en controles que permitan verificar la efectividad del control interno en el curso ordinario de las operaciones.

En el caso de la empresa caso de estudio, no se cuenta con procedimientos documentado por lo que las verificaciones no se realizan de una manera sistemática a lo largo de todo el proceso, salvo en la cobranza que la gerencia verifica diariamente lo que está en manos del responsable de la cobranza, pero otras actividades del proceso de ventas y cobranzas son revisadas solo de manera puntual.

Ítem 21

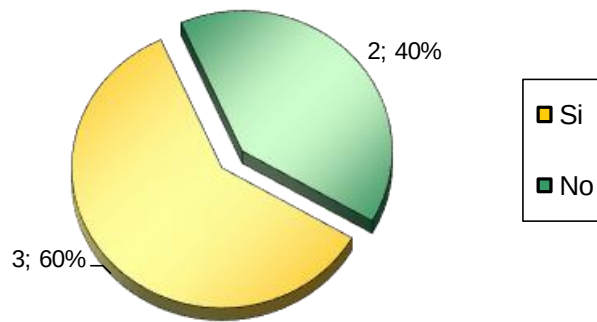
La gerencia realiza revisiones puntuales del proceso de ventas y cobranzas para verificar el cumplimiento de los procedimientos.

Tabla 21

Categorías	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	3	60 %
No	2	40 %
Totales	5	100 %

Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Gráfico 21



Fuente: Datos recolectados por Abreu, Bernal y Morillo (2016)

Análisis: Un 60 por ciento de los encuestados contestó que la gerencia realiza revisiones puntuales del proceso de ventas y cobranzas para verificar el cumplimiento de los procedimientos y el otro 40 por ciento contestó que no, lo cual indica que se realizan revisiones separadas del proceso de facturación y cobranza.

Por su parte, Rodríguez (2009) señala que mientras el monitoreo ongoing proporciona retroalimentación importante sobre la efectividad de otros componentes

de control, el monitoreo separado o puntual puede aportar una mirada fresca, centrada directamente en la efectividad del sistema.

Asimismo, el autor señala que las evaluaciones del control interno varían en alcance y frecuencia, dependiendo del significado de los riesgos que están siendo controlados y de la importancia de los controles en la reducción de los mismos. Los controles que se orientan a riesgos de prioridad alta y a aquellos más críticos para reducir un riesgo dado, tenderán a ser evaluados más frecuentemente; mientras los que representan menor riesgo podrán ser menos supervisados.

Identificación de las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de Administración.

En función de la información recolectada a través de la observación directa y la aplicación de la encuesta, puede decirse que se observan diversos aspectos que pueden ser considerados como fortalezas, debilidades, oportunidades o amenazas al sistema de control interno.

En ese sentido, se puede decir que de la observación directa no participante realizada en visitas a la empresa, no se pudo evidenciar la existencia de un manual de la organización que incluya la estructura organizacional, con los cargos y los niveles de autoridad o responsabilidad, así como las políticas, normas y procedimientos que sirven de base al sistema de control interno, lo cual puede identificarse como una debilidad para el establecimiento del adecuado ambiente de control. Tampoco pudo evidenciarse que se cuente con procedimientos documentados para los procesos de facturación y cobranza.

Por otro lado, las observaciones de las actividades relacionadas con el proceso de facturación y cobranza, puede decirse que la mayoría se realizan de manera ordenada, atendiendo al uso y la costumbre, además de las instrucciones recibidas de manera verbal e informal, lo que dificulta poder hacer una evaluación del desempeño de todos los empleados.

Asimismo, se pudo observar que en la empresa no cuenta con un código de conducta organizacional, a pesar que la dirección muestra un apego a códigos de conducta ética que trata de pasar a sus empleados a través del ejemplo. Por otro lado, el gerente muestra un estilo de gestión equilibrada, firme pero sin autoritarismos, considerando las opiniones de otros empleados cuando favorecen a la organización.

En otro contexto, en cuanto a la estructura organizativa, la organización es una pequeña empresa, de índole familiar lo que hace que se cuente con cierto nivel de informalidad en la estructuración de la misma, quedando algunas funciones que deberían ser segregadas, en manos de una sola persona, familiar de los propietarios; además de dejar algunas responsabilidades en manos de un miembro de la familia que no cuenta con la suficiente capacitación o formación en técnicas administrativas o gerenciales.

En ese mismo orden de ideas, se observan algunas debilidades en el personal del área administrativo, por el atraso en algunos registros que entorpece el flujo de las operaciones, generando que en ocasiones no se sepan con exactitud la disponibilidad en inventario afectando la facturación, como consecuencia de disparidad entre lo que indica el sistema informático y lo que en realidad hay en almacén.

Por otra parte, se puede decir que tampoco existen políticas claramente definidas sobre las prácticas de cobranza o procedimientos para realizar la cobranza y aun cuando no se produce un gran volumen de operaciones, se podría manejar de manera

más eficiente, ya que no existe un procedimiento que especifique como registrar esas cuentas, o que hacer con las facturas vencidas y con atraso en su recuperación, por lo que no se lleva un registro, de manera ordenada, de las gestiones hechas para su cobro. De allí, que se pueda decir que es una debilidad en el control interno de las cobranzas. En consecuencia, las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de administración, pueden resumirse de la siguiente manera:

- **Fortalezas:** la organización cuenta con una gerencia con altos principios de integridad y valores éticos, con una conducta apegada a códigos aceptados por todos, que sirve de ejemplo, ejerciendo un estilo de liderazgo que toma en cuenta a las demás personas en la toma de decisiones, facilitando un buen ambiente de control. Asimismo, la gerencia tiene medios para identificar y evaluar los riesgos, ejecutando algunas actividades de control que permiten verificar el cumplimiento. Además, cuenta con buenos canales de comunicación que facilitan informar sobre los errores y las deficiencias encontradas.

- **Debilidades:** La empresa no cuenta con una estructura organizativa formalmente diseñada, que sea conocida por todos, ni con manuales de la organización que defina estructura, cargos, funciones, responsabilidades o niveles de autoridad, ni un manual de normas y procedimientos de control interno que permita verificar el desempeño. Por otro lado, se observa una escasa divulgación de los principios y valores de la empresa a través de medios tangibles y de la comunicación oral, además del desconocimiento de algunos elementos del control interno por parte de los responsables. También se observa que no existe una adecuada segregación de funciones y deficiencia para el monitoreo sistemático de las actividades.

- **Oportunidades:** La empresa cuenta con personal capacitado para la mayoría de los procesos y se cuenta con un sistema de información computarizado que puede facilitar la implementación de mejoras al control interno.

- **Amenazas:** La empresa no tiene medios para evaluar los riesgos del entorno, que pueden identificarse en la incertidumbre que arroja una economía inflacionaria, en la cual se ha perdido el poder adquisitivo de la moneda y existe una contracción de la economía que ha obligado a la quiebra a muchas pequeñas y medianas empresas.

Cuadro No. 4

Resumen de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- Organización pequeña con una gerencia con altos principios de integridad y valores éticos. - La gerencia muestra una conducta apegada a códigos de conducta aceptados por todos, que sirve de ejemplo. - La gerencia tiene medios para identificar y evaluar los riesgos. - Se ejecutan algunas actividades de control que permiten verificar el cumplimiento. - Buenos canales de comunicación entre la gerencia y otros niveles de la empresa. - Se observa un buen ambiente de trabajo.	- La empresa no cuenta con manuales que defina estructura, cargos, funciones, responsabilidades o niveles de autoridad. - No se cuenta con procedimientos de control interno que permita verificar el desempeño. - Escasa divulgación de los principios y valores de la empresa a través de medios tangibles y de la comunicación oral. - Desconocimiento de algunos elementos del control interno por parte de los responsables. - No existe una adecuada segregación de funciones. - Deficiencia para el monitoreo sistemático de las actividades. - No se han establecido procedimientos para el registro y reporte de las

	deficiencias y errores encontrados.
--	-------------------------------------

Cuadro No. 4 (Cont.)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
- La gerencia ejerce un estilo de liderazgo que toma en cuenta a las demás personas en la toma de decisiones.	- Falta de procedimientos para realizar las evaluaciones de desempeño en los procesos de facturación y cobranza. - No se cuenta con una estructura organizativa que sea conocida por todos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
- La empresa cuenta con personal capacitado para la mayoría de los procesos. - Se cuenta con un sistema de información computarizado que puede facilitar la implementación de mejoras al control interno.	- La empresa no tiene medios para evaluar los riesgos del entorno.

Fuente: Elaboración propia. Abreu, Bernal y Morillo (2016)

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta

Los tiempos actuales de la economía venezolana exigen de las empresas, en especial las pequeñas y medianas organizaciones, buscar mejorar sus procesos de trabajo en aras de ser más eficientes en el uso de sus recursos y eficaces en la ejecución de sus actividades, ejerciendo un mejor control del desempeño en sus operaciones, como medio de asegurar que se logren los objetivos planteados.

En ese sentido, el control interno surge como una herramienta apropiada para que la dirección de una empresa logre su objetivo de asegurar, en la medida de lo posible, que las operaciones y actividades en la empresa sean llevadas a cabo de una manera ordenada y eficiente de su negocio, cumpliendo con las políticas y normas establecidas por la organización, con la finalidad de salvaguardar sus activos, previniendo e identificando cualquier tipo de fraude o error, asegurando que se lleven adecuadamente los registros contables que facilitarán contar con información financiera confiable y oportuna.

En ese orden de ideas, es importante destacar que las pequeñas y medianas empresas, organizaciones que por sus propias limitaciones, tanto del punto de vista organizacional, como funcional, con una división de las tareas que en ocasiones carece de los formalismos administrativos o cuentan con sistemas de información contable muy básicos y precarios; un adecuado control de sus operaciones se convierte en una necesidad fundamental si desea crecer y mantenerse en mercados cada vez más competitivos y exigentes, por lo que requieren establecer sistemas de control interno que favorezcan la confiabilidad en la información que generan sus

procesos, de manera que contribuya a la toma de decisiones gerencial y poder orientarles al logro de sus objetivos.

En ese sentido, se presenta el caso de la empresa empresa Seguin de Venezuela II, C.A., dedicada a la comercialización de productos de seguridad industrial, en la cual durante la realización del diagnóstico de su proceso de facturación y cobranza se evidenciaron debilidades en las actividades relacionadas a los mismos, por lo que se plantea la presente propuesta de lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza, con la finalidad de dar respuesta a esta necesidad.

Objetivos de la Propuesta

La propuesta tiene como finalidad primordial, aportar lineamientos estratégicos que conduzcan a actividades que permitan el mejoramiento del control interno en los procesos de facturación y cobranza, para su adecuado control y fortalecimiento, con el objetivo de aportar soluciones a las debilidades detectadas, facilitando que puedan alcanzarse los objetivos planteados por la empresa.

Justificación de la Propuesta

Las empresas venezolanas, en especial las pequeñas y medianas, en los últimos años han debido enfrentarse a condiciones muy adversas, como consecuencia de una economía marcada por una elevada inflación que arroja incertidumbre a cualquier intento de planificación financiera, un estricto control de cambio de divisas que limita la adquisición de las divisas para la importación de insumos y mercancías que no se producen en el país, así como la pérdida del poder adquisitivo de la moneda nacional, todo lo cual exige un mejor control de sus operaciones, en busca del uso eficiente de sus recursos y la eficacia en su desempeño.

En ese contexto, cobra importancia esta propuesta que permite el establecimiento de un adecuado control interno en los procesos de facturación y cobranza que permita garantizar la correcta ejecución de dichos procesos, así como la obtención de información financiera razonable y confiable del mismo, ya que estos se consideran de los más importantes de la empresa ya que de ellos se generan los ingresos que permiten el funcionamiento de la organización.

Los lineamientos estratégicos que se proponen se orientan a establecer actividades de control que faciliten mejorar y optimizar el control interno sobre las operaciones de la empresa, por lo que se considera importante esta propuesta pues busca presentar a la empresa orientación para el desarrollo de procedimientos que permitan lograr eficiencia y efectividad en este elemento fundamental para la operatividad del negocio, permitiendo generar datos que sustenten el proceso de toma de decisiones y la formulación de las acciones futuras.

Asimismo, el diagnóstico realizado evidenció la ausencia de un manual de normas y procedimientos que establezcan las actividades de control interno en la mayoría de sus procesos conformados, por lo que esta propuesta viene a puntualizar las áreas donde se presentan posibilidades de mejoras, permitiéndole a la empresa corregir debilidades recurrentes en sus operaciones.

Posibilidades de mejora en el control interno en la facturación y cobranza

En virtud de las respuestas obtenidas, se puede proceder a determinar los niveles de mejoramiento del proceso de control interno sobre la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A.; en ese sentido puede decirse que la mejora más significativa gira en torno al desarrollo de un Manual de la Organización, que deje claramente definidas las políticas y valores éticos que permitan consolidar un ambiente de control que sea la base de todo el sistema.

Asimismo, se deben desarrollar y documentar en un manual, las normas y procedimientos para cada uno de los procesos de la empresa, incluyendo el proceso de facturación o ventas, cuentas por cobrar y cobranza, el cual debe incluir información detallada de los niveles de autorización y responsabilidad. Por otro lado, para atender las necesidades específicas de los procesos de facturación y cobranza, se pudieron identificar las siguientes posibilidades de mejora:

a) Con respecto a las ventas:

- Establecer las condiciones generales de ventas.
- Definir procedimientos para el análisis y evaluación de las solicitudes de créditos y otorgamientos de créditos o precios especiales.
- Incluir en los procedimientos los niveles de autoridad y responsabilidad para las autorizaciones de créditos.

b) Con respecto a la facturación:

- Segregar las funciones de facturación de una manera más precisa y adecuada, separando las responsabilidades de emitir facturas, de las de despacho y cuentas por cobrar.
- Desarrollar procedimientos que permitan verificar el registro de todas las transacciones, controlando la emisión de las facturas.
- Establecer los controles necesarios para asegurar que todas las notas de despacho de mercancías son facturadas.
- La emisión de nuevos documentos de facturas, llevando un estricto control del correlativo, de su existencia y su uso.

c) Con respecto a la cobranza:

- Con relación a la cobranza, establecer procedimientos bien documentados que determine cómo distribuir y asignar la cobranza.

- Definir y establecer niveles de autorización para el otorgamiento de descuentos por pronto pago.
- Definir procedimientos que estipule la autoridad para otorgar plazos adicionales para pagar y los plazos de atraso aceptable.
- Definir las acciones a seguir con los morosos y quien tiene autoridad para declarar las cuentas como incobrables.

Lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno

En virtud de lo expuesto y considerando los hallazgos de la investigación, se presentan los siguientes lineamientos estratégicos para el mejoramiento del control interno tomando como referencia el marco conceptual del Informe COSO, considerando propuestas en cada uno de los componentes del mencionado marco.

1. Ambiente de control

- Desarrollar Manuales de la Organización que establezcan claramente la misión, visión, objetivos, valores éticos y las políticas generales de la misma, a manera de establecer los patrones de conducta y ética que se espera en la empresa con la finalidad de desalentar los actos inapropiados.
- Definir una estructura organizativa que establezca claramente los niveles de autoridad y responsabilidades de todos los puestos de trabajo de la organización.
- Desarrollar e implementar Manuales de Normas y Procedimientos que incluyan de manera explícita y bien documentada las políticas de control interno y de la gestión de la facturación y cobranza, así como los niveles de autoridad y responsabilidad de cada tarea del proceso: autorización de créditos, registro de las cuentas por cobrar, planificación de la cobranza,

manipulación y custodia del efectivo recibido, registro de los cobros, contabilización; estableciendo la adecuada segregación de funciones.

2. Identificación y evaluación de riesgos

- Desarrollar procedimientos que permitan determinar los riesgos inherentes a la facturación y la cobranza en ventas, así como las actividades pertinentes para la evaluación sistemática del proceso.
- Verificar de manera periódica la correcta ejecución de las actividades en cada etapa del proceso como:
 - *Facturación:* Registro de la venta y los productos vendidos, registro de las cuentas por cobrar, control del IVA por flujo de efectivo, control de los pagos recibidos en efectivo y cálculo del saldo deudor.
 - *Cobranza:* Registro adecuado de los datos del cliente, de los históricos de cobranza y los movimientos de clientes; para controlar la morosidad y detectar los riesgos de desviaciones. Hacer un control adecuado, formularios de facturas y recibos. Controlar la generación de recibos de cobro. Hacer seguimiento de la factura, de la cuenta por cobrar y de los recibos emitidos. Verificar que el registro y contabilización de los pagos se realice adecuadamente, con el descargo en las cuentas por cobrar. Planificar, ejecutar y controlar los ciclos de cobranza en forma general y para los clientes de manera individual.

3. Actividades de control

- Definir claramente las responsabilidades y niveles de autoridad para todos los tipos de transacciones, estableciendo los métodos para evaluar el

desempeño de los empleados relacionados con el manejo de la facturación y la cobranza.

- Controlar el procesamiento de la información, verificando el registro y contabilización oportuno de las transacciones.
- Analizar las desviaciones detectadas e investigar sus causas para introducir las acciones correctivas adecuadas y cambiar de estrategias y de planes de ser necesario.
- Establecer controles físicos que den seguridad respecto a los registros y otros activos, manteniendo siempre un adecuado control sobre documentos prenumerados, como talonarios de facturas y recibos, que no están en uso.
- Establecer la adecuada división de las obligaciones, de manera que ningún departamento o individuo se encargue de todos los aspectos de una transacción de principio a fin.

4. Información y Comunicación

- Identificar y registrar todas las operaciones de facturación y cobranza que se realizan en la empresa, describiendo oportunamente las operaciones con suficiente detalle que permitan hacer su clasificación y contabilización.
- Determinar el período en que ocurrieron las operaciones para registrarlas en el período contable que corresponda.
- Presentar correctamente las operaciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros.

5. Monitoreo de los controles

- Establecer un programa de verificación de los diferentes procesos relacionados con la facturación y cobranza a fin de verificar que las

actividades de control establecidas se desarrollen de la manera programada, en el momento programado y por las personas adecuadas.

- Planificar adecuadamente las actividades de auditoría interna con instrucciones cuidadosamente estructuradas para los subordinados.
- La dirección debe designar un responsable de verificar el cumplimiento, empleado que debe ser de alto nivel administrativo, con capacidad decisoria, que este apoyado por un equipo de trabajo humano y técnico que le permita cubrir las diferentes áreas de gestión y contar con el efectivo apoyo de las directivas de la empresa.
- Verificar la adecuada observancia de la totalidad de los procedimientos específicos diseñados por la empresa con el fin de prevenir las irregularidades con el manejo de las cuentas por cobrar
- Reportar a la dirección las posibles faltas que comprometan la responsabilidad de los empleados.
- Estructurar las revisiones atendiendo a los criterios y principios de contabilidad generalmente aceptados y en cumplimiento de las normas de contabilidad establecidas a fin que mantengan un alto nivel de efectividad para comprobar el grado de cumplimiento de las políticas y normas de la organización.

Factibilidad de la Propuesta:

Factibilidad Técnico Operativa: La dirección de la empresa ha manifestado su intención de comprometer recursos y esfuerzos para adaptarse a los cambios que presentan los mercados actuales e introducir los cambios necesarios para establecer un control interno en las operaciones relacionadas con la facturación y cobranza que brinde confiabilidad en la información necesaria para la toma de decisiones que permitan reorientar el negocio y lograr los objetivos planteados. Por otro lado, cuenta

con sistemas de información contable adecuados para sus operaciones, con recursos humanos suficientes y con profesionales competentes como para desarrollar de manera eficiente las operaciones diarias, sin embargo, puede requerirse de la capacitación del personal para el desarrollo de los manuales requeridos. En ese sentido, se considera viable el desarrollo de un sistema de control interno siguiendo las orientaciones que se ofrecen en esta propuesta.

Factibilidad Psico-social: Se pudo evidenciar la necesidad de establecer procedimientos para el adecuado control interno del proceso de facturación y cobranza. Asimismo, de las respuestas recibidas en conversaciones con la dirección, se pudo conocer de su disposición de acoger la propuesta considerando que su empresa se vería beneficiada con el fortalecimiento del control interno de dichos procesos. De allí, que se considere que es factible implementar actividades de control interno siguiendo los lineamientos que se proponen.

Factibilidad Económica: A pesar de las dificultades que afectan a las pequeñas y medianas empresas, Seguin de Venezuela II, C.A., ha logrado mantenerse en el mercado con un crecimiento moderado de sus operaciones, por lo que se considera que no tendría dificultades para implementar un sistema de control interno adecuado. Asimismo, la dirección ha manifestado su disposición de comprometer recursos económicos y financieros para implementar acciones que permitan el mejoramiento del control interno de sus operaciones, por lo que puede decirse que es factible, desde el punto de vista económico y financiero, la implementación de las actividades que se proponen.

CONCLUSIONES

En virtud de la información recolectada durante el período de observación directa y de las respuestas recibidas en la encuesta aplicada, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Con respecto al primer objetivo de Diagnosticar la situación actual del departamento de administración, con relación al proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela, II, C.A., luego de recolectada y analizada la información necesaria, se evidenció que es una pequeña empresa dedicada a la comercialización de equipos de seguridad industrial y con respecto al sistema de control interno se pudieron evidenciar debilidades que se derivan entre otras causas a la ausencia de manuales de la organización y de normas y procedimientos que sirvan de sustento al control en la organización, así como la informalidad de su estructura administrativa.

Sin embargo, se evidenciaron condiciones favorables para el establecimiento del ambiente de control necesario para dar sustento a los demás componentes del control interno, ya que la gerencia ha definido los principios y valores éticos que rigen la filosofía de control de la organización y muestra un estilo de gestión que contribuye a establecer un adecuado ambiente de control. Por otro lado, cuenta con procedimientos para evaluar los riesgos presentes en sus operaciones y para todas las etapas del proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobranzas; aun cuando no se pudo evidenciar que estos hayan sido debidamente documentados, también se pudo observar que no existe una adecuada segregación de funciones.

En otro contexto, la dirección emplea diferentes medios para facilitar el control interno en las actividades e informan oportunamente sobre las desviaciones

observadas en el proceso de facturación y cobranza; comunicando a los involucrados sobre los errores detectados y cuáles son las medidas correctivas a aplicar. Por otro lado no se pudo evidenciar que se hayan establecido claramente los medios necesarios para controlar sistemáticamente las operaciones, aun cuando en ocasiones realiza evaluaciones de manera puntual para verificar que se cumplan con los procedimientos establecidos y tenga bien definido los métodos para reportar las deficiencias en las actividades de facturación y cobranza.

En resumen, se puede decir que es una empresa familiar, con una gerencia que fomenta altos valores morales y éticos que promueven un código de conducta orientado al cumplimiento, de allí que cuente con un sistema de control interno que viene funcionando con cierta efectividad, pese a no contar con una estructura organizativa bien estructurada, de manera formal, ni manuales de normas y procedimientos que facilite una adecuada división de tareas y el control interno. Asimismo, la gerencia se encuentra comprometida a mejorar dicho control.

En cuanto al segundo objetivo de identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades del proceso de control interno de la actividad de facturación y cobranza en el departamento de administración, se puede decir que las fortalezas de la organización son reflejo de sus mismas características de una empresa de extracto familiar, con una dirección con altos principios de integridad y valores éticos, con una conducta apegada a códigos aceptados por todos, que sirve de ejemplo, ejerciendo un estilo de liderazgo que toma en cuenta a las demás personas en las tomas de decisiones facilitando un buen ambiente de control.

En cuanto a sus debilidades, estas giran en torno a la falta de una estructura organizativa con mayor formalidad, con políticas y procedimientos debidamente establecidos a través de manuales de la organización y de normas y procedimientos que sustente toda la estructura funcional de la organización; además de las

debilidades propias de las pequeñas y medianas empresas como débil segregación de funciones, por la falta de una división más formal de las actividades de trabajo.

Con relación a sus oportunidades, la empresa a pesar de la crisis del país ha logrado crecer basada en el desempeño comprometido de un personal capacitado para la mayoría de los procesos, lo cual le permite enfrentar con éxito las amenazas del entorno.

Al respecto del tercer objetivo de diseñar lineamientos para el mejoramiento del proceso de control interno sobre la actividad de facturación y cobranza en la Empresa Seguin de Venezuela II, C.A., este se logra con el desarrollo de la propuesta que se presenta en el Capítulo V.

RECOMENDACIONES

Luego de realizada la investigación y extraídas sus conclusiones, se consideran pertinentes las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer el control interno en la empresa Seguin de Venezuela II, C.A., con la finalidad de evaluar los procesos de control interno en el Departamento de Administración de la empresa para el mejoramiento de la actividad de facturación y cobranza, los investigadores se permiten las siguientes recomendaciones:

A la empresa Seguin de Venezuela II, C.A.

Definir las políticas y principios contables que sirvan de fundamento al desarrollo e implementación de un Manual de Procedimientos Contables que orienten las actividades de control interno de las diferentes transacciones y operaciones contables, simplificando la manera de procesar y registrar toda la información financiera en la empresa, mejorando la confiabilidad en la información de manera que contribuyan efectivamente al proceso de toma de decisiones en la organización.

Diseñar e implementar la estructura organizacional formal, sustentada en un Manual de la Organización y Manuales de Normas y Procedimientos que permitan establecer un sistema de control interno efectivo para las distintas operaciones y procesos de la empresa, incluyendo la facturación y la cobranza.

Capacitar al personal de los departamentos involucrados sobre los diferentes aspectos del control interno, fomentado en el cumplimiento de las normas establecidas.

Establecer, documentar y divulgar formalmente los principios y valores éticos, así como un código de conducta que establezca una cultura de control y cumplimiento

que permita fortalecer el control interno, fortaleciendo el compromiso de todos los miembros de la organización con los objetivos de la empresa.

Mejorar los sistemas de información contable necesarios, con la incorporación de nuevos terminales al sistema automatizado para facilitar la segregación de funciones en el registro, clasificación y contabilización de todas las transacciones.

Evaluar periódica y sistemáticamente el desempeño de los involucrados a fin de verificar el desarrollo de las operaciones de la empresa y el cumplimiento de los controles internos.

Establecer niveles de autorización adecuados para la realización de las ventas según su importancia relativa agilizando el proceso de facturación.

Analizar semanalmente las cuentas vencidas a fin de tomar las acciones pertinentes, evitando otorgar créditos adicionales a clientes morosos con el objeto de disminuir el riesgo de incobrabilidad.

Vigilar la adecuada segregación de funciones en el ciclo de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros, considerando la estructura del control interno, así como las responsabilidades inherentes a cada cargo, para evitar errores y fraudes.

Comprometer recursos financieros, humanos y tecnológicos para el desarrollo de los diferentes manuales de normas y procedimientos necesarios para el establecimiento del sistema de control interno en las diferentes áreas de la empresa.

LISTA DE REFERENCIAS

Abella, Ramón (2006). **COSO II y la gestión integral de riesgos del negocio**. Revista Estrategia Financiera, N° 225, Febrero 2006. Documento en línea disponible en <http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf>

Ambrosone, Mario (2007). **La Administración del Riesgo Empresarial: Una Responsabilidad de Todos, El Enfoque Coso**. Pricewaterhouse Coopers. Documento en línea disponible en: <http://ayhconsultores.com/img/COSO.pdf>

Anaya, Felix; Fernandez, Roiber y Gonzalez, Álvaro (2014). **Estrategias Financieras para la Optimización del Manejo y Control de Efectivo (Crédito y Cobranza) en la Empresa Contraste J&F C.A. Valencia, Estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo Campus Bárbula

Arias, F. (2012). **Proyectos de Investigación**. 14va. edición Vol. 1. Editorial: RO-MOR Caracas – Venezuela.

Bernal, C. (2010). **Metodología de la Investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. 3da. Edición. México. Pearson Education.

Blancos, C. (2010). **Gestión**. 3era. edición. Editorial: Círculo. Caracas – Venezuela.

Catacora, Fernando (2008). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Comunidad Virtual de Contadores F y A, C.A. Caracas, Venezuela.

Cepeda, Gustavo (2003). **Auditoría y control interno**. McGraw-Hill, Santafé de Bogotá. 2ª Edición.

Delgado, Yamile, Colombo, Leida y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación**. 2ª Edición. Comala.com. Caracas. Venezuela.

Escobar, María Elena y Carvajal, Alba (2013) **Herramienta Integrada de Control Interno y Administración de Riesgos**. Universidad Externado de Colombia, Bogotá.

Estupiñan, Rodrigo (2006). **Control Interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II**; 2ª. Edición, ECOE Ediciones, Bogotá, Colombia.

Ettinger, R. P. y Golieb, D. E. (1991) **Crédito y Cobranzas**. 4ª Edición. México, Edit. Continental S.A..

Fayol, H. (2011). **Administración de Empresas**. 2da. edición. Editorial: Obelisco. Caracas – Venezuela.

Federación de Colegio de Contadores Públicos de Venezuela (2013). **Norma Internacional de Auditoría 6 Evaluación de Riesgos y Control Interno**. Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB). Caracas, Venezuela

Fernández, F. (2012). **Evaluación de las Estrategias de Control del Proceso de Facturación y Cuentas por Cobrar en la Empresa Construcción Alianza, C.A. de Guacara Estado Carabobo**. Trabajo especial de grado realizado para la Universidad Nacional Abierta.

Flores y Flores (2012). **La Organización Latinoamericana y su Implicancia en el Control y Gestión**. Documento en línea disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/global_a_impli.htm [Consulta Noviembre 2015]

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2012). **Metodología de la investigación**. 6a. edición. Editorial Mc Graw Hill. México.

Hornrgren, Charles; Sundem, Gary y Elliot, John A. (2000). **Introducción a la contabilidad financiera**. 7ª Edición. Pearson Educación Editores.

Hornrgren, Charles T; Harrison, Walter y Oliver, M. Suzanne (2010) **Contabilidad**. 8ª Edición. Editorial Pearson Educacion, México

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (2004). **Administración: una perspectiva global**. 12ª Edición. McGraw-Hill Latinoamericana. México.

Lefcovich, Mauricio (2009). **Sistema matricial de Control interno**. México. Documento en línea disponible en: <http://www.tuobra.unam.mx> [Consulta Noviembre 2015]

Mantilla, Samuel. (2005). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. Cuarta edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, Colombia.

Mantilla, Samuel (2013) **Auditoría del control interno**. 3ª Edición. ECOE Ediciones. Bogotá.

Martínez (2013). **Control Interno**. Documento en línea disponible en: <http://es.slideshare.net/Uro26/control-interno-informe-coso>

Martínez, B. y Benítez, N. (2014). **Estrategias para el Mejoramiento del Control Interno del Proceso de Facturación y Cobranza en la Empresa Alplas C.A. ubicada en San Joaquín Estado Carabobo**. Trabajo especial de grado desarrollado para la Universidad Nacional Abierta.

Meigs, Robert F. y Bettner, Haka. (2001) **Contabilidad: La bases para las decisiones generales**. 11va Edición Editorial McGraw Hill, México

Miquelena, A. y Simons, V. (2013). **Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar del Hotel Stauffer de Valencia Estado Carabobo**. Trabajo especial de grado desarrollado para la Universidad Arturo Michelena.

Osinergrmin (2007). **Manual de Procedimientos de Facturación y Cobranza**. 1era. edición. Editorial: Corporativa. Perú.

Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 2ª Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL). Caracas.

Quintero A., Rangel E. y Carreño, F. (2011). **Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Crédito y Cobranza de la Distribuidora Los Morochos 2009 C.A.** Trabajo de grado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula

Robbins, H. (2010). **Administración de Empresas**. 1era. edición. Editorial: Planeta, Caracas – Venezuela.

Robbins, Stephen P. y Coulter, Mary (2005). **Administración**. Octava Edición. Pearson Educación. México.

Rodríguez, Joaquín (2009) **Control interno**. 2da edición. México. Editorial Trillas.

Sampieri, Collado y Lucio (2010). **Investigación Cualitativa**. 1era. edición. Editorial Mc Grow Hills. Caracas – Venezuela.

Tamayo y Tamayo (2008). *Tipos de Investigación*. Editorial: Cecilia. Madrid España.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2013). **Manual para el Desarrollo de Trabajos de Grado y Tesis Doctorales**. 3era. edición. Editorial: UPEL. Caracas – Venezuela.

Villaseñor, Emilio. (2007). **Elementos de Administración de Crédito y Cobranza**. 4ta Edición. México. Editorial Trillas.

ANEXOS

ANEXO A

Instrumento de Recolección de Datos

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

ENCUESTA

Estimado Lector:

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación cuyo objetivo es recabar información necesaria para evaluar los procesos de control interno en el Departamento de Administración de una empresa para el mejoramiento de la actividad de facturación y cobranza.

INSTRUCCIONES

- a) Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones siguientes.
- b) Marque con una X la respuesta que más se adapte a la realidad de acuerdo con el siguiente criterio: **SI** y **NO**
- c) Responda con la mayor sinceridad posible, la información que usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio.
- d) El llenado del cuestionario es individual.

De antemano gracias por la colaboración.

Los Autores

ENCUESTA

Criterio	SI	NO
1. La empresa ha definido un ambiente de control basado en principios y valores éticos conocidos y difundidos en toda la organización.		
2. La dirección adopta un estilo de gestión que fomenta una filosofía de control interno en todas las operaciones.		
3. La empresa cuenta con procedimientos para evaluar los riesgos de desviaciones presentes en las operaciones.		
4. La dirección utiliza diversos mecanismos que facilitan el control interno en las operaciones de ventas y cobranzas.		
5. La empresa ha establecido procedimientos para cada una de las etapas del proceso de ventas-cuentas por cobrar-cobranzas.		
6. Los supervisores informan oportunamente sobre las desviaciones observadas en el proceso de facturación y cobranza.		
7. La dirección comunica a los involucrados sobre los errores detectados y las medidas correctivas a aplicar.		
8. La empresa ha establecido los medios necesarios para garantizar un control sistemático de las operaciones.		
9. La gerencia realiza evaluaciones puntuales para verificar el cumplimiento de los procedimientos.		
10. La empresa tiene bien definidos los métodos para reportar las deficiencias en el proceso de facturación y cobranza.		
11. Se han establecido los procedimientos para la emisión de facturas.		
12. Se ha definido un procedimiento para la evaluación de las solicitudes de crédito por parte de clientes.		
13. La gerencia ha establecido claramente los niveles de autoridad y responsabilidad para la aprobación de los créditos.		
14. Se cuenta con mecanismos para verificar el registro de todas las transacciones de ventas.		
15. Se cuenta con políticas y procedimientos para el control interno de la distribución y ejecución de la cobranza.		
16. La empresa cuenta con mecanismos para evaluar los riesgos en el manejo de las cuentas por cobrar.		
17. Las funciones de las diferentes actividades en ventas y cobranzas son claramente segregadas para evitar los riesgos de desviaciones.		
18. Se mantienen actualizados los procedimientos para cada etapa del proceso de facturación y cobranza.		
19. La empresa verifica que la información relacionada con las ventas y cobranzas sean registradas oportunamente.		
20. Se verifica de manera sistemática el cumplimiento de las normas en todo el proceso de ventas y cobranzas.		
21. La gerencia realiza revisiones puntuales del proceso de ventas y cobranzas para verificar el cumplimiento de los procedimientos.		