



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS  
RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES  
RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS, EN LA EMPRESA “CENTRO  
CORPORATIVO APS, C.A.” DURANTE EL AÑO 2016.**

**Autor:** TSU Pedro Rivas.  
**Cédula:** V-20.279.146  
**Tutor:** Prof. Antonio Rojas.

**Caracas, Abril de 2017.**



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS  
PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA  
DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER  
MEJORADOS, EN LA EMPRESA “CENTRO CORPORATIVO APS, C.A.”  
DURANTE EL AÑO 2016.**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al Título de Licenciado  
en Contaduría Pública**

**Autor:** TSU Pedro Rivas.

**Tutor:** Prof. Antonio Rojas.

**Caracas, Abril de 2017.**



### APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado "Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016", elaborado por el ciudadano Pedro Alejandro Rivas Meneses titular de la Cédula de identidad N° 20.279.146, para optar al Grado Académico de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad Alejandro de Humboldt, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser aprobado y recibido por las autoridades competentes.

En la ciudad de Caracas a los 25 de Abril de 2017.

Calificación obtenida: Dieciocho (18) pts.

  
Nombre del Tutor  
C.I. 286064

  
Nombre del Estudiante  
C.I. 20279146

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR	p.p. iii
INDICE GENERAL	iv
AGRADECIMIENTO	vii
LISTA DE CUADROS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	xi
RESUMEN	ivx
INTRODUCCION	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	4
1.2 Interrogantes de la Investigación	11
1.3 Objetivos de la Investigación	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 Justificación de la Investigación	13
1.5 Sistema de Variables	15
1.5.1 Definición Operacional	16
1.5.2 Operacionalización de las Variables	19
II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1 Antecedentes de la Investigación	22
2.2 Riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	26
2.2.1 Proceso de Cobranza	32
2.2.2 Identificación de Riesgos	33
2.2.3 Riesgos Internos	34
2.2.4 Riesgos Externos	37
2.3 Debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	40
2.3.1 Debilidades del Control Interno	44
2.3.2 Cumplimiento de Políticas y Procedimientos	46
2.3.3 Eficacia del Proceso de Cobranza	
2.4 Proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.	50

2.4.2	Estimación del Impacto de los Riesgos	56
2.4.3	Programa de Prevención	58
2.4.4	Gestión de Riesgos	59
2.5	Bases Legales	61
2.5.1	Instrumento Jurídico	61
2.5.2	Ordenamiento Jurídico	62
III	MARCO METODOLÓGICO	
3.1	Diseño de la Investigación	66
3.2	Tipo de Investigación	67
3.3	Niveles de la Investigación	69
3.4	Población y Muestra	70
3.4.1	Población	
3.4.2	Muestra	71
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	72
3.5.1	Técnicas	72
3.5.2	Instrumentos	73
3.5.3	Validez y Confiabilidad	74
3.5.3.1	Validez	74
3.5.3.2	Confiabilidad	75
3.6	Técnica de Análisis e Interpretación de los Resultados	77
3.7	Procedimientos	77
IV	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	79
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1	Conclusiones	126
5.2	Recomendaciones	129
	REFERENCIAS	133
	ANEXOS	
A	Matriz de Validación de Datos - Experto Metodológico	139
B	Matriz de Validación de Datos – Experto en Contenido I	142
C	Matriz de Validación de Datos – Experto en Contenido II	145
D	Cuestionario	148

## **DEDICATORIA**

A mi Madre Annaliesse Meneses Aponte, por darme la vida, educación, valores, principios y por ser el gran apoyo incondicional para seguir adelante con mis estudios en Contaduría Pública, por siempre apoyarme y estar allí en todo momento.

Pedro Alejandro Rivas Meneses

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero dar especial agradecimiento al Lic. Antonio Rojas, por su especial atención, vinculación, orientación, exigencia y ser el guía durante el desarrollo de la investigación.

A la Universidad Alejandro de Humboldt por ser nuestra casa de estudios y formarnos como Licenciados en Contaduría Pública, y a todos los que en ella laboran por permitirnos crecer académicamente en sus instalaciones.

Al personal que labora en la empresa Centro Corporativo APS, C.A, en especial al personal del departamento de créditos y cobranza, por brindarme su apoyo en la realización de este trabajo especial de grado.

A mis compañeros y compañeras de estudios, los cuales son grandes personas, que a lo largo de este semestre nunca faltó el compañerismo y su apoyo.

Pedro Alejandro Rivas Meneses

## LISTA DE CUADROS

### CUADRO

1	Definición e identificación de la variable	18
2	Operacionalización de la variable	21
3	Política de crédito formalmente establecida	79
4	Operaciones de venta responden a la política de crédito	81
5	Aspectos en la formalización de créditos	82
6	Actividades específicas de cobranza	83
7	Envío de estados de cuenta a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento	84
8	Los estados de cuenta son revisados por el jefe del área	85
9	Personas responsables en el otorgamiento del crédito	86
10	Autorización de créditos está separada de la operación de ventas y de su contabilización	87
11	Existe un manual donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar	88
12	Departamento encargado del resguardo de documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar	89
13	Definición de riesgos	90
14	Considera usted que existen riesgos en las cuentas por cobrar comerciales	91
15	La gerencia establece mecanismos para identificar tales riesgos	92
16	La empresa realiza evaluaciones constantes para identificar que puedan afectar al área en la cual usted se desempeña	93
17	Cada cuánto tiempo realiza estas evaluaciones	94
18	Cuáles son riesgos por factores internos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales	95
19	La gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores internos de la entidad	96



20	Considera usted como riesgos externos, las regulaciones sobre los activos corrientes de las empresas aseguradoras	97
21	Considera usted que la gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores externos dentro de la entidad	98
22	Cuáles aspectos son riesgos por factores externos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales	99
23	Considera usted que el departamento de crédito y cobranza informa a los clientes de las políticas de crédito de la empresa	100
24	Considera usted el riesgo crediticio como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente	101
25	Cuál son factores indispensables para el manejo del riesgo de crédito	102
26	Definición de control interno	103
27	Considera usted que el departamento de crédito y cobranza posee un sistema de control interno adecuado a sus funciones	104
28	Cree usted que en el control interno del departamento de crédito y cobranza se presenten alguna de estas debilidades	105
29	Considera usted que se debe desarrollar un control interno para salvaguardar los bienes de la empresa	106
30	Considera que el personal del departamento crédito y cobranzas cumple procedimientos durante otorgamiento de créditos	107
31	Cuáles han sido los motivos por los que no se han cumplido las políticas de crédito establecidas por la entidad	108
32	Revisa la empresa sus políticas periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para actividades de la compañía	109
33	Conoce si en el departamento de crédito y cobranza realizan supervisiones que garanticen la eficacia de las actividades	110
34	Considera usted que el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente	111

35	Cuál es el tiempo de cobro que usted considera necesario para tener una cobranza eficaz	112
36	En el departamento de crédito y cobranza existen estándares que permitan evaluar la eficacia del proceso de cobranza	113
37	Qué es un proceso de valoración de riesgos	114
38	La gerencia establece mecanismos para valorar riesgos relevantes las cuentas por cobrar comerciales	115
39	Considera usted que en la entidad se establecen controles sobre los riesgos identificados	116
40	Conoce usted la importancia de la estimación de los riesgos y la determinación de las acciones necesarias a seguir	117
41	Cuál de estos niveles de riesgos tiene relación con la situación actual de la entidad	118
42	Sabe usted qué es un programa de prevención	119
43	Ha participado en aplicación de un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de la organización	120
44	Se realiza controles preventivos a fin de evitar la ocurrencia de actividades peligrosas en las cuentas por cobrar comerciales	121
45	Considera necesario aplicar un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de la organización	122
46	Las máximas autoridades supervisan constantemente las actividades que se llevan a cabo en la empresa	122
47	Qué conoce usted por gestión de riesgos	123
48	La gerencia determina las estrategias a utilizar para gestionar los riesgos	124

## LISTA DE GRÁFICOS

### GRÁFICOS

1	Política de crédito formalmente establecida	80
2	Operaciones de venta responden a la política de crédito	81
3	Aspectos en la formalización de créditos	82
4	Actividades específicas de cobranza	83
5	Envío de estados de cuenta a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento	84
6	Los estados de cuenta son revisados por el jefe del área	85
7	Personas responsables en el otorgamiento del crédito	86
8	Autorización de créditos está separada de la operación de ventas y de su contabilización	87
9	Existe un manual donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar	88
10	Departamento encargado del resguardo de documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar	89
11	Definición de riesgos	90
12	Considera usted que existen riesgos en las cuentas por cobrar comerciales	91
13	La gerencia establece mecanismos para identificar riesgos	92
14	La empresa realiza evaluaciones constantes para identificar que puedan afectar al área en la cual usted se desempeña	93
15	Cada cuánto tiempo realiza estas evaluaciones	94
16	Cuáles son riesgos por factores internos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales	95
17	La gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores internos de la entidad	96

18	Considera usted como riesgos externos, las regulaciones sobre los activos corrientes de las empresas aseguradoras	97
19	Considera usted que la gerencia establece mecanismos para identificar riesgos por factores externos dentro de la entidad	98
20	Cuáles aspectos son riesgos por factores externos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales	99
21	Considera usted que el departamento de crédito y cobranza informa a los clientes de las políticas de crédito de la empresa	100
22	Considera usted el riesgo crediticio como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente	101
23	Cuál son factores indispensables para el manejo del riesgo de crédito	102
24	Definición de control interno	103
25	Considera usted que el departamento de crédito y cobranza posee un sistema de control interno adecuado a sus funciones	104
26	Cree usted que el control interno del departamento de crédito y cobranza presenten alguna de estas debilidades	105
27	Considera usted que se debe desarrollar un control interno para salvaguardar los bienes de la empresa	106
28	Considera que el personal del departamento cumple los procedimientos durante otorgamiento de créditos	107
29	Cuáles han sido los motivos por los que no se han cumplido las políticas de crédito establecidas por la entidad	108
30	Revisa la empresa sus políticas periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para la compañía	109
31	Conoce si en el departamento de crédito y cobranza realizan supervisiones que garanticen la eficacia de las actividades	110
32	Considera usted que el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente	111

33	Cuál es el tiempo de cobro que usted considera necesario para tener una cobranza eficaz	112
34	En el departamento de crédito y cobranza existen estándares que permitan evaluar la eficacia del proceso de cobranza	113
35	Qué es un proceso de valoración de riesgos	114
36	La gerencia establece mecanismos para valorar riesgos relevantes las cuentas por cobrar comerciales	115
37	Considera usted que en la entidad se establecen controles sobre los riesgos identificados	116
38	Conoce usted la importancia de la estimación de los riesgos y la determinación de las acciones necesarias a seguir	117
39	Cuál de estos niveles de riesgos tiene relación con la situación actual de la entidad	118
40	Sabe usted qué es un programa de prevención	119
41	Ha participado en aplicación de un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de la organización	120
42	Se realiza controles preventivos a fin de evitar la ocurrencia de actividades peligrosas en las cuentas por cobrar comerciales	121
43	Considera necesario aplicar un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de la organización	122
44	Las máximas autoridades supervisan constantemente las actividades que se llevan a cabo en la empresa	123
45	Qué conoce usted por gestión de riesgos	124
46	La gerencia determina las estrategias a utilizar para gestionar los riesgos	125



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS  
RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES  
RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS, EN LA EMPRESA “CENTRO  
CORPORATIVO APS, C.A.” DURANTE EL AÑO 2016.**

Autor: TSU Pedro Rivas  
Tutor: Prof. Antonio Rojas  
Fecha: Abril de 2017

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como finalidad valorar a través del control interno los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales, para así evitar o disminuir la ocurrencia de posibles riesgos en el otorgamiento de créditos y actividades de cobranza, su objetivo general se define como: Valorar a través del control interno los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016. Además los objetivos específicos son: identificar los riesgos por factores internos y externos en el proceso de cobranza, detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza y organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales. La metodología se estructuró como un diseño no experimental y bibliográfico, modalidad de tipo documental y de campo, de nivel descriptivo y explicativo, para una población total de (35) trabajadores, con una muestra conformada por (05) trabajadores del departamento de créditos y cobranza, las unidades de análisis e interpretación de esta investigación están representadas por los resultados obtenidos de la técnica utilizada a través de la encuesta y por consiguiente su instrumento es el cuestionario de (46) ítems, sometido a un juicio de expertos para la validez y confianza del mismo. En las conclusiones se destacan debilidades en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, así como también se identificaron riesgos potenciales por fuentes internas y externas. Las recomendaciones fueron: establecer adecuada segregación de funciones, revisar periódicamente las políticas de crédito, preparar programas de capacitación al personal y organizar un sistema de comunicación de identificación de los riesgos. Descriptores: Riesgos internos y externos, cuentas por cobrar comerciales, debilidades del control interno, valoración del riesgo.

## INTRODUCCIÓN

Ante los constantes cambios producto de la globalización, las empresas tienen la necesidad de revisar y mejorar sus procedimientos para obtener mayores beneficios y convertirse en empresas sólidas. Motivado al ambiente donde se desenvuelven, las organizaciones se ven en la necesidad de aplicar controles internos que ayuden a salvaguardar los bienes patrimoniales. Es por esta razón que aplican una serie de alternativas para ser cada vez más eficaces en sus operaciones. En este sentido un control interno consta de los procedimientos, normas, las herramientas y los registros utilizados por una organización para desarrollar la información contable y de esta manera reflejar en los estados financieros confiabilidad para la toma de decisiones.

Asimismo el Control Interno representa una pieza clave del éxito para mantener su continuidad y seguimiento de las normativas para la consecución de los objetivos por la cual se creó la empresa. De igual manera, para asegurar el cumplimiento de los propósitos, políticas y procedimientos de las compañías se hace necesaria la evaluación de sus controles internos, a fin de analizar, observar y verificar como se están llevando a cabo los procesos de la misma, y de existir algunas desviaciones, tomar las decisiones que realmente se correspondan en el momento preciso.

En esta perspectiva se puede afirmar que una compañía cuando no aplica los controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones adoptadas en ningún momento podrán ser las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, pues se debe asumir una serie de consecuencias derivadas en los resultados de sus actividades de forma perjudicial atentando contra la continuidad del ente económico.

Es por ello que las necesidades económicas de las empresas se modifican permanentemente generando posibilidades y riesgos. Asimismo es vital que exista una comunicación efectiva con los entes administrativos y de control. La evaluación de riesgo posee una continua y repetitiva interacción de acciones que tienen lugar a través de la entidad y permite a los entes administrativos y de control entender el grado en cual pueden afectar los eventos de riesgo a los objetivos.

En tal sentido el impacto y consecuencias de los eventos de riesgos internos y externos que afectan a una organización son únicos en cada una, ya que, depende de los objetivos y decisiones de esta, es por ello que la evaluación de riesgo se mueve dentro del contexto del perfil de riesgo de la entidad, dado por dimensión, complejidad de operaciones, regulación de actividades entre otras. De igual manera los entes administrativos y de control deberán evaluar los riesgos esperados e inesperados, estos últimos se refieren a aquellos que no son rutinarios y no recurrentes y por lo tanto se encuentran fuera de programas como gestión y presupuesto.

En el caso particular de la empresa Centro Corporativo APS, C.A., presenta debilidades en lo que concierne a los procedimientos realizados por el departamento de créditos y cobranza. Se han identificado riesgos por fuentes internas y externas que desvían el logro de los objetivos durante el proceso de cobranza. Asimismo existen debilidades en el control interno debido principalmente a la ausencia de una adecuada segregación de funciones, además del incumplimiento de las políticas y procedimientos, ya que de manera descoordinada se ha aumentado el otorgamiento de créditos a clientes morosos. En consecuencia estos hechos han afectado el normal funcionamiento de la entidad, observándose un aumento en los índices de morosidad y en las pérdidas por cuentas incobrables afectando la utilidad del período.

Asimismo las limitaciones que se presentaron en la investigación fueron la disponibilidad de tiempo por parte de los encargados del departamento de créditos y cobranza, debido a su compromiso con sus actividades cotidianas. Adicionalmente la poca apertura a la información por parte de la entidad, debido que la gerencia es celosa con la información de sus procesos administrativos ya que se cuidan de sus competidores. Por último el perfil intelectual del entrevistado y su poca capacitación, haciendo que el entrevistador sea cuidadoso a la hora de la obtención de la información, complicando el flujo adecuado del intercambio de la información.

Cabe agregar que el alcance de esta investigación indica el resultado de lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se seguirá para obtener dichos resultados. Es por ello que se toma en consideración la importancia que tiene la



valoración del riesgo como proceso para identificar los riesgos internos y externos en las cuentas por cobrar comerciales y, teniendo en cuenta la problemática que enfrentan la empresa, este estudio busca determinar técnicamente si se puede mejorar el proceso de cobranza.

El presente estudio cuenta con la información necesaria para su desarrollo, así como la experiencia en el área. Cabe decir que se dispone de los medios necesarios y la disponibilidad del tiempo requerido para investigar, lo cual permitirá aportar medidas apropiadas y correctivas que contribuyan a la mejora del procedimiento en las cuentas por cobrar comerciales de la entidad.

En base a lo antes planteado y una vez llevada a cabo la presente investigación, la misma queda estructurada en cinco importantes capítulos:

-Se presenta un Capítulo I, que consta del problema objeto de estudio, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación, alcance y delimitación, el sistema de variables, la definición operacional y su operacionalización.

-Seguidamente se tiene un Capítulo II, marco teórico referencial, que comprende los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y bases legales.

-Posteriormente el Capítulo III, comprende el marco metodológico, que incluye el nivel de estudio, tipo de estudio, el diseño de la investigación, la población, la muestra, asimismo se presenta el instrumento y las técnicas aplicada para la recolección e interpretación de los datos, detallándose el procedimiento bajo el cual se desarrolló el trabajo. De igual manera se encuentran la validez y confiabilidad del instrumento, las técnicas de análisis e interpretación de los resultados y el procedimiento con cada una de sus fases.

-Asimismo, el Capítulo IV, contiene el análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los empleados del departamento de créditos y cobranza de la empresa Centro Corporativo APS, C.A.

-Finalmente está el Capítulo V, donde se exponen las conclusiones y recomendaciones. Se presenta la lista de referencia con los Anexos de la investigación que incluirá el cuestionario y la validación de los mismos por parte de los especialistas.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Hoy en día, las empresas se han visto afectada por los desequilibrios económicos ocurridos en las últimas dos décadas en Venezuela, motivado por los altos índices de inflación y escasez, así como los cambios en políticas económicas. Todos estos hechos impactan la estructura de costos de las empresas, viéndose más afectadas aquellas que por su actividad económica no cuentan con la liquidez inmediata luego de la prestación del servicio o fabricación del producto (ventas a crédito), aunado a la poca capacidad de compra y de pago de los clientes.

A raíz de esto, las empresas han tenido que optimizar los mecanismos de control con el fin de obtener mayor eficacia y eficiencia en sus operaciones para así seguir obteniendo beneficios económicos. Cuando se habla de control se debe partir de la clarificación de este concepto, en el contexto de la gerencia, por lo cual se trae a colación lo que señalan Stoner, Freeman y Gilbert (2007), “La función de control incluye todas las actividades que el administrador lleva a cabo en su intento de asegurar que los resultados reales concuerden con los planificados” (p. 36).

Señalan los autores, que el control de la gerencia es eficaz cuando se han establecidos estándares para las diferentes variables que deben controlarse, cuando hay información disponible para evaluar los estándares establecidos y cuando los administradores pueden tomar medidas correctivas al desviarse estas variables de su estado deseable o su estándar.

En ese mismo sentido las empresas para el correcto funcionamiento necesitan emplear diferentes mecanismos para el logro de los objetivos propuestos por la gerencia, uno de estos mecanismos es el control interno, que se puede definir como un proceso integrado a los procedimientos ya existentes en la organización, 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.

Con respecto a esto Sabino (2008) sostiene que: “Toda organización debe aplicar medidas o métodos, con el fin de proteger los recursos que le han sido asignados para el desarrollo de sus actividades, por tanto el control interno es una herramienta esencial que deber ser aplicada en las instituciones bien sean públicas o privadas” (p. 23). El autor señala, que las organizaciones deberán integrar a través del control interno los métodos y los sistemas de trabajo, así como el compromiso del personal que desempeña sus funciones dentro de la misma. La gerencia deberá aplicar herramientas actualizadas para así lograr la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos, así como el manejo y el control de sus operaciones.

Asimismo la formalización de este proceso llamado control interno se dio gracias al Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission, que en adelante se designará con las siglas COSO, quien en el año 1992 emitió el denominado informe COSO que surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Este informe define al control interno como las acciones tomadas por la gerencia y dirigidas al logro de los objetivos y metas establecidas, y, producto de todo un proceso de planeación y organización.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, radica principalmente en que permite medir la eficiencia y productividad en los resultados, además de que se hace referencia a una cadena de acciones extendidas a todas las actividades, inherentes a la gestión e integrados a los demás procesos básicos de la misma: planificación, ejecución y supervisión. Tales acciones se hallan incorporadas a la infraestructura de la entidad, para influir en el cumplimiento de sus objetivos y apoyar sus iniciativas de calidad.

En este mismo orden de ideas, el informe COSO señala que el control interno es importante porque está orientado a la consecución de objetivos en una o más

categorías-operaciones, información y cumplimiento, además de ser un proceso que consta de tareas y actividades continuas; es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo. Al mismo tiempo, es efectuado por las personas, no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

Con respecto a lo anteriormente mencionado, Estupiñan (2006) señala que: “los sistemas de control interno se han rodeado también de nuevos subsistemas desarrollados informáticamente, integrados en el esquema de la organización y adoptados con el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administración de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente” (p. 12).

En esta perspectiva se puede afirmar que una compañía cuando no aplica los controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por supuesto las decisiones adoptadas en ningún momento podrán ser las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, pues se debe asumir una serie de consecuencias derivadas en los resultados de sus actividades de forma perjudicial atentando contra la continuidad del ente económico.

Resulta evidente que las necesidades económicas de las empresas se modifican permanentemente generando posibilidades y riesgos, por ello es vital que exista una comunicación efectiva con los entes administrativos y de control. La evaluación de riesgo posee una continua y repetitiva interacción de acciones que tienen lugar a través de la entidad y permite a los entes administrativos y de control entender el grado en cual pueden afectar los eventos de riesgo a los objetivos.

Asimismo el impacto y consecuencias de los eventos de riesgos internos y externos que afectan a una organización son únicos en cada una, ya que, depende de los objetivos y decisiones de esta, es por ello que la evaluación de riesgo se mueve dentro del contexto del perfil de riesgo de la entidad, dado por dimensión, complejidad de operaciones, regulación de actividades entre otras. De igual manera los entes administrativos y de control deberán evaluar los riesgos esperados e

inesperados, estos últimos se refiere a aquellos que no son rutinarios y no recurrentes y por lo tanto se encuentran fuera de programas como gestión y presupuesto.

En efecto surge la necesidad de un marco de riesgo operacional en la empresa, que entregará claves y conceptos fundamentales, un lenguaje común, dirección y guía clara, que cada vez se hizo más imprescindible. Para cubrir esta necesidad, surgió el Informe COSO sobre el “Marco integrado de gestión del riesgo empresarial” el cuál fue ampliamente aceptado por las compañías y otras organizaciones, más aún por los sostenedores y otras partes interesadas. Este informe amplía el control interno, proporcionando un enfoque más concreto de la gestión del riesgo empresarial.

Cabe agregar que este Marco integrado de gestión del riesgo empresarial trajo consigo consecuencias en Estados Unidos con la ley Sarbanes-Oxley en el año 2002. Esta ley extiende la antigua necesidad de compañías públicas, de mantener sistemas de control interno, solicitando a los gerentes certificar y a los auditores independientes atestiguar la efectividad de estos sistemas.

Con referencia a lo anterior, las organizaciones enfrentan diversos tipos de riesgos, ya sean riesgos propios del negocio en que se desenvuelven, financieros y operacionales, como riesgos ajenos a su operación, sociales, ambientales, y éticos, los cuales son cada día más globales y complejos producto del entorno dinámico en que se encuentran insertas. Es por ello que muchas empresas han debido ser hábiles en valorar estos riesgos para encausarlos a niveles aceptables, con el fin que sean percibidos como oportunidades y no como amenazas.

En tal sentido el concepto de Valoración del Riesgo se compone de un proceso conjunto que es: Identificación del Riesgo y Análisis del Riesgo. La valoración de riesgos es un proceso enfocado a identificar los riesgos proveniente de factores internos y externos y analizar el impacto y la frecuencia de aquellos riesgos que puedan afectar el normal ejercicio de una entidad, recopilando la información necesaria para que la organización pueda tomar una decisión adecuada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas.

Es importante destacar que la necesidad de la existencia de una política general de administración de riesgos, debe estar establecida y ser conocida por todos los

participantes del proceso, en especial por los niveles gerenciales. La responsabilidad de la gestión de riesgos es exclusivamente de la alta dirección. Estupiñan (2006) señala que: “La valoración de riesgos es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y además son la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados” (p. 46).

Como complemento se puede decir que para las organizaciones es imprescindible identificar aquellos riesgos relevantes a los cuales se pueda ver enfrentado y que conlleven un peligro para la consecución de sus objetivos, más aún cuando la rentabilidad de su negocio está íntimamente ligada a dichos riesgos.

En este propósito la entidad objeto a estudio es Centro Corporativo APS, C.A, que es un centro médico de atención primaria, que atiende únicamente a pacientes que tengan pólizas de seguros. La situación problemática concierne a las cuentas por cobrar comerciales, las cuales para el año 2016 presentan una morosidad elevada motivada a que el proceso de cobranza no posee procedimientos activos para disminuir su morosidad.

Por su parte en lo que se refiere a la política de crédito, la empresa establece lo siguiente:

- Plazo máximo de cobro de 30 días. Una vez transcurrido los 30 días y aún no haya sido cobrada, dicha factura se considerará en mora.

- La empresa no cobra intereses moratorios.

- Se consideran para proceso de litigio las facturas que tengan más de 120 días de haber sido entregadas y no se haya obtenido acuerdo de cobro por éstas.

- Por último es importante destacar, que por decisión de los accionistas, la empresa no acepta acuerdos de descuento por pronto pago.

En tal sentido, durante el año 2016 se evidenció un incremento considerable de facturas en mora y en litigio, ocasionando problemas de liquidez, aumento de gastos de cobranza y una disminución considerable en la utilidad. Con referencia a lo anterior, Morales (2014) señala que: “Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta” (p. 144).

Significa entonces que las actividades a realizar por el departamento de cobranzas para recuperar el crédito otorgado, es un hecho imprescindible en la operatividad y funcionamiento de todas las organizaciones.

Adicionalmente los riesgos en las cuentas por cobrar comerciales aumentan, debido que el departamento de crédito y cobranza carece de un control interno eficiente, que permita detectar fallas, salvaguardar los bienes y recursos, además proveer de información financiera confiable. En lo que respecta a los trámites y procedimientos, no existen los canales apropiados para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.

De todo esto se desprende que el departamento de contabilidad y finanzas no posea cifras certeras en lo que se refiere a las cuentas por cobrar comerciales, que le permita presentar los estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Con respecto a lo mencionado anteriormente Arenas (2007) señala que: “La administración se debe enfocar en los riesgos en todos los niveles de la organización e implementar las medidas necesarias para manejarlos. Un primer paso importante para la administración es identificar los factores que pueden incrementar el riesgo” (p. 277).

Cabe agregar que la situación problemática en la institución objeto de estudio, presenta una serie causas provenientes de factores internos y externos que se destacan a continuación:

Entre los factores internos tenemos:

-Ausencia de una adecuada segregación de funciones en el departamento de créditos y cobranzas.

-El personal del departamento de créditos y cobranzas no se adhiere a las políticas establecidas por la gerencia.

-No existe supervisión en el otorgamiento de créditos a clientes con morosidad.

-No existen procedimientos de control y estrategias para mitigar los riesgos presentes en las cuentas morosas.

-Alta frecuencia de errores en los saldos de los estados de cuenta enviados a los clientes.

-Deficiencias en el control de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar.

Asimismo los factores externos son:

-La situación financiera de las empresas aseguradoras del sector privado y las regulaciones a la cual está sujeto su capital de trabajo desde el 2016.

-Los constantes aumentos de sueldos por parte del ejecutivo nacional, que limita la liquidez de las empresas aseguradoras.

-Los constantes cambios de directiva y gerencia en las aseguradoras del sector público, que contribuyen al retraso por partes de estas en el pago de sus obligaciones.

Por todo lo anterior en el presente estudio es imprescindible identificar aquellos riesgos relevantes a los cuales se pueda ver enfrentado el proceso de cobranzas y que conlleven un peligro para la consecución de sus objetivos, más aún cuando la rentabilidad de su negocio está íntimamente ligada a dichos riesgos.

Como resultado de las causas mencionadas anteriormente, se presentan las siguientes consecuencias:

-Retrasos en la cobranza, ocasionando morosidad elevada en las cuentas por cobrar.

-Retrasos en la conciliación de las cuentas por cobrar.

-Retrasos en la presentación de estados financieros a los accionistas.

-Los saldos de las cuentas que maneja el departamento de crédito y cobranzas presentan diferencias con los que maneja el departamento de contabilidad.

-Aprobación de créditos a clientes que se encuentran en proceso de litigio.

-Aumento del gasto de cobranza por honorarios pagados a abogados por los casos llevados a litigio.

Es evidente entonces que la situación antes planteada presenta consecuencias que se generan de ella, como el retraso en la cobranza, el cual genera un aumento de los gastos operativos y además ocasiona problemas de liquidez, debido que la empresa cuenta con un capital de trabajo insuficiente.



La carencia de control interno dentro de la institución en el área de crédito y cobranza, causa incertidumbre e incremento del riesgo, que no permite a la administración tomar decisiones certeras, lo cual contribuye con la desmejora en la gestión. Debido a esta problemática es necesario promover la aplicación de control interno, que será de vital importancia para proporcionar las bases para el análisis e información que sirva como mecanismo para mejorar los riesgos presentes en las cuentas por cobrar comerciales.

Ante la situación planteada, se añade que Centro Corporativo APS, C.A es un centro médico de atención primaria, que maneja un volumen alto de cuentas por cobrar, las cuales representan cerca del 25% del total activos, es decir, tienen una participación importante en los Estados Financieros. Con respecto a los clientes es importante señalar que el 60% del monto por cuentas por cobrar pertenecen a aseguradoras del sector público y el 40% del sector privado.

Atendiendo a la situación problemática presente en la entidad, es necesario valorar a través del control interno los riesgos presentados en la cuentas por cobrar comerciales para determinar sus incidencias en el registro y la presentación de la información financiera, identificando los riesgos por factores internos y externos, detallando las debilidades encontradas y organizando un proceso de valoración del riesgo para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.

## **1.2 Interrogantes de la Investigación**

La presente investigación busca darle respuesta a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son los factores internos y externos que inciden en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016?

- ¿Cuáles debilidades se identificaron en el diagnóstico interno del proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016?
- ¿Cuál es el proceso de valoración del riesgo necesario para mejorar los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales de Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Valorar a través del control interno los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa “Centro Corporativo APS, C.A,” durante el año 2016.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.
- Detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.
- Organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.

## 1.4 Justificación de la Investigación

El presente estudio busca alcanzar una serie de aspectos positivos aplicando la teoría correspondiente al control interno, para así desarrollar los procesos necesarios que permitan a la organización medir la eficiencia y productividad de la organización. Además de esto, se resaltan otra serie de aspectos positivos, entre las cuáles se encuentran: la consecución de los objetivos en una o más categorías-operaciones, información y cumplimiento. Asimismo otro aspecto positivo a considerar es que el control interno proporciona una seguridad razonable para el logro de dichos objetivos.

Cabe decir que para Wintinton (2005) uno de los aspectos positivos del control interno está en que al incluir el concepto de seguridad razonable, permite a la gerencia reconocer que el costo para una organización no debería ser mayor que los beneficios que espera obtener.

Por otra parte, la justificación del presente estudio se debe principalmente a que representa una importante contribución dentro del ámbito de la auditoría, específicamente el control interno, ya que la valoración de los riesgos crediticios proporciona los medios para tomar las provisiones necesarias ante los riesgos inherentes a los cuales están expuestos este tipo de organizaciones. Cualquier contribución a la mejora de los procesos para el logro de los objetivos, debe ser bienvenida.

Es importante señalar que la idea de esta investigación surge ante la necesidad que tienen las empresas del país de mejorar los controles y de manera eficaz y eficiente realizar sus operaciones, disminuyendo los riesgos, incurriendo en menos costos y obteniendo mayores beneficios.

En el orden de ideas anteriores, Arenas (2007) señala que: “Todas las entidades, sin importar su tamaño, estructura, naturaleza, o industria, enfrentan una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que se deben de administrar. Debido a que las condiciones económicas de la industria, reglamentarias y de

operación cambian a un ritmo constante, la administración tiene como reto desarrollar mecanismos para identificar y tratar los riesgos asociados con el cambio” (p. 277).

En efecto, el presente estudio beneficiará a la empresa Centro Corporativo APS, C.A, específicamente el departamento de créditos y cobranzas, debido que entre los beneficios que trae el control interno, se encuentra que este es efectuado por el recurso humano de las organizaciones, puesto que no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno, con la finalidad de: proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Resulta oportuno señalar que esta alcanzar el beneficio de esta investigación es de gran importancia por cuanto, los procesos que se vienen desarrollando en la empresa, tomando como punto principal la identificación de los factores internos y externos que pueden desviar el logro de los objetivos, así como también proporcionar al recurso humano de herramientas que les permitan realizar procedimientos que se encuentren sustentados en un control interno eficiente. Para ello hay que considerar las debilidades que existan actualmente en el área de crédito y cobranzas, con el fin de ofrecerle a la empresa soluciones factibles que permitan controlar la problemática que atraviesan actualmente.

Con referencia a lo anterior, Estupiñan (2006) señala que una adecuada aplicación del control interno siempre traerá beneficios a las empresas, ya que comprende principalmente 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.

## 1.5 Sistema de Variables

En el presente estudio el sistema de variables está relacionado con los objetivos específicos, las cuáles a su vez están directamente relacionadas al planteamiento del problema, siguiendo los parámetros establecidos por la metodología de la investigación cuantitativa. El sistema de variables es definido por Kerlinger (1985), como una propiedad capaz de adoptar diferentes valores. Las variables pueden ser medidas o cuantificadas según sus características, así como también pueden ser clasificadas en una o más categorías.

De acuerdo a lo señalado anterior, se pueden definir el sistema de variables como todo aquello que se va a medir, controlar y estudiar en una investigación. La capacidad de poder medir, controlar o estudiar una variable viene dado por el hecho de que ella varía, y esa variación se puede observar, medir y estudiar. Por lo tanto, es importante, antes de iniciar una investigación, que se sepa cuáles son las variables que se desean medir y la manera en que se hará. También existen las variables extrañas, las cuales no forman parte de la investigación pero constituyen factores que intervienen en el fenómeno investigado y pueden adulterar los resultados. De ahí la necesidad de controlarlas.

Según Tamayo y Tamayo (2003): “En la investigación, se estima el sistema de variables como fuente fundamental para la realización de la investigación, porque ellas con sus respectivas dimensiones, conformadas por determinados indicadores, facilita la comprensión y análisis del fenómeno en estudio” (p. 62).

En toda investigación es importante plantear variables, ya que éstas permiten relacionar algunos conceptos y hacen referencia a las características que el investigador va a estudiar. El sistema de variables relaciona en conjunto, los elementos que sirven para medir, controlar y estudiar el problema formulado, de allí que se requiera la posibilidad real y cierta de que se puedan cuantificar.

Asimismo, debido a su naturaleza las variables pueden adquirir valores tanto cualitativos como cuantitativos. Se definirán como cualitativos aquellos valores que no pueden cuantificarse y cuantitativos los que sean susceptibles de ser medidos

numéricamente. Es importante señalar que los tipos de variables se distinguen y clasifican de diversas maneras, dependiendo de los tipos de valores que estas toman.

Por su parte, para Arias (2006) una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios por lo que un sistema de variables está conformado por un conjunto de características operacionalizadas. La inexistencia de hipótesis no implica la ausencia de variables en la investigación.

Significa entonces que para establecer el sistema de variables, es necesario valerse de la definición conceptual y operacional de aquellas, es decir, de las dimensiones y los indicadores de cada una. Con respecto a esto Santa Palella (2012) sostiene que: “El sistema de variables está conformado por la definición conceptual y la definición operacional de cada una de ellas. Si no es posible operacionalizarlas, la investigación no debería llevarse a cabo” (p. 71).

### **1.5.1 Definición Operacional**

Hempel (1952) señala que: “La definición operacional de un concepto consiste en definir las operaciones que permiten medir ese concepto o los indicadores observables por medio de los cuales se manifiesta ese concepto” (p. 32).

El autor señala que el investigador deberá definir las variables que haya identificado, aquí indicará los términos en que fundamentará su enfoque teórico, con lo cual podrá obtener las dimensiones e indicadores de la investigación. Para Santa Palella (2012): “La definición operacional pretende identificar los elementos y datos empíricos que expresen y especifiquen el fenómeno en cuestión. La variable se define en términos de las acciones que sirven para medirla. Indica qué hacer para que cualquier investigador pueda observar el fenómeno” (p. 73).

De acuerdo a lo citado anteriormente, el autor de la investigación primero deberá determinar y describir el fenómeno sujeto a estudio. Asimismo las variables serán definidas y medidas, además de que deberán facilitar el entendimiento del fenómeno a estudiar a cualquier investigador. Es importante destacar que en la definición operacional se debe tener en cuenta que lo que se intenta es obtener la

mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto, y para ello se deberá hacer una cuidadosa revisión del material disponible sobre el tema de investigación.

De acuerdo con Santa Paella (2012): “La definición operacional asigna significado a una variable, describiéndola en términos observables y comprobables para poder identificarla.” (p. 73).

Cabe destacar que la definición operacional deberá estar descrita de forma clara y concisa puesto que de ella surgen los indicadores, los cuáles serán los elementos o factores más representativos y característicos de las variables y las dimensiones que participan en el estudio. En la definición operacional se debe tener claro que lo que se intenta es obtener la mayor información posible de la variable seleccionada, de modo que se capte su sentido y se adecue al contexto.

Por su parte, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2003) agrega que las variables “se deben enunciar conceptualmente y operacionalizarse, en términos que especifiquen la forma como se manifestará a los fines del estudio” (p.27).

En ese mismo sentido, se debe señalar que cuando el investigador tenga varias alternativas para definir operacionalmente una variable, deberá elegir la que proporcione mayor información sobre la variable y además se adecue más a su contexto y sea más precisa. La mayor o menor precisión de este tipo de definiciones está dada por el grado en el cual los indicadores expresen el concepto que procuran representar.

En resumen se puede decir que la definición operacional, consta en definir aquellos aspectos que describan los procedimientos que dan origen las actividades que se observan para así sintetizarlas. Asimismo esta definición que emite el investigador es para conseguir información relevante al desarrollo de las mismas, con el objetivo de lograr el enfoque más adecuado.

## Definición e identificación de la variable

**Cuadro I**

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>
Identificar los riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Es un proceso de identificación de los riesgos ocasionados por el incumplimiento de las políticas y procedimientos en la entidad, así como los riesgos por factores que no están al alcance de la administración.
Detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Es un proceso en donde se detallan las debilidades encontradas en la cobranza, ocasionadas por el incumplimiento de las políticas de crédito y el desconocimiento del personal de dichos procedimientos.
Organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.	Proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.	Es un proceso que se aplica a la gerencia y sus respectivas funciones para medir y determinar el grado de efectividad y la eficiencia del procedimiento de cobranza, para estimar su afectación.

**Fuente: elaborado por Rivas, P (2017); según manual de la UAH**



### **1.5.2 Operacionalización de la variable**

Un aspecto importante a considerar en algunas investigaciones es la conceptualización operacional de las variables en estudio, o como algunos autores llaman la Operacionalización de las Variables y la cual es definida por Arias (2006) como: “La definición conceptual y operacional de las variables de la hipótesis pasando de un nivel abstracto a un nivel concreto y específico a efectos de poder observarla, medirla o manipularla, con el propósito de contrastar la hipótesis”. (P.57).

Según Sabino (2002): “La operacionalización de las variables no es más que el proceso que impacta la variable por lo que a esta se le encuentra los correctores empíricos permitiendo en tal sentido evaluar el comportamiento en la práctica (p.131).

De acuerdo a las definiciones anteriores, se puede resumir que la operacionalización de la variable es la descripción detallada de las variables a través de las dimensiones y de los indicadores relacionados con ellas, todo esto con el objetivo de expresar en unidades el objeto de estudio y asimismo transformar las variables en instrumentos de recolección de datos, recolectando de esta manera información eficiente y confiable para los resultados esperados.

Es importante señalar que la operacionalización de las variables está directamente relacionada al tipo de técnica o metodología empleada para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado y al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas pueden ser cualitativas o cuantitativas.

Con respecto a lo anterior, es de gran importancia que hacer que las variables sean tangibles, operativas, medibles o por lo menos registrables en la realidad para que se proceda a determinar las operaciones a ejecutar que conduzcan a la obtención de la información requerida y que justifique el proyecto de investigación. La definición operacional de una variable, en opinión de Balestrini (2002) implica

"seleccionar los indicadores de contenidos, de acuerdo al significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable de estudio" (P.114)

Ese trabajo de manejar las variables, insertarlas en cuadros, manipularlas en los instrumentos del caso se llama operacionalización.

Así que en las variables es importante:

-Conocer sus dimensiones.

-Debe estar planteada en el problema.

-Tiene una relación directa con los objetivos formulados en el proyecto de investigación.

-Implica necesariamente el manejo de los indicadores que aportarán elementos importantes a la hora de las conclusiones.

A modo de síntesis, puede afirmarse que el pasaje de la dimensión al indicador hace un recorrido de lo general a lo particular, del plano de lo teórico al plano de lo empíricamente contrastable. Las dimensiones vendrían a ser variables con un nivel más cercano al indicador. A su vez, estas dimensiones, para poder ser contrastadas empíricamente por el investigador, requieren operacionalizarse en indicadores, que no son otra cosa que parámetros que contribuyen a ubicar la situación en la que se halla la problemática a estudiar.

En cuanto a lo planteado anteriormente Álvarez (2008) señala que:

La definición conceptual o Nominal: "Expresa la idea o concepto que el autor tiene, sustituyendo dicho término por otras palabras específicas y claras, que permitan igual interpretación a los lectores y le faciliten al lector el manejo de las variables para desarrollar la investigación". (P. 87)

La dimensión: "Está relacionada con los enunciados relativos a las propiedades o dimensiones consideradas esenciales del objeto u hecho referido en la definición. Este es el momento en el que se descompone el concepto original en las dimensiones que lo integran". (Ibid, p. 87)

Los indicadores: "Son la especificación de las actividades que el investigador realiza para medir o manipular una variable". (Ibid, p. 87)

## Operacionalización de la variable

**Cuadro II**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>
Riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	-Auditoría financiera -Contaduría -Administración	-Proceso de cobranza. -Identificación de riesgos. -Riesgos internos. -Riesgos externos. -Riesgos de crédito.	1-10 11-15 16-17 18-20 21-23
Debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	-Auditoría financiera -Contaduría	-Debilidades del control interno. -Cumplimiento de políticas y procedimientos. -Eficacia del proceso de cobranza.	24-27 28-30 31-34
Proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.	-Auditoría financiera -Contaduría	-Proceso de valoración del riesgo. -Estimación del impacto de los riesgos. -Programa de prevención. -Gestión de riesgos.	35-37 38-39 40-44 45-46

**Fuente: elaborado por Rivas, P (2017); según manual de la UAH**

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Se tomaron como antecedentes de la investigación, algunos trabajos de grado, de los cuales se destacaron:

Primeramente, Villa, A. (2010) con su trabajo titulado “Evaluación del riesgo y control interno (NIA6) al sistema recaudación de Agrocalidad Azuay; período 01 de enero al 31 de diciembre 2009”. El objetivo general de este trabajo fue evaluar el riesgo y control interno (NIA 6) del Sistema de Recaudación de Agrocalidad Azuay periodo 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2009, con el propósito de determinar si se aplica correctamente las leyes, normas, reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la institución y entes de control gubernamental, para el logro de los objetivos. Este trabajo fue presentando ante la Universidad de Cuenca en Ecuador, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

El estudio se enmarcó dentro de una investigación de campo y descriptiva, la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, donde se tomó como muestra doce (12) personas. La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario con veinte (20) ítems.

Entre las conclusiones se destaca que en el sistema de recaudación la cuenta Caja Recaudadora tiene un riesgo inherente alto por el manejo directo de efectivo del personal de facturación, incumpliendo los procedimientos establecidos por la institución. Además la cuenta Depósitos tiene un riesgo inherente y de control medio por cuanto no se da un cumplimiento estricto de la resolución 135 de la Norma Interna de Facturación y Recaudación de los servicios que presta Agrocalidad Azuay.

Es por ello que el autor recomienda realizar Arqueos de Caja diario por parte del recaudador y presentarlos a su Jefe inmediato para su revisión y aprobación. Asimismo dar fiel cumplimiento al art. 6 de los Depósitos de la resolución 135 de la Norma Interna de Facturación y Recaudación de los servicios que presta Agrocalidad. Esta investigación fue de apoyo para el presente estudio, debido a que explican las deficiencias existentes en los controles internos así como los riesgos inherente y de control a las cuáles están expuestas las cuentas de recaudación.

En segundo lugar, Escobar, L. (2014) con su trabajo titulado “El Control Interno y el Riesgo Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahín Del Cantón Ambato durante el año 2014”. El objetivo general de esta investigación fue examinar de qué manera el control interno influye en el riesgo operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín del Cantón Ambato durante el año 2014. Este trabajo fue presentando ante la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, como requisito para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Para la elaboración de este trabajo se empleó como método la investigación de campo y documental, la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, donde se tomó como muestra ocho (8) personas. El investigador utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, mientras que el instrumento utilizado fue un cuestionario de quince (15) ítems.

El autor concluyó que no existe monitoreo y seguimiento continuo sobre los controles internos, en especial de aquellos riesgos que se consideran claves para la institución, además de ello al analizar el riesgo operativo de la cooperativa de ahorro y crédito se detalla que no se han identificado las áreas potenciales, razón por la cual no manejan plan alguno que permita disminuir o detectar a tiempo el riesgo. De esta conclusión, el autor recomienda realizar constantemente un monitoreo y seguimiento del control interno para detectar el riesgo y obtener una pronta solución. Adicionalmente propone un modelo operativo para reducir el riesgo de tal forma que se utilicen adecuados procedimientos crediticios, y se puedan detectar en forma oportuna, los mismo que lleven a la institución a cumplir y alcanzar sus metas.

Al analizar este planteamiento, se deduce que tiene estrecha relación con el tema de estudio, en virtud de que permite establecer con claridad la importancia del seguimiento a los controles internos para detectar los riesgos y obtener una pronta solución para que sean minimizados.

En tercer lugar, Zavala, E. (2016) con su trabajo titulado “Control Interno de la Cartera de Créditos y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA”. El objetivo general de este trabajo fue evaluar el control interno de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., para el mejoramiento de sus principales indicadores como liquidez, rentabilidad, activos productivos, solvencia patrimonial. Este trabajo fue presentando ante la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, como requisito para optar al título de Magister en Gestión Financiera.

Para ello se procedió a realizar una metodología de tipo descriptivo y al diseño de campo, la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, donde se tomó como muestra ocho (08) personas que participan directamente en el proceso de crédito y cobranza a las cuales se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, contentivas por dieciocho (18) ítems.

De la revisión efectuada se determina que existe incumplimiento de los lineamientos, políticas y procedimientos establecidos en el Manual y Reglamento de Crédito. Además se determinó que el incumplimiento de la normativa y políticas de crédito generan mayores costos y gastos a la entidad, no solamente por la gestión de cobranza que se debe emprender (recursos humanos, viáticos), también está el gasto para cubrir el riesgo de la cartera improductiva, es decir las provisiones específicas. La gestión de cobranza es deficiente, debido a que del total de cartera de crédito el riesgo asciende al 20.09% corresponde a más de tres años de vencimiento y sobre ella no se ha tomado acciones efectivas, lo que repercute en el alto índice de morosidad a nivel de todas las agencias de la Cooperativa.

En efecto el autor recomienda actualizar el Manual de Crédito incorporando las nuevas disposiciones emitidas por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, posteriormente se debe capacitar a todo el personal inmerso en la gestión de crédito, y

efectuar evaluaciones periódicas de su conocimiento y cumplimiento. Adicionalmente es indispensable la elaboración de un Manual de Procedimientos de Cobranzas que sirva de guía para una cobranza efectiva, donde se incluyan procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial

Este trabajo se considera un antecedente clave para la investigación, ya que evalúa el sistema de control interno de las cuentas por cobrar y refleja la importancia que esta cuenta del activo tiene dentro del desarrollo de las actividades de la organización.

En cuarto lugar, Gómez, E. (2013) planteó el siguiente trabajo titulado, “Diseño de Control Interno Administrativo en los procesos de Facturación y Cartera de la compañía Enterprise International, S.A”. El objetivo general de esta investigación fue diseñar el Control Interno Administrativo en los procesos de Facturación y Cartera de la compañía Enterprise International, S.A. Este trabajo fue presentando ante la Universidad de San Buenaventura de Cali en Colombia, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Para tal fin, se procedió a realizar una metodología de tipo descriptiva y al diseño de campo, la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, donde se tomó como muestra diez (10) personas. Para la recopilación de la información se aplicó como técnica la encuesta el cual se empleó a nivel estratégico, el instrumento que se utilizó para recolectar la información, fue el cuestionario el cual fue sometido a una prueba de validez mediante la opinión de expertos profesionales especialistas en el área de administración de créditos.

El autor para realizar una conclusión identificó mediante una matriz DOFA los impactos e incidencias que los riesgos provenientes de factores internos y externos tienen en la compañía, donde se recomendó la necesidad de implementar mediante el control interno, un sistema gestión de riesgos. Además de esto, la empresa carecía de manuales de procesos y funciones para así determinar los requerimientos mínimos de las competencias que deben tener las personas que tengan a cargo la gestión de los procesos de facturación y cobranzas.

El antecedente mencionado anteriormente, tiene gran importancia es la investigación propuesta, ya que señala la importancia de identificar, analizar y gestionar los riesgos a los que siempre estarán expuestas las empresas que venden a crédito.

Por último, Marcano, W. (2009) realizó una investigación titulada “Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de Cobranza de la empresa Vital Salud C.A.”. El objetivo general de esta investigación fue evaluar el sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de Cobranza de la empresa Vital Salud C.A. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, otorgado por la Universidad Bicentenario de Aragua. Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra ocho (08) personas a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene dieciocho (18) ítems.

La autora concluye, que las transacciones en las cuentas por cobrar no proporcionan seguridad razonable en cuanto la consecución de los objetivos en esta área, motivado a que el registro no se realiza oportunamente, lo que lleva a una sobreestimación en las cifras de cuentas por cobrar. Por lo que sugiere que la empresa adopte normas de control interno para el cumplimiento oportuno del registro, clasificación de las cuentas. Este trabajo guarda relación con la presente investigación, debido a que establece los procedimientos a seguir en las cuentas por cobrar en cuanto su registro y el control interno de la misma, el cual aporta información importante en los indicadores a desarrollar en la presente investigación.

## **2.2 Riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.**

La actividad económica de la empresa es un hecho real económico realizado para intercambiar o transferir bienes y/o servicios. Entre las transacciones más comunes se encuentran: comprar y pagar, vender y cobrar, vender y cobrar bienes y



servicios, además de decisiones operativas internas, que originan cambios de políticas, de precios, corrección de errores y decisiones externas dictadas por terceras personas, sin que ocurra intercambio alguno de bienes y servicios, como cambios en las leyes y regulaciones fiscales, cambiarias, laborales y mercantiles. Para evaluar el control administrativo contable de cualquier empresa, es necesario familiarizarse con las actividades básicas y los riesgos potenciales de fraude y error a las que están sujetas.

Por su parte Altamirano, N. (2011) realizó un trabajo de grado titulado “La identificación de riesgos inherente y de control interno y su importancia en la planificación de la auditoría gubernamental realizada por la Dirección Regional 3 de la Controlaría General del Estado durante el año 2011”. El objetivo general de esta investigación fue demostrar que la insuficiente identificación de riesgos inherente y de control en el proceso de evaluación de control interno, incide en la planificación realizada por los auditores de la Dirección Regional 3 de la Controlaría General del Estado durante el año 2011.

Dicha investigación fue presentada para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador. Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra seis (06) personas a las cuales se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario que contiene quince (15) ítems.

La autora concluye, que el proceso de planificación de la auditoría gubernamental no fue aplicado de forma completa y adecuada; ya que no se realizó una evaluación de control interno dirigida a identificar los riesgos potenciales en las actividades de la institución examinada. Por lo que sugiere que la empresa debe realizar una adecuada evaluación del control interno para poder identificar los verdaderos riesgos potenciales que presentan las actividades realizadas.

Este trabajo guarda relación con la variable objeto a estudio, debido que señala la importancia que tiene la identificación de los riesgos en el proceso de planificación de la auditoría. Hechas las consideraciones anteriores, para conocer un riesgo es necesario conocer su causa, que es la que va a determinar la existencia de este y si puede afectar a la empresa o no. También es importante identificar todo bien o interés de la empresa, ya que los riesgos siempre se relacionan con éstos.

Asimismo Guardado, M. (2014) realizó una investigación titulada “Metodología para la identificación y evaluación de riesgos de tecnología de información relevantes en una auditoría de estados financieros de la empresa Recarga Directa, S.A durante el 2013”. El objetivo general de esta investigación fue aplicar una metodología para la identificación y evaluación de riesgos de tecnología de información relevantes en una auditoría de estados financieros de la empresa Recarga Directa, S.A durante el 2013.

Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, otorgado por la Universidad de El Salvador en El Salvador. Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva. Para dicha investigación la población fue los empleados de dicha empresa y como muestra se escogieron siete (07) personas a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene veinte (20) ítems.

Como conclusión el autor señala que los mayores riesgos con los que se encuentran los auditores en el proceso de evaluación de control interno relevante a la información financiera son la mala aplicación de políticas y la integridad de los datos debido a que los usuarios se adaptan a los sistemas y no lo contrario. Por lo tanto recomienda incluir memorándums de planeación de auditoría financiera las áreas relacionadas a la identificación y evaluación de control interno de tecnologías de información relevante a la información financiera con el fin de minimizar su riesgo y considerarlo en la naturaleza, oportunidad y extensión de sus procedimientos.

Con respecto a esta investigación se debe señalar que guarda relación con la variable y es aporte significativo en lo que se refiere a la identificación de los riesgos

relevantes en la información financiera de la empresa que sirven de herramienta para minimizar los riesgos.

De la misma manera Villacrés, A. (2014) elaboró un trabajo de grado titulado “El control interno y la identificación de riesgos en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA en el período enero-julio de 2012”. El objetivo general de esta investigación fue analizar el sistema de control interno para identificar los riesgos presentes en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA en el período enero-julio de 2012. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador.

Para tal fin, la autora realizó una investigación de campo y documental. Para dicha investigación la población fue los empleados de dicha empresa y como muestra se escogieron siete (07) personas que participan directamente en las operaciones de crédito, cobranza y recaudaciones a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene veintidós (22) ítems.

Como conclusión la autora menciona que la empresa no posee mecanismos que le permitan identificar alguna contingencia o proximidad de un daño motivado a las operaciones crediticias, las cuales al finalizar el primer semestre del 2012 presentaban una elevada morosidad. Es por ello que recomienda reorganizar el departamento de créditos y cobranzas y constituir una oficina de riesgos, los cuáles se encarguen de identificar los posibles riesgos por operaciones crediticias a las cuales esté expuesta la empresa.

Con respecto a esta investigación fue de apoyo para la presente variable, puesto que menciona las consecuencias de no identificar los riesgos presentes en la operación crediticia y adicional aporta una recomendación que sirve de apoyo para la realización de esta investigación.

Asimismo Bustamante, C. (2015) realizó un trabajo de grado titulado “Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos de la empresa azucarera Agroindustrial Pomalca, S.A.A, durante el 2014”.

El objetivo general de esta investigación fue diseñar un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos de la empresa azucarera Agroindustrial Pomalca, S.A.A, durante el 2014. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, otorgado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo en Perú.

Para ello, el autor realizó una investigación documental, descriptiva y de campo. Para dicha investigación la población fue los empleados de dicha empresa y se escogieron seis (06) personas a las cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario que contiene dieciocho (18) ítems.

El autor concluye que se llegaron a identificar tres factores de riesgos que están relacionados con los riesgos documentación física de las ventas, riesgos relacionados con falta de conocimiento de los procedimientos por parte del personal y riesgos en el proceso de otorgamiento de créditos a clientes. Por ello recomienda establecer adecuada segregación de funciones entre el personal que realiza el despacho de mercancía y el personal que emite la factura, adicional de elaborar manual de políticas y procedimientos que instruyan al personal de poca experiencia dentro de la empresa.

El trabajo mencionado anteriormente guarda relación con el objetivo y la variable objeto a estudio, en donde se destaca la identificación de los riesgos potenciales a los cuales está expuesta la empresa y que no le están permitiendo la consecución de los objetivos. Para ello la investigación establece sugiere una serie de recomendaciones que permitirán a la gerencia poder minimizar estos riesgos. A todas las empresas le surge la necesidad de defenderse ante los riesgos existentes. Los efectos o consecuencias de los riesgos pueden afectar a la empresa de diversas formas. Clasificar estos efectos permite entender este aspecto de forma más precisa.

Por su parte Sorrentino, L. (2013) con su trabajo titulado “Modelo de evaluación de riesgos para la auditoría interna del área de ventas de la empresa Rutas Aéreas de Venezuela, S.A durante el año 2012”. El objetivo general de esta investigación fue diseñar un modelo de evaluación de riesgos para la auditoría interna

del área de ventas de la empresa Rutas Aéreas de Venezuela, S.A durante el año 2012. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Especialista en Contaduría, mención: Auditoría, otorgado por la Universidad del Zulia.

Para tal fin la autora realizó una investigación documental, descriptiva y de campo. Para dicha investigación la población fue los empleados de dicha empresa y se escogieron cuarenta y cuatro (44) personas a las cuales se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento un cuestionario que contiene cuarenta y cuatro (44) ítems.

Como conclusión en los que se refiere al objetivo de identificar los factores internos y externos de riesgos que intervienen en el proceso de ventas, se concluye que la determinación de los factores puede influir sobre las estrategias empresariales y en específico en el caso de las ventas. En relación a los factores internos: existen retardos en procesamiento de información y atención al cliente, desconocimiento de la existencia de manuales que guíen el trabajo del personal y la ausencia de requisitos de profesionalización del personal para sus ingresos y ascensos.

En el mismo orden de ideas, en relación a los factores externos se concluye que los avances tecnológicos incitan a la instalación de nuevos sistemas, procesos y equipos que, por lo general, mejorarán las operaciones contables con reportes adecuados a las exigencias de la empresa, así como módulos de aceptación y control de embarque automatizados de pasajeros, generación de información post vuelo y mensajes operativos. Pero con ello trae los altos costos sociales, económicos y culturales, como la poca diversidad en el mercado que se adapten a las exigencias de la empresa.

Finalmente como recomendación la autora propone la utilización de un modelo propuesto de control interno, donde se proporciona los elementos que permitan visualizar las ventajas de trabajar una auditoría basada en riesgos, enfocándose en que la misma debe dirigir acciones para identificar y corregir los problemas y sus causas.

Estos resultados son relevantes pues el conocimiento amplio de los factores de riesgos contribuye en su solución oportuna. Adicionalmente sostiene la importancia

de conocer los factores e implementar acciones sobre las cuales se contribuya a mejorar los puntos débiles de la empresa, pues ello afecta su valor en el mercado y su competitividad general.

### **2.2.1 Proceso de Cobranza**

Para Morales (2014): “El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguiente: el acreditado comienza a pagar en tiempo y forma o el acreditado incumple. En ese sentido, el análisis de la cobranza comienza con el procedimiento de reembolso” (p. 144).

Cabe agregar que una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. El cobro de una cuenta pendiente lleva la transacción a una conclusión óptima. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, el proceso de cobranza es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

Asimismo para Arenas (2007): “Una empresa bien organizada determinará que división de ella asumirá la responsabilidad de cobranza y procederá a establecer una clara política general que cubra el trabajo de cobro. Esta política, por supuesto, se someterá a análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía” (p. 61).

Con respecto a lo señalado anteriormente la división que asumirá este proceso, debe distribuir un resumen de dicha política a los diferentes elementos de la organización relacionados directa o indirectamente con ella: finanzas, contabilidad, ventas, personal, y a quienes realizan físicamente el trabajo de cobro. Esta política fluye del personal con mayor experiencia hacia el nuevo.

Por su parte Gómez (2007) menciona que: “El monto de las cuentas por cobrar y la antigüedad de las mismas va a depender de la política de crédito de la empresa. La política de cobro no es más que los distintos procedimientos que va a utilizar el

departamento de crédito y cobranza para agilizar el período promedio de cobro, así como disminuir el período de morosidad y las pérdidas por incobrables” (p .30).

Al mismo tiempo que Morales (2014) señala que: “La política de cobro no es más que los distintos procedimientos que va a utilizar el departamento de crédito y cobranza para agilizar el período promedio de cobro, así como disminuir el período de morosidad y las pérdidas por incobrables” (p .30).

De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos. A mayor esfuerzo en el proceso de cobranza menor serán las pérdidas por cuentas incobrables, por consiguiente, traerá un aumento en la rentabilidad de la empresa. Es importante que el personal encargado del proceso de cobranza esté vigilando el historial tanto de la cartera de créditos, así como de aquellos casos en particular en donde se observe un atrasa en el período de pago.

Con respecto a lo anterior, Morales (2014) señala que: “La ineficiencia de una empresa en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros; en ocasiones muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobra” (p. 145)

No obstante, en una pequeña compañía no siempre es eficaz la labor de cobranza realizada por el propietario. En mayor parte las causas del fracaso en los negocios revelan debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política. En algunos casos las actividades de la empresa se enfocan principalmente a las ventas, esto conlleva a que se corra el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza, acarreando como consecuencia que la compañía posteriormente problemas de falta de liquidez y una gran mora en las cuentas por cobrar.

### **2.2.2 Identificación de Riesgos**

Según Estupiñan (2006): “La Alta Gerencia reconoce normalmente que existen incertidumbres que no se puede conocer con certeza cuándo, dónde y cómo ocurrirá

un evento, o si ocurrirá su resultado, existiendo factores internos y externos que afectan la ocurrencia de un evento” (p. 69).

Asimismo Arce (2005) señala que: “La identificación de los riesgos es un proceso interactivo que se encuentra integrado a la estrategia y planificación. Para la identificación del riesgo es conveniente partir de cero y no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores” (p. 20).

Como se dijo anteriormente el proceso de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactivo, integrado al proceso de planeación y responder a las preguntas: dónde, quién, qué, cuándo, cómo y por qué se pueden originar hechos que influyen en la obtención de resultados. Dichas preguntas constituyen las llaves que conducen a la gerencia a una adecuada proyección en la prevención de las conductas delictivas y corruptivas.

Según Arenas (2007): “Para definir un riesgo es necesario conocer su causa, que es la que va a determinar la existencia de este y si puede afectar a la empresa o no” (p. 15).

Es importante tener en cuenta los factores que pueden incidir en la aparición de los riesgos, los cuales pueden ser externos e internos y pueden llegar a afectar la organización en cualquier momento; entre los factores externos deben considerarse además de los que pueden afectar directamente a la entidad, factores económicos, legales y cambios tecnológicos, entre otros. Entre los factores internos se encuentran la propia naturaleza de las actividades de la entidad, las personas que hacen parte de la organización, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos económicos.

Para Rodríguez (2016) en su artículo “Modelo de Identificación de los Riesgos de Control Interno para la Actividad Empresarial”: “La identificación de los riesgos constituye uno de los elementos más importantes, para propiciar que la entidad logre administrar con éxito los riesgos y así conocer los diversos factores que influirán de alguna manera en la exposición de la empresa a la incertidumbre”.

Asimismo identificar los riesgos es considerablemente la función más difícil de la administración de riesgos. Este proceso requiere un gran sistema de identificación



que alertará al administrador de riesgos sobre nuevas exposiciones a pérdidas. Antes de enfrentar los riesgos alguien debe identificarlos. Esta tarea es de nunca acabar, pues nuevas amenazas están surgiendo continuamente. La identificación de los riesgos es continua y depende de la red de comunicación dentro de la organización, generando un flujo constante de información acerca de las actividades de la organización.

Por otra parte Calderón (2013) en su artículo titulado “Identificación y Análisis de Riesgos según COSO III” señala que: “El proceso de identificación de riesgos debe ser integral y completo y considerar todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información, internamente y entre la entidad y sus principales socios y proveedores de servicios externos”.

En efecto los riesgos se originan en todos los niveles de la entidad y debido a factores tanto internos como externos. Una vez identificados estos eventos, se considera su relevancia e importancia, y si es posible relacionarlos con riesgos y actividades específicas.

### **2.2.3 Riesgos Internos**

Rodríguez (2000) señala que: “Los riesgos internos son los referentes a la información financiera, a sistemas de información defectuosos, a incumplimiento o ausencia de políticas y procedimiento, a pocos o cuestionables valores éticos del personal, a problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del personal” (p. 112).

Con respecto a lo anterior las empresas desarrollan su gestión cotidiana, en el cual los recursos humanos, económicos y financieros van en detrimento día a día, desplazándose en contextos denominados por la incertidumbre e inseguridad y a los cuales tendrán que adaptarse, con el primordial objetivo de subsistir. Hecha las consideraciones anteriores, Arenas (2007) señala que: “Para minimizar riesgo interno en la organización se deben realizar cambios organizativos y debe haber responsabilidad corporativa.” (p. 122).

Cabe destacar que los riesgos en infraestructura relacionan las decisiones sobre el uso de recursos de capital que pueden afectar las operaciones y la disponibilidad de la infraestructura. Además de ello la estructura de la administración supone los cambios en las responsabilidades que puedan afectar los controles que se llevan a cabo en la organización. Otro punto importante supone la calidad del personal contratado y los métodos de capacitación y motivación que puedan influir en el nivel de control de conciencia dentro de la entidad, y vencimiento de contratos que puedan afectar la disponibilidad de personal.

En referencia a lo anterior Rodríguez (2000) define que los riesgos referente al acceso de los activo de la entidad, se enfoca en naturaleza de las actividades de la entidad y acceso de empleados a los activos, que puedan contribuir a la malversación de activos. Adicionalmente las alteraciones en los sistemas de información que puedan afectar los procesos, por lo que se requiere emplear controles internos que salvaguarden los activos de la entidad.

Por su parte Montilla (2006) menciona que: “Anteponerse a los eventos internos no habituales que puedan ocurrir en los procesos administrativos será de vital importancia, no solo para subsistir, sino también para darle cumplimiento a los objetivos y metas propuestas por la gerencia”. De manera que una adecuada política de cobro, deberá encaminar sus esfuerzos es disminuir estas eventualidades que le impida a la entidad obtener rentabilidad. (p. 180)

Asimismo todo procedimiento implica riesgos. Además, la aceptación del riesgo es esencial para el progreso y a menudo los fracasos son una parte fundamental del aprendizaje. Aunque algunos riesgos no se pueden evitar, el intentar reconocerlos y controlarlos no debe limitar las oportunidades de emplear la creatividad. Es por ello que identificar las fallas internas en el proceso de cobranza, significa la creación de nuevos procedimientos que permitan a la gerencia mejorar tales riesgos.

Para Méndez (2012): “La percepción del riesgo interno como amenaza es el sistema más utilizado para identificarlo. En este contexto, gestionar el riesgo significa instalar sistemas de control que minimicen tanto la probabilidad de que ocurran sucesos negativos como su severidad”. (p.52).

En efecto es un enfoque de naturaleza defensiva, su propósito es asignar recursos para reducir la probabilidad de sufrir impactos negativos. Desde la percepción del riesgo como oportunidad, la gestión significa utilizar técnicas que maximicen los resultados, limitando los posibles perjuicios o costes. El enfoque es de naturaleza ofensiva.

#### **2.2.4 Riesgos Externos**

Para empezar Montilla (2006) menciona que: “Los riesgos externos corresponden a cambios en las necesidades y expectativas de la demanda, condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones microeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo”. (p. 214).

Significa entonces que los riesgos económicos que afectan a la entidad, supone los cambios que pueden impactar las finanzas, la disponibilidad de capital, y barreras al acceso competitivo. Además de ello se deben considerar las catástrofes naturales o causadas por el ser humano, o cambios climáticos que puedan generar cambios en las operaciones, reducción en la disponibilidad de materia prima, pérdida de sistemas de información, resaltando la necesidad de planes de contingencia.

Según Morales (2014): “Los factores regulatorios indican nuevos estándares, regulaciones y leyes que implican cambios en las políticas y estrategias operativas y de reporte de la entidad” (p. 176). En la entidad objeto a estudio se identificó como causa proveniente de factores externos, las regulaciones a las cuales están sujetas las compañías aseguradoras, que son los principales clientes de la empresa.

Asimismo estas regulaciones establecen las bases para el funcionamiento del capital de trabajo de estas empresas, en donde se aumenta el fondo de capital obligados a depositar en los bancos, suponiendo una pérdida del poder adquisitivo de este dinero, debido que la tasa de interés activa fue inferior a los índices inflacionarios del 2016.

Con referencia a lo anterior Morales (2014) señala que: “Una de las causas del aumento de la morosidad en la cartera de crédito se debe a cambios de políticas gubernamentales que repercuten en el poder adquisitivo de la sociedad” (p. 177)

De igual manera Rodríguez (2000) define que: “Los riesgos externos no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparecen como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios” (p. 85).

De lo anterior se deduce que los cambios en las necesidades y expectativas de los clientes puede afectar el desarrollo de la operatividad de las empresas, además de los procesos de producción, precios y garantías.

Morales (2014) señala que: “El riesgo de liquidez ha sido uno de los más olvidados durante los años previos a la crisis actual, al punto de haber sido relativamente poco gestionado, para luego pasar a convertirse en uno de sus factores clave, no sólo como una de sus causales, sino como agravante, adquiriendo proporciones cataclísmicas, es decir sistémicas” (p. 333)

Por lo tanto la incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. Uno de los problemas más importantes que las empresas deben resolver a diario es calcular cuánto dinero deben mantener en efectivo para pagar todas sus obligaciones a tiempo. Estas, en su mayoría, provienen de la recuperación en la cartera de clientes.

### **2.2.5 Riesgos de Créditos**

Rodríguez (2000) señala que: “Los riesgos crediticios también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contratantes deje de cumplir con sus obligaciones y produzca, en la otra parte, una pérdida financiera”. (p. 77).

De acuerdo con lo anterior, el riesgo de crédito es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía. La pérdida esperada depende del deterioro que presenta la cartera en la fecha del análisis y se determina con la calidad de cada uno de los acreditados por medio de su calificación. La pérdida no esperada la exposición depende del valor de mercado de los activos con riesgo de crédito.

Por su parte Rodríguez (2000) menciona que los factores que se deben tomar en cuenta al medir riesgo de crédito son: las probabilidades de incumplimiento, las correlaciones entre incumplimientos, la concentración de la cartera, la exposición a cada deudor, la tasa de recuperación en caso de incumplimiento de los deudores.

De lo anteriores planteamientos se deduce que, la probabilidad de incumplimiento está relacionada a la medida de qué un acreditado deje de cumplir con sus obligaciones contractuales. Su mínimo valor es cero, que indica es imposible que incumpla con sus obligaciones, y 1 que es el valor máximo que es seguro que incumpla. Asimismo la concentración de cartera significa que hay mucho crédito en pocas manos, lo cual puede ser riesgoso. Por su parte Morales (2014) señala que: “La concentración de cartera normalmente se mide a través de algún indicador que resume en un solo número cómo está distribuida por saldos una cartera de crédito o alguno de sus segmentos”. (p. 89)

Al mismo tiempo que la concentración se puede dar en muchos sentidos y es más peligrosa cuando se da en segmentos riesgosos de la cartera. Cabe agregar que la exposición es lo que debe el deudor en un momento dado en caso de incumplimiento. La pérdida del acreedor en caso de incumplimiento del deudor, se mide como una proporción de la exposición.

Para Morales (2014) los principales factores que determinan el riesgo crediticio son los riesgos por fuentes internas que dependen directamente de la administración propia y capacidad de los ejecutivos de cada empresa y por factores externos que no dependen de la administración.

Frecuentemente, este riesgo se mide por las pérdidas netas de créditos entre los factores. Entre los factores internos se consideran que a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos, cuanto más agresivo es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio. Además cuanto más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo, por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una entidad.

### **2.3 Debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.**

El control interno tiene relación directa con la ocurrencia o no de un riesgo; sin embargo, la existencia de un procedimiento de control no asegura la eliminación de un riesgo o irregularidad a la que esté expuesta la entidad.

Por su parte Murillo, A. (2013) realizó un trabajo de grado titulado “Auditoría interna para el control interno contable de las cuentas por cobrar en empresa Concesionario 2007, C.A, durante el 2012”. El objetivo general de esta investigación fue analizar la auditoría interna para el control interno contable de las cuentas por cobrar en empresa Concesionario 2007, C.A, durante el 2012.

Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, otorgado por la Universidad Rafael Urdaneta. Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra doce (12) personas a las cuales se les aplico una encuesta que contiene dieciocho (18) ítems.

La autora concluye, que existe debilidad en cuanto al control interno contable debido que el mismo no cumple con su objetivo de salvaguardar los activos. De igual manera señala que no existe separación entre la función de contabilidad y la custodia de los activos. Por lo tanto recomienda modificar los procesos internos llevados hasta

ahora por el departamento de contabilidad y la custodia de los activos, y así exista segregación de funciones en donde el trabajo de cada departamento sirva para comprobar la precisión del trabajo del otro.

El trabajo mencionado anteriormente está relacionado con la variable objeto a estudio, en donde se puede apreciar que la falta de segregación de funciones en cuanto al registro y custodia de los activos, tiene incidencia en las operaciones de la empresa y suele ser una debilidad común en los sistemas de control interno.

Asimismo Acosta, D. (2007) realizó un trabajo de grado titulado “Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa Anipack LTDA durante el 2016”. El objetivo general de esta investigación fue realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema de control interno para la empresa Anipack LTDA, tomando como base los parámetros definidos por el Informe COSO, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las falencias y necesidades del negocio durante el 2016.

Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, otorgado por la Universidad de la Salle. Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra diez (10) personas a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene veinticinco (25) ítems.

La autora concluye, que existe debilidad en cuanto a la eficiencia del sistema de control interno para Anipack LTDA, en donde se logra establecer una calificación general que determina un nivel de cumplimiento bajo. Aunque este nivel de cumplimiento infiere que se aplican los aspectos básicos del control interno, es necesario optimizar este resultado a fin de no dejar brechas que admitan poner en riesgo el patrimonio y la razón social de la empresa.

Por lo tanto recomienda que es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos.

El trabajo mencionado anteriormente es un aporte importante para la variable en estudio debido que deja en evidencia que un manejo inadecuado del control interno puede ser ocasionado principalmente por un cumplimiento bajo de las políticas y procedimientos que puede afectar el proceso productivo de la empresa.

Por su parte Silva, M. (2013) elaboró un trabajo de grado llamado “Diseño de un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía Insernin, C.A, durante el 2012”. El objetivo general de esta investigación fue diseñar un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía Insernin, C.A, durante el 2012. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la Universidad Politécnica Salesiana sede Quito. Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra trece (13) personas a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene veintiocho (28) ítems.

La autora concluye que en la actualidad la compañía no posee un adecuado sistema de control interno que garantice la información periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, pues a pesar de que se desenvuelve en medio de la ley de la oferta y la demanda, y su viabilidad depende por entero del propio desempeño y localidad de bienes y servicios que entregue, el funcionamiento y manejo interno tanto administrativo como contable no está siendo satisfactorio.

Es por ello que recomienda preparar y actualizar el organigrama y ponerlo en conocimiento del personal de la compañía. Este procedimiento permitirá conocer el grado de responsabilidad y cumplimiento que tiene cada funcionario y/o empleado. Además se debe implementar un manual de políticas, procedimientos y descripción de funciones.

Por tal motivo esta investigación muestra semejanzas con la variable en estudio, debido a la importancia que un sistema de control interno tiene sobre la presentación de la información financiera, así como también la insatisfacción que produce en el funcionamiento y manejo interno administrativo y contable.



Asimismo Crespo, B. (2014) realizó un trabajo de grado llamado “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. El objetivo general de esta investigación fue elaborar e implementar un sistema de control interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”.

Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra veinte (20) personas a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene veintiocho (30) ítems.

La autora concluye que en la actualidad culminada la presente investigación se ha podido identificar que la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa. Asimismo no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Por lo tanto recomienda a través del Comité establecido para la revisión y aprobación de Manuales, proceder a un monitoreo y evaluación cíclica de los mismos, evaluación al personal de todas las áreas de la empresa, además consolidar y evaluar las políticas de control y gestión de riesgos descritas en la presente investigación.

Esta investigación muestra relación con la presente variable debido a la significatividad que presenta la presencia de un sistema de control interno en la empresa que apoye todas las áreas de la organización en la consecución de algún objetivo.

Finalmente Moronta, C. (2013) realizó un trabajo de grado titulado “Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza en la empresa Francisco Anzola durante el 2012”. El objetivo general de esta investigación fue proponer lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza en la empresa Francisco Anzola durante el 2012.

Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Administración de empresas, otorgado por la Universidad José Antonio Páez. Para tal fin, se elaboró una investigación documental y descriptiva de campo, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra catorce (14) personas a las cuales se les aplicó una encuesta que contiene veintiocho (30) ítems.

La autora concluye que en la estructura y los objetivos administrativos hay una empatía total por gran parte del empleado, aunque una porción muy pequeña no lo están porque saben cómo estar posicionados dentro del departamento de cuentas por cobrar. En lo que respecta a los métodos utilizados no lo tienen definidos.

Asimismo recomienda que para el buen funcionamiento de las actividades, debe existir un personal capacitado y con los conocimientos contables, para que los movimientos financieros sean confiables en el departamento de cobranzas.

Finalmente este trabajo es un aporte importante para la variable dado que una de las debilidades más recurrentes presentadas en los sistemas de control interno es la poca capacitación del personal que labora en el departamento, la cual tiene incidencia en la preparación de información financiera.

### **2.3.1 Debilidades del Control Interno**

Las debilidades en los sistemas de control interno afectan la ética, prudencia y transparencia de la gestión y tienen que superarse partiendo de una correcta identificación de las causas de tales fallas o debilidades.

Para Arenas (2007): “Las debilidades del control interno de una organización motiva el fraude o las irregularidades presupuestarias, siendo estas expuestas bajo el triángulo del fraude donde expone que el motivo viene relacionado con la presión o el incentivo, la oportunidad percibida se da con el entorno favorable para cometer los actos irregulares pretendidos” (p. 244).

Se puede decir que, las debilidades del control interno existen cuando el diseño u operación de un control no permite a la Administración, durante el curso normal de

la realización de sus funciones asignadas, prevenir o detectar, corregir y comunicar oportunamente representaciones incorrectas. Es por ello que las debilidades en el proceso impiden cumplir el objetivo del control, de modo que incluso aun cuando el control funcione para lo que fue diseñado, el objetivo de control no sería cumplido.

En igual forma Estupiñan (2006) señala que: “Se puede decir, por otro lado que existe debilidad del control interno cuando, un control apropiadamente diseñado no opera para lo que fue diseñado o la persona quien realiza el control no posee la autoridad o calificaciones necesarias para realizar el control en forma efectiva” (p. 266)

En este orden de ideas se debe tener en cuenta, que la inconsistencia, no es más, que aquellos errores matemáticos, de codificación, registros, así como también falta de soportes contables, que sin lugar a dudas afecta los estados financieros históricos, re expresados, información estadística, económica y tributaria. Cuando existen desviaciones o violaciones de procedimientos o disposiciones legales, se puede considerar como debilidad del control interno, cualquier falla encontrada, situación delicada, inconveniente u otra situación que afecte la salvaguarda de activos, que no enmarque dentro de las definiciones de inconsistencia.

Por su parte Estupiñan (2006) señala que: “Lo que debilita el sistema de control interno es la probabilidad de irregularidades y no éstas como tales. Las irregularidades son dables y posibles ante cualquier sistema de control interno, pero no son ampliamente probables, en razón al grado de estructuración y eficiencia del sistema” (p. 268)

Adicionalmente Estupiñan (2006) también establece que: “Las debilidades respecto al control interno, pueden graduarse y clasificarse en la siguiente forma:

- Irregularidades dentro del marco y alcance de un sistema de control interno.
- Aquellos procedimientos irregulares efectuados mediante manipulación o enredo de los sistemas y procedimientos del control interno.
- Los procedimientos irregulares que son ejecutados por niveles que se sitúan más allá del sistema de control interno” (p. 268)

Las dos primeras clasificaciones corresponden a lo que se puede considerar el marco general de un sistema de control interno. La última clasificación tiene un sentido particular, motivado a que se da en razón a que cualquier organización debe otorgar una cantidad de autoridad y funciones de carácter discrecional a funcionarios que ocupan determinadas posiciones, especialmente en dirección.

Para tratar de corregir en parte esta debilidad del control interno, se deben constituir organismos colectivos de autoridad y decisión. De no corregirse existe la posibilidad de que funcionarios lleguen al extremo de cometer irregularidades que tienen la particularidad de poder ser fácilmente detectadas por el auditor, como también lo totalmente opuesto, en razón a la posición y facilidades para operar de que dispone el funcionario.

Con respecto a lo anterior Estupiñan (2006) define que: “En el control interno, desde luego, hay un hecho desconocido para el auditor y son las presiones que motivan a las gentes que integran el sistema, lo cual se torna más complicado, si se tiene en cuenta que tales presiones son cambiantes. Una atracción de simpatía de índole diversa, puede llevar a que un superior tolere u oculte las fallas de un empleado” (p. 270)

### **2.3.2 Cumplimiento de Políticas y Procedimientos**

Para garantizar una relación productiva en la entidad es de vital importancia obedecer los reglamentos y procedimientos. La capacidad para confirmar que los reglamentos, procesos y procedimientos han sido recibidos y comprendidos por cada empleado es la base para el cumplimiento normativo, y otorga protección ante posibles acciones legales.

Por su parte Gómez (1998) señala que: “Los gerentes tienen la responsabilidad de seguir los procesos y procedimientos correctos en el manejo diario del personal” (p. 43). Si esto no se logra, se corre el riesgo de sufrir pérdidas considerables que afecten la operatividad de la empresa e impidan el logro de los objetivos.

En este propósito las políticas son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa; al expresarse por escrito deben comunicar qué es lo que se puede hacer y lo que no se debe. En la empresa se establecen políticas para cada función específica: políticas de venta, de compras, de producción, de persona, de crédito, de cobranzas, etcétera. Las políticas se establecen de acuerdo con el objetivo de la empresa y lo que desea cada departamento.

Para Morales (2014): “En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin de que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito” (p. 141)

Cabe decir que los aspectos que se establecen con las políticas de crédito son:

- Tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse frecuentemente a las condiciones financieras del área geográfica.
- Determinación de los plazos máximos y mínimos de cobro.
- Descuento por pronto pago.
- Intereses moratorios

Con respecto a esto Méndez (1998) dice que: “En los plazos de cobro debe examinarse cuidadosamente lo siguiente:

- Los plazos que otorguen otras empresas similares.
- La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- Los recursos de financiamiento disponibles y el costo de capital.
- La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores”. (p. 59)

El cumplimiento de una política debe estar basado principalmente en:

- Establecer los estándares de crédito.
- Establecer las condiciones del crédito.
- Establecer la política de cobranza.

Con respecto a la política de cobranza, Morales (2014) señala que: “Estas políticas pueden variar desde no hacer nada si un cliente paga en forma tardía, o usar medidas relativamente diplomáticas; por ejemplo, enviar una carta para requerir el pago, cobrar intereses sobre los pagos que se retrasan más de cierto periodo específico, hasta amenazar con tomar acciones legales al primer retraso, todo dependerá de lo que la empresa desee enviar como mensaje a los clientes” (p. 142).

Es decir, Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. Si, por ejemplo, el objetivo primordial es la prontitud en el cobro de las cuentas pendientes, se usarán métodos estrictos que pueden ser muy costosos y a su vez difundir una imagen de la empresa estricta para el cobro a los clientes.

Por otra parte Gómez (1998) señala que: “Si la empresa tiene como objetivo tener una reputación de aceptación entre los clientes, probablemente acepte las súplicas de los clientes para dilatar los pagos, lo cual conducirá a la empresa a establecer políticas amables y hasta delicadas, que seguramente conducirán a una cobranza más lenta” (P. 122)

Respecto a qué tipo de política de cobro adoptarán las empresas, existen muchos factores que tienen una influencia en la determinación del tipo de política más conveniente para su situación en particular. Entre esos se encuentran: el capital, la competencia, el tipo de mercancías y la clase de los clientes.

### **2.3.3 Eficacia del Proceso de Cobranza**

La eficacia tiene que ver directamente con los resultados de una organización, ello quiere decir logros y objetivos que se trazan. Una de las características del concepto de eficacia es alcanzar las metas y además administrar muy bien los escasos recursos. Díaz (2013) señala que: “El primer paso que todo administrador debe

realizar para lograr una gestión de cobranzas efectiva, es el de identificar cual es la mejor manera de llegar al cliente, hora, medio, día, etc. (aprovechar una oportunidad de mejora dentro del proceso de gestión actual)” (p. 135)

Para evaluar la eficacia de la cobranza es necesario contar con procesos que faciliten el acceso a la información y organización para generar los reportes adecuados de la cartera de la empresa. Es indispensable realizar un análisis periódicamente de las políticas de crédito y cobranza de la empresa, esto permite conocer si las políticas están siendo cumplidas y la empresa está en correcto funcionamiento.

Hechas las consideraciones anteriores Morales (2014) menciona que: “Al medir ciertos indicadores de cobranzas se conseguirá no sólo entender que tan bien (o mal) está la empresa en ese aspecto, sino que también podrá identificar las posibles áreas de mejora” (p. 155)

Por lo tanto antes de comenzar a hablar sobre los distintos indicadores cabe aclarar que la utilidad de un indicador es ayudar a tomar decisiones continuamente, basadas en la mejor información posible. Para ello es importante que los indicadores puedan ser calculados en tiempo real y con muy poco esfuerzo.

Con respecto a lo anterior Morales (2014) señala que: “Al realizar la evaluación se obtiene resultados que proporcionan información importante de las áreas más delicadas permitiendo tomar decisiones acertadas que aseguren la recuperación efectiva, contribuyendo con la rentabilidad y el funcionamiento normal de la compañía” (p. 139)

Ahora bien como indicadores más frecuentes para evaluar la eficacia de la cobranza señalamos:

- Los indicadores de productividad en cobranza nos ayudan a identificar el uso de recursos y cumplimiento de actividades, gestiones por día, por gestor, gestiones por cliente, intensidad de la gestión.

- La efectividad es un concepto que implica eficiencia y eficacia en relación a logros y resultados planificados respecto a cantidad de contactos por gestiones.

Jiménez (2014) señala que: “El proceso de cobranza debe ser continuamente medido y mejorado para lo que es conveniente que los reportes estén actualizados permanentemente, permitiendo observar el progreso y seguimiento que se da en la gestión de cobranzas” (p. 79)

En base a los resultados obtenidos, se debe determinar las áreas para reforzar y desarrollar procedimientos que permitan mejorar el proceso de la gestión de cobro con acciones como llamadas, correos mensajes de texto, visitas, cartas, comunicación constante con los clientes etc. Asimismo para Márquez (2015) mantener un estricto control de calidad en el servicio es un elemento clave para evaluar la eficacia en la cobranza en el que están, contacto directo en el primer intento de llamada, y monitoreo de llamadas de cobradores.

#### **2.4 Proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.**

En muchas ocasiones, cuando se habla de controles internos las percepciones de su significado son muy distintas, dependiendo del usuario, preparador, auditor o dirección. Para algunos usuarios, control interno se refiere a los procedimientos de conciliaciones y autorizaciones; para otros, pudieran ser los controles relativos a fraude; y para otros, ser solo políticas y procedimientos establecidos en las empresas.

Por su parte Allones, M. (2007) presentó un trabajo de grado titulado “Valoración de riesgos en la dirección de auditoría de Bancaribe durante el 2016”. El objetivo general de esta investigación fue diseñar un sistema de valoración de riesgo para la dirección de auditoría de Bancaribe durante el 2016. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Especialista en Gerencia de empresas, otorgado por la Universidad Simón Bolívar.

Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa,



tomándose como muestra trece (13) personas a las cuales se les aplico una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario que contiene veintiocho (28) ítems.

La autora concluye que en la actualidad la compañía no desarrolla de manera efectiva la aplicación de la gestión de los riesgos que le permita identificar y detectar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos. Por su parte recomienda el desarrollo de la aplicación, de acuerdo a las especificaciones y diseño planteado y de acuerdo con los estándares, normas y políticas existentes en la empresa en lo que a desarrollo de sistema de gestión de riesgos se refiere.

Este trabajo tiene relación con la variable en estudio por lo que se refiere a la valoración de los riesgos, el cual es un proceso que permite mitigar los riesgos asociados con estos temas; para efectos de la auditoría de estados financieros, el control interno relevante es el relacionado con la información financiera.

Por su parte Musso, J. (2014) presentó un trabajo de grado titulado “Gestión de riesgos administrativos en las áreas misionales y el cumplimiento de objetivos en Industrial Papelera Caicedo Miño LTDA durante el 2013”. El objetivo general de esta investigación fue indagar la incidencia que tiene la valoración de riesgos en el cumplimiento de objetivos en Industrial Papelera Caicedo Miño LTDA, con el fin de mejorar la gestión administrativa durante el 2013. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador.

Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra doce (12) personas a las cuales se les aplico una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario que contiene veintidós (22) ítems.

El autor concluye que la socialización de objetivos y metas para cada área de la empresa es deficiente con un 83% de desconocimiento, debido que la gerencia ignora la valoración de riesgos como mecanismo de mitigación de los riesgos que inciden en el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo no se realizan controles preventivos que ayuden a evitar la ocurrencia de actividades peligrosas. Por ello se recomienda llevar un control más efectivo en cada una de las áreas de la empresa, en donde establezcan parámetros para identificar y evaluar riesgos con el fin de reducir la presencia de actividades peligrosas que puedan afectar a la integridad de los trabajadores, así como a la gestión de la empresa.

El presente trabajo enfoca de manera importante la valoración de los riesgos como una herramienta efectiva en los departamentos encargados de la gestión financiera de la empresa, para así mantener la integridad de los trabajadores y éxito de la gestión de la empresa.

Asimismo, Cabrera, I. (2013) elaboró un trabajo de grado titulado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y Asociados CIA. LTDA, de la ciudad de riobamba, para el año 2012”. El objetivo general de esta investigación fue diseñar procedimientos de control interno orientados a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y Asociados CIA. LTDA, de la ciudad de riobamba, para el año 2012. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, otorgado por la Universidad Técnica del Chimborazo en Ecuador.

Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra nueve (09) personas a las cuales se les aplico una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario que contiene veintidós (27) ítems.

El autor concluye que se registra la falta de procedimientos de control interno que impiden valorar los riesgos a los cuales está expuesta la empresa, así como también alcanzar sus objetivos y obtener un notable crecimiento dentro del comercio. Por ello se recomienda llevar un control más efectivo en cada una de las áreas de la empresa, con el fin de reducir la presencia de actividades peligrosas que puedan afectar el crecimiento de la empresa.

Este trabajo presenta aportes importantes para la investigación debido que el proceso de valoración riesgos permite discriminar la información generada en la fase de identificación y contribuye a establecer las prioridades de solución. Una vez que los riesgos han sido identificados, debe ser determinado el impacto potencial que la ocurrencia de los mismos podría tener en la entidad, así como las probabilidades de tal ocurrencia.

Cabe agregar que Ávila, J. (2005) presentó un trabajo de grado titulado “Medición y valoración de riesgos financieros en el Grupo Empresarial Bavaria durante el año 2004”. El objetivo general de esta investigación fue medir y valorar los riesgos financieros en el Grupo Empresarial Bavaria durante el año 2004. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, otorgado por la Pontificia Universidad Javeriana en Colombia.

Para tal fin, se elaboró una investigación de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra nueve (12) personas a las cuales se les aplico una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario que contiene veintidós (36) ítems.

El autor concluye que la gerencia y el personal no han comprendido la importancia de identificar, medir y valorar los riesgos financieros como elemento complementario al desarrollo del objeto social de la compañía para el cual fueron constituidas. Asimismo recomienda realizar una gestión adecuada de los riesgos financieros que le permita a la compañía mantenerse en la dirección de sus objetivos de rentabilidad promoviendo la eficiencia en las operaciones y el mantenimiento de capital, garantizando solvencia y estabilidad a la empresa.

Con respecto al trabajo de investigación mencionado anteriormente, se destaca las similitudes que tiene con la variable en cuanto a la importancia de la valoración de riesgos en el logro de la rentabilidad y la eficiencia en las operaciones que buscar la entidad objeto a estudio.

Por último, Monsanto, F. (2011) elaboró un trabajo de grado titulado “Análisis de la gestión del control interno para mitigar los riesgos en la información financiera en Italviajes, C.A, durante el 2010”. El objetivo general de esta investigación fue analizar la gestión del control interno para mitigar los riesgos en la información financiera en Italviajes, C.A, durante el 2010. Dicha investigación fue presentada para optar al título de Especialista en Planificación, Desarrollo, y Gestión de Proyectos, otorgado por la Universidad Monteávila.

Para realizar esta investigación se elaboró una trabajo de campo, documental y descriptiva, en donde la población estuvo conformada por los empleados de dicha empresa, tomándose como muestra nueve (10) personas a las cuales se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento un cuestionario que contiene veintidós (20) ítems.

El autor concluye que producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de control interno para mitigar los riesgos en la información financiera en la empresa, se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución, por lo que propone evaluar el desarrollo de un sistema de control interno basado en la gerencia de proyectos para determinar, si el diseño conlleva a mejorar el control y monitoreo de operaciones comerciales y administrativas, para mitigar los riesgos y evaluar las áreas a través de indicadores de gestión.

Esta investigación se relaciona con la variable en cuanto a la importancia de los sistemas de control interno, el conocimiento de las actividades por parte del personal y la gerencia para su posterior ejecución, logrando mitigar los riesgos en la información financiera de la entidad.

#### **2.4.1 Proceso de Valoración del Riesgo**

La valoración de riesgos, consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro o cumplimiento de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados. La evaluación de riesgos permite a

una organización considerar como los riesgos (posibles eventos), pueden afectar el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo el componente del proceso de valoración de riesgo de la entidad consiste en que el auditor evalúe lo adecuado del proceso interno de la entidad para identificar los riesgos de negocio de la empresa (relevantes para la información financiera), las estimaciones de la importancia de los mismos, la evaluación de la probabilidad de ocurrencia y la toma de decisiones respecto a dichos riesgos.

Para Arenas (2007): “El proceso de valoración del riesgo brinda a la empresa la información que necesita para determinar qué riesgos de negocio y de fraude deben atenderse, y en su caso, las medidas a tomar” (p. 245). Estará a decisión de la empresa realizar las gestiones para tratar riesgos específicos o, en su caso, asumir dichos riesgos, debido al costo beneficio que implica mitigarlos o eliminarlos.

Con respecto a esto la Norma Internacional de Auditoría (NIA) en su sección 315 correspondiente a la identificación y valoración del riesgo, define la valoración del riesgo como un procedimiento de auditoría aplicado para obtener conocimiento sobre la entidad y su entorno, incluido su control interno, con el objetivo de identificar y valorar los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error, tanto en los estados financieros como en las afirmaciones concretas contenidas en éstos.

Es importante considerar que no solo la evaluación de los componentes del control interno es un requerimiento de las NIA, sino que también permite a los auditores de estados financieros, realizar un proceso de auditoría más eficiente (inversión de tiempos) donde se puedan enfocar los procedimientos de auditoría a las áreas críticas y con alto riesgo de incorrección material y, en su caso, minimizar o reducir la aplicación de procedimientos de auditoría en otras áreas menos críticas con bajo riesgo de auditoría, documentándose según las NIA.

Significa entonces que el proceso de valoración del riesgo normalmente trata las siguientes cuestiones: cambios en el entorno operativo, nuevas tecnologías, crecimiento rápido, contrataciones de personal de alta dirección, nuevos modelos de negocio, productos o actividades.

Por su parte Arenas (2007): “En caso de que se identifiquen riesgos de incorrección material no identificados por la administración, el auditor deberá cuestionar las razones por las cuales fallaron los procesos de la administración de la empresa para detectarlos y si dichos procesos son adecuados a las circunstancias” (p. 245).

En efecto la valoración se efectúa desde dos perspectivas: probabilidad e impacto. La probabilidad representa la posibilidad de que un evento dado ocurra, mientras el impacto constituye el efecto de la ocurrencia. Para Gómez (2015): “La evaluación de riesgos comprende una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas; las primeras son utilizadas cuando no se pueden cuantificar los riesgos, no son suficientes o que los datos disponibles no son creíbles, por el contrario las cuantitativas brindan mayor precisión. Se debe tener en cuenta, que la escogencia de la técnica depende de la necesidad de precisión y cultura de la unidad de negocio” (p. 112).

#### **2.4.2 Estimación del Impacto de los Riesgos**

Para Arenas (2007): “La valoración de los riesgos se relaciona con la severidad de los mismos” (p. 250). Este trabajo se basa tanto en el estudio de las condiciones físicas del riesgo como en los datos estadísticos de experiencias previas o en análisis teóricos de probabilidades. Lo más importante para poder evaluar un riesgo es poder medirlo y jerarquizarlo. Medir es darle un valor al riesgo identificado. Jerarquizar implica conocer los recursos financieros de la empresa, para establecer el orden de prioridad para la atención de los riesgos.

Cabe agregar que la evaluación de riesgos se puede manejar con las siguientes preguntas:

-¿Qué tan graves pueden ser?

-¿Qué tanto pueden atentar contra la estabilidad financiera de la empresa?

Con respecto a lo anterior Estupiñan (2006) señala que: “Se debe estimar el

impacto de los riesgos identificados, así como cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar.” (p. 182)

Igualmente una vez identificados los riesgos al nivel de institución y de programa o actividad, debe procederse a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:

- Una estimación de su impacto, o sea, la afectación que sufre el negocio.
- Una valoración de la pérdida que podría resultar

Cabe decir que existen diferentes métodos de valoración de riesgos, tales como:

Método del criterio de frecuencia de Prouty:

Este método clasifica los riesgos según el criterio de frecuencia de pérdida ante la ocurrencia de sucesos. Los riesgos se agrupan con arreglo a los siguientes criterios:

- Riesgo poco frecuente: Si la frecuencia de pérdida es casi nula (prácticamente el evento no sucede).
- Riesgo moderado: Si la frecuencia sucede una vez en un lapso de tiempo.
- Riesgo frecuente: Si la frecuencia sucede regularmente.

Método del criterio de gravedad o financiero:

Este método clasifica los riesgos según el impacto financiero que tengan sobre la entidad. Los riesgos se agrupan con arreglo a los siguientes criterios:

- Riesgo leve: Si el impacto financiero de las pérdidas se puede llevar contra el presupuesto de gastos y este lo asume.
- Riesgo moderado: Si el impacto financiero de las pérdidas hace necesario una autorización fuera del presupuesto para sobrellevarlo financieramente.
- Riesgo grave: Si el impacto financiero de las pérdidas afecta las utilidades, pero se mantiene la continuidad del proceso productivo.
- Riesgo catastrófico: Si el impacto financiero de las pérdidas pone en peligro la supervivencia de la empresa.

Por su parte Arenas (2007) define que: “Los criterios aplicados en los métodos de severidad expresados en los métodos de evaluación de riesgos no son completamente válidos si no están sustentados por un análisis objetivo de la situación

financiera real de la entidad, en el cual no sólo el Administrador de Riesgos debe participar, sino todo el grupo directivo de la entidad para tomar la decisión más precisa y objetiva posible”.

Asimismo la NIA 315 en su párrafo 15 menciona que:

Durante el proceso de valoración del riesgo por la entidad el auditor obtendrá conocimiento de si la entidad tiene un proceso para:

-La identificación de los riesgos de negocio relevantes para los objetivos de la información financiera.

-La estimación de la significatividad de los riesgos.

-La valoración de su probabilidad de ocurrencia.

-La toma de decisiones con respecto a las actuaciones para responder a dichos riesgos.

### **2.4.3 Programa de Prevención**

Es una herramienta de gestión cuyo objetivo está orientado a la reducción de la probabilidad de ocurrencia de riesgos, de conductas irregulares o de actos de corrupción. Además tiene por objeto valorar de manera sistemática, documentada y periódica la forma, grado y cumplimiento de un sistema de control interno a través de la verificación de aspectos de dicho sistema así como el cumplimiento de sus requerimientos.

Según Arenas (2007) “El propósito de alcanzar a través de una auditoría es reducir la accidentalidad. Un programa de prevención de riesgos debe aplicarse e integrarse en el sistema preventivo de la empresa como una herramienta más al servicio del sistema de gestión global de la empresa”. (p. 389)

Cabe decir que el análisis sistemático en el que se fundamenta un programa de prevención debe comprobar, al menos, que se realiza la evaluación inicial y periódica de los riesgos así como los resultados obtenidos. De igual manera el tipo de planificación de las actividades preventivas se ajusta a lo dispuesto en las normas de políticas y procedimientos.



Por su parte Gómez (1998) señala que: “Un programa de prevención estará integrado al sistema de administración de riesgo operativo de la entidad y se vinculará a los manuales de ética y comportamiento institucional” (p. 383).

Sobre la base de lo mencionado anteriormente, se puede decir que todo programa de prevención debe ser permanente y debe tener consistencia en la información a los usuarios.

Asimismo Márquez (2014) menciona que: “Un programa de prevención de riesgos articula las diferentes políticas y los sistemas de control ya implementados en la empresa cuyas etapas y elementos implican o incluyen controles de alto nivel, sistemas de gestión, procedimientos o controles específicos de procesos que resultan aplicables a los riesgos que se enfrenta la administración”. (p. 285).

Al mismo tiempo que Arenas (2007) señala que: “En la aplicación de un programa de prevención, los control deberán ser autoevaluados por los responsables correspondientes y probados por los evaluadores independientes internos y externos, según las responsabilidades definidas dentro del sistema de administración de los riesgos” (p. 391).

Cabe agregar que el objetivo de un programa de prevención también debe incluir actividades preventivas específicas y continuadas, como la promoción de la integridad, transparencia y ética organizacional, y la capacitación, cultura y comunicación sobre estos riesgos, así como también las alternativas de diseño y aplicación de controles mitigantes efectivos.

#### **2.4.4 Gestión de Riesgos**

Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen evaluación de riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Asimismo las estrategias incluyen transferir el riesgo a otra parte, mejorar el riesgo, reducir los efectos negativos del riesgo y aceptar algunas o todas las consecuencias de un riesgo particular.

Según Santillana (2013): “La gestión de riesgo financiero se enfoca en los riesgos que pueden ser manejados usando instrumentos financieros y comerciales. El objetivo de la gestión de riesgos es reducir diferentes riesgos relativos a un ámbito preseleccionado a un nivel aceptado por la sociedad” (p. 139)

Es evidente entonces que durante la gestión de riesgos se analizan todas las posibles alternativas para reducir los riesgos a un nivel aceptable o inexistente. Es decir, debe ser un itinerario integral de mecanismos, herramientas y medidas orientadas a evitar la materialización del daño o a disminuir el riesgo hasta unos niveles aceptables.

Sobre la base de lo mencionado anteriormente Santillana (2013) señala que: “En el manejo o gestión de riesgos se determina cómo tratar el riesgo (por ejemplo, si tolerarlo, mejorarlo, mitigarlo o evitarlo). Un paso importante en este apartado es identificar cuál es el eslabón más débil en la cadena del proceso de invasión, es decir, cuál es el paso con la menor probabilidad de éxito” (p. 140). Las estrategias de manejo enfocadas en eliminar o disminuir este eslabón son generalmente las que muestran mejores proporciones coste-beneficio.

Cabe agregar que las fases de la Gestión de Riesgos son:

- Valoración de riesgos: donde el riesgo estimado se compara con los niveles aceptables de riesgo establecidos por la autoridad competente.

- Evaluación de opciones: donde las medidas son identificadas, evaluadas y seleccionadas para manejar de forma efectiva el riesgo en línea con el apropiado nivel de protección. Las opciones serán: (i) evitar el daño (es decir, que no suceda); (ii) minimizar la gravedad (es decir, que si ocurre, sea menor); (iii) minimizar el daño (es decir, que si ocurre, se haya previsto una solución).

- Implementación.

- Monitoreo y revisión: donde las medidas son auditadas para asegurar que se obtienen los resultados esperados.

Por su parte Estupiñan (2006) señala que: “La gestión de riesgos es aplicado en el establecimiento de estrategias de toda la empresa, diseñada para identificar eventos

potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de objetivos” (p. 195).

Es importante destacar que la construcción del mapa de riesgos hace parte de todo el proceso de gestión del riesgo. Entendido éste como todo aspecto o suceso que afecte el buen cumplimiento de la misión de los procesos o procedimientos de la institución. El objetivo es elevar la capacidad y la calidad en el funcionamiento de la institución, garantizando la eficiencia y la eficacia de los procesos. La realización de este mapa permitirá la adecuada identificación de los riesgos, análisis de los riesgos, priorización de los riesgos y manejo de los riesgos.

Finalmente es importante mencionar que a nivel internacional, se ha ido creando normativa relacionada con la materia, en líneas generales en dos sentidos: normativas relacionadas con principios y buenas prácticas de gestión del riesgo, y normativa específica por sector o industria económica. Como ejemplo, pueden citarse las siguientes:

- ISO 31000/2009: estándar relacionado con principios generales de la gestión de riesgos publicado por la International Organization for Standardization o ISO.

- Normativa del Comité de Basilea sobre supervisión bancaria, del Bank for International Settlements relacionada con medición y normas sobre capitales mínimos de entidades financieras para determinados riesgos.

- A nivel mundial existe una normativa generalmente aceptada para la administración y gestión de riesgo: el ERM Framework, elaborado por The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). Este marco de acción está dividido en cuatro clases de riesgo, ocho elementos esenciales para una gestión exitosa y los niveles estructurales para su aplicación.

## **2.5 Base Legal**

### **2.5.1 Instrumento Jurídico**

En esta sección, se detalla los fundamentos legales del estudio:

-La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), promulgada en gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 el 30 de diciembre de 1999.

-El Código de Comercio Venezolano, promulgado en gaceta oficial extraordinaria N° 475 el 21 de diciembre de 1955.

-La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 265 “Comunicación de las Deficiencias en el Control Interno a los Responsables del Gobierno y a la Dirección de la Entidad”, elaborada por el International Standard on Auditing (ISA) y presentada en el año 2013.

- La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315 “Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y su Entorno”, elaborada por el International Standard on Auditing (ISA) y presentada en 2013.

### **2.5.2 Ordenamiento Jurídico**

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su título II capítulo VI de los derechos culturales y educativos refiere los siguientes artículos:

Artículo 109: “El estado reconocerá la autonomía universitaria como principio, jerarquía que permite a los profesores, profesoras, estudiantes, egresados, egresadas de su comunidad dedicarse a la búsqueda del conocimiento a través de la investigación científica, humanística, tecnológica, para beneficio espiritual y material de la nación. Las universidades autónomas, se darán sus normas de gobierno, funcionamiento, la administración eficiente de su patrimonio bajo el control y vigilancia a los efectos de la ley. Se consagra la autonomía universitaria para

planificar, organizar, elaborar, actualizar los programas de investigación, docencia y extensión. Se establece la inviolabilidad del recinto universitario. Las universidades nacionales experimentales alcanzarán su autonomía de conformidad con la ley”.

Asimismo el artículo 287 establece que: “La Contraloría General de la Republica es el órgano de control, vigilancia, y fiscalización de los ingresos, gastos, bienes públicos o bienes nacionales, así como las operaciones relativas a los mismos. Goza de autonomía funcional, administrativa y organizativa, y orienta su actuación a las funciones de inspección de los organismos y entidades sujetas a su control”.

Además el artículo 289 establece las atribuciones de la Contraloría General de la República:

“1. Ejercer el control, la vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos y bienes públicos, así como las operaciones relativas a los mismos, sin perjuicio de las facultades que se atribuyan a otros órganos en el caso de los Estados y Municipios, de conformidad con la ley.

2. Controlar la deuda pública, sin perjuicio de las facultades que se atribuyan a otros órganos en el caso de los Estados y Municipios, de conformidad con la ley.

3. Inspeccionar y fiscalizar los órganos, entidades y personas jurídicas del sector público sometidos a su control; practicar fiscalizaciones, disponer el inicio de investigaciones sobre irregularidades contra el patrimonio público, así como dictar las medidas, imponer los reparos y aplicar las sanciones administrativas a que haya lugar de conformidad con la ley.

4. Instar al Fiscal o a la Fiscal de la República a que ejerzan las acciones judiciales a que hubiere lugar con motivo de las infracciones y delitos cometidos contra el patrimonio público y de los cuales tenga conocimiento en el ejercicio de sus atribuciones.

5. Ejercer el control de gestión y evaluar el cumplimiento y resultado de las decisiones y políticas públicas de los órganos, entidades y personas jurídicas del sector público sujetos a su control, relacionadas con sus ingresos, gastos y bienes.

6. Las demás que establezcan esta Constitución y la ley.”

Por su parte El Código de Comercio Venezolano establece en su artículo 1: “El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes”.

Adicionalmente el artículo 32: “Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones”.

Además el artículo 37 establece que: “Los errores y omisiones que se cometieron al formar un asiento se salvarán en otro distinto, en la fecha en que se notare la falta”.

De igual manera el artículo 38 menciona que: “Los libros llevados con arreglo a los artículos anteriores podrán hacer prueba entre comerciantes por hechos de comercio. Respecto a otra persona que no fuere comerciante, los asientos de los libros sólo harán fe contra su dueño; pero la otra parte no podrá aceptar lo favorable sin admitir también lo adverso que ellos contengan”.

Asimismo el artículo 260 establece que: “Además de los libros prescritos a todo comerciante, los administradores de la compañía deben llevar:

1º El libro de accionistas, donde conste el nombre y domicilio de cada uno de ellos, con expresión del número de acciones que posea y de las sumas que haya entregado por cuenta de las acciones, tanto por el capital primitivo, como por cualquier aumento, y las cesiones que haga.

2º El libro de actas de la asamblea.

3º El libro de actas de la Junta de administradores.

Quando los administradores son varios se requiere, para la validez de sus deliberaciones, la presencia de la mitad de ellos, por lo menos, si los estatutos no disponen otra cosa, los presentes deciden por mayoría de número”.

Por su parte la Norma Internacional de Auditoría (NIA) 265, en su párrafo seis (6) establece que:

“A efectos de las NIA, los siguientes términos tienen los significados que figuran a continuación:

(a) Deficiencia en el control interno. Existe una deficiencia en el control interno cuando:

(i) un control está diseñado, se implementa u opera de forma que no sirve para prevenir, o detectar y corregir incorrecciones en los estados financieros oportunamente; o

(ii) no existe un control necesario para prevenir, o detectar y corregir, oportunamente, incorrecciones en los estados financieros.

(b) Deficiencia significativa en el control interno: deficiencia o conjunto de deficiencias en el control interno que, según el juicio profesional del auditor, tiene la importancia suficiente para merecer la atención de los responsables del gobierno de la entidad”.

Adicionalmente La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315, en su párrafo seis (6) establece que:

“Los procedimientos de valoración del riesgo incluirán los siguientes:

(a) Indagaciones ante la dirección y ante otras personas de la entidad que, a juicio del auditor, puedan disponer de información que pueda facilitar la identificación de los riesgos de incorrección material, debida a fraude o error.

(b) Procedimientos analíticos.

(c) Observación e inspección. (Ref: Apartado A11)

Por su parte el párrafo doce (12) llamado El Control Interno de la Entidad establece:

El auditor obtendrá conocimiento del control interno relevante para la auditoría. Si bien es probable que la mayoría de los controles relevantes para la auditoría estén relacionados con la información financiera, no todos los controles relativos a la información financiera son relevantes para la auditoría. El hecho de que un control, considerado individualmente o en combinación con otros, sea o no relevante para la auditoría es una cuestión de juicio profesional del auditor”.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Diseño de la Investigación**

En el marco de la situación problemática planteada, es necesario asentar de manera detallada el diseño y tipo de investigación que proviene de las técnicas y métodos que se utilizan en la recolección de los datos. Para ello se consideró el diseño de investigación no experimental y bibliográfica. Se considera no experimental ya que la misma se elabora sin manipular de forma deliberada la variable. Asimismo el investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes, se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

Según Kerlinger (1979). “La investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad” (p .116).

Cabe decir que en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Por su parte la investigación se considera bibliográfica porque se fundamenta



en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase. Asimismo se procura realizar el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables.

Según Martínez (2014): “Es la revisión bibliográfica del tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema”.

### **3.2 Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo documental y de campo, ya que se concentra exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Asimismo se indaga sobre el tema, mediante documentos escritos u orales. Por su parte se considera de campo porque la investigación se basa en la recolección de datos, directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar la variable.

Según Smith (2006), define una revisión documental como el: “El acopio de los antecedentes relacionados con la investigación, se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento y fue avalado por autores que realizaron una investigación previa” (p. 262)

Con esta revisión se desea valorar a través del control interno los riesgos presentas en las cuentas por cobrar comerciales, y se pretende ampliar la estructura del control interno con la identificación de nuevos componentes, los cuales serán sometidos a la consulta de especialistas en las áreas gestión de riesgos y control interno.

Por su parte Eyssautier M. (2006) menciona que: “La revisión documental es aquella que depende exclusivamente de fuentes de datos secundarios, o sea, aquella información que existe en documentos y materiales de índole permanente y a la que se puede acudir como fuente de referencia en cualquier momento y lugar sin alterar su naturaleza o sentido para poder comprobar su autenticidad” (p.189)

En este mismo orden de ideas, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. UPEL (2005), considera este tipo de investigación como: “El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo en trabajos previos, información y datos divulgados, por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (p. 6).

Por su parte Torres (2007) señala que: “Es aquella que se encuentra contenida en diversas observaciones o datos, contenidas en escritos de diversos tipos. La escritura, los modos de comunicación escrita son también conductas humanas. Pero en este caso, nos interesan básicamente como instrumentos informativos para nuestros estudios de las conductas humanas” (p. 49)

Hecha las consideraciones anteriores, la investigación documental es parte esencial de un proceso de investigación científica, usando para ello diferentes tipos de documentos. Indaga, interpreta, presenta datos e informaciones sobre un tema determinado de cualquier ciencia. Además tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre un determinado tema.

En referencia a la clasificación anterior, se puede decir que el tipo de investigación es de campo, debido a que la recolección de información se realiza directamente en el área de estudio. Además de ello la investigación actúa sobre el terreno en donde se dan los hechos utilizando técnicas, adicionalmente opera de manera directa para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un lugar determinado.

En cuanto a esto, el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016) señala que: “La Investigación de Campo es aquella donde el investigador, luego de una revisión documental que le de soporte teórico a su investigación, busca información directamente de la realidad (datos primarios) donde ocurren los eventos. Son estos datos obtenidos por él, los que procesará para lograr sus objetivos” (p. 23)

Por su parte el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) describe: “La investigación de campo como el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito bien sea de describir, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de la investigación conocidos o en desarrollo (p.18).

Cabe decir que esta investigación es realizada en el lugar de los hechos “in situ”, utilizando fuentes primarias de información. El trabajo de campo es un método experimental, de prueba de hipótesis, de alimentación de modelos teóricos o de simple obtención de datos específicos para responder preguntas concretas.

### **3.3 Niveles de la Investigación**

De los anteriores planteamientos se deduce que la investigación se caracteriza por ser descriptiva ya que explica de forma detallada los factores que afectan el proceso cobranza. También se considera explicativa ya que permite determinar y analizar los procedimientos que se realizan en la cobranza, obteniendo las causas del problema planteado en los que el riesgo de cometer el error es alto.

Según Méndez (2001) “El estudio descriptivo identifica características del universo de la investigación, señala formas de conductas y actitudes del universo investigado, establece comportamiento concreto y descubre y comprueba la asociación entre variables de la investigación. De acuerdo con los objetivos planteados, el investigador señala el tipo de descripción” (p.136).

Cabe decir que este nivel describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Por su parte Taucher (2003) señala que la investigación explicativa: “Está destinada a recoger datos para investigar la veracidad de una o varias hipótesis, o para encontrar relaciones entre variables que expliquen la ocurrencia de determinado fenómeno. En esencia consiste en la comparación para saber si son presumiblemente causales o consecuencias, constituyéndose dicha relación como el fin último de la investigación” (p. 21).

En otras palabras la investigación explicativa busca el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, tomando en cuenta condiciones como que una causa debe preceder a la otra en el tiempo, la existencia de una relación estadística entre la causa y su efecto, y debe haber ausencia de otras variables que puedan explicar el efecto. Dentro del presente estudio es de gran importancia porque comprueba experimentalmente una hipótesis, descubre las causas y efectos del fenómeno objeto de estudio y detecta los factores determinantes de ciertos comportamientos.

### **3.4 Población y Muestra**

Luego de haber definido el problema a investigar, formulados los objetivos y definidas las variables se hace necesario determinar los elementos o individuos con quienes se va a llevar a cabo el estudio. Esta consideración nos conduce a delimitar el ámbito de la investigación definiendo una población y seleccionando la muestra.

#### ***3.4.1 Población***

Según Hernández (2001): “Es el conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar, pueden definirse como familias, especies u órdenes de animales o plantas”. (p. 127)

La población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos,

etc.) en los que se desea estudiar el fenómeno. Éstos deben reunir las características de lo que es objeto de estudio.

De esta manera el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016) señala que: “La Población es el conjunto de elementos con características comunes (homogénea) que será objeto de estudio. De ella se obtendrá la información que será válida para el establecimiento de las conclusiones de una investigación” (p. 30)

En este sentido, las personas que cumplan estas características son las conformadas por todo el personal que labora en la empresa Centro Corporativo APS, C.A que en total son treinta y cinco (35) empleados.

### ***3.4.2 Muestra***

Se entiende por muestra al subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible, es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. Ante la situación planteada, la presente investigación tiene como fuente informante cinco (05) empleados de la empresa, los mismos laboran en el departamento de crédito y cobranza. Es por ello que la población será finita, partiendo de esto se puede decir que la población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificados por el investigador.

De acuerdo a lo que señala el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016): “La Muestra representa una parte de la población objeto de estudio. Se selecciona con el fin de obtener una información más precisa. De allí que es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población, para que sus aportes permitan hacer generalizaciones” (p. 30).

Asimismo según Castro (2003), la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, son aquellas donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla a su vez pueden ser: muestra

aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla.

Según Balestrini (1997), se considera “la representación del subconjunto de la población, accesible y limitado, en el cual se realizan las mediciones o el experimento con la finalidad de obtener conclusiones generalizables de esa población” (p.63)

En otras palabras es una parte o subconjunto de una población normalmente seleccionada de tal modo que ponga de manifiesto las propiedades de la población. Su característica más importante es la representatividad, es decir, que sea una parte típica de la población en la cual sean notorias las características que son relevantes para la investigación.

### **3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

Las técnicas e instrumentos se definen como los medios a través del cual el investigador se relaciona con los participantes para obtener la información necesaria que le permita lograr los objetivos de la investigación.

De acuerdo a lo que señala el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016): “Para poder identificar, clasificar e interpretar los datos provenientes de la situación de investigación es necesario seleccionar técnicas apropiadas y diseñar (o adaptar) instrumentos que permitan compilarlos. Así mismo, al proponerlos se debe justificar su selección con un soporte teórico”. (p. 33).

#### ***3.5.1 Técnicas***

Las técnicas comprenden los pasos para recaudar los datos necesarios de la investigación y los medios que se utilizan para lograr los resultados del estudio. La técnica que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta. Una encuesta es un

conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos. Para Munch (2003): “La intención de la encuesta no es describir los individuos particulares quienes, por azar, son parte de la muestra sino obtener un perfil compuesto de la población. Una encuesta recoge información de una muestra. que es usualmente sólo una porción de la población bajo estudio”. (p. 54)

Es importante señalar que el investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo considerando el nivel de educación de las personas que van a responder el cuestionario. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema o de las variables de la hipótesis.

### ***3.5.2 Instrumentos***

Son los recursos que permitirán la obtención de la información requerida para llevar a cabo la investigación y tiene como requisitos que sea coherente con los objetivos o los indicadores de cada una de las variables. Cabe agregar que Un instrumento de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información.

Por su parte Sabino (2006) señala que: “El instrumento sintetiza en si toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados”. (p. 149). En referencia a lo anteriormente mencionado los recursos con los que se aplicará las técnicas de recolección de datos será el cuestionario.

El Cuestionario se puede definir como un formato redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, puede ser aplicado personalmente, en forma individual o colectiva y debe reflejar y estar relacionado con las variables y sus indicadores. Asimismo Hurtado, J. (2012)

dice que: “Es una técnica de recogida de información que supone un interrogatorio en el que las preguntas establecidas de antemano se plantean siempre en el mismo orden y se formulan con los mismos términos”. (p. 34).

En tal sentido para la investigación objeto de estudio se utilizó un cuestionario, conformado por cuarenta y seis (46) ítems, con preguntas abiertas y semi cerradas (a criterio y juicio del entrevistado), el cual fue entregado a cinco (5) empleados del departamento de créditos y cobranza que conforman la muestra de la investigación.

### **3.5.3 Validez y Confiabilidad**

#### **3.5.3.1 Validez**

Según Rusque (2003): “La validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La finalidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones”. (p. 134). Asimismo la fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.

De acuerdo a lo que señala el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016): “Se refiere al grado en que el instrumento de recolección de información mida lo que en realidad se desea medir y ésta se determina con un procedimiento llamado juicio de expertos. Se recomienda integrar este grupo por un (01) validador del contenido, uno (01) en gramática y uno (01) en metodología. Su tarea es emitir una opinión con respecto al instrumento”. (p. 35).

En tal sentido, en el instrumento que se entregara al jurado, estará dirigido mediante dos enfoques: 1) Claridad: se refiere a aspectos relacionados con la redacción, vocabulario, uso de términos, etc.; 2) Congruencia: esta será la relación que debe haber entre los ítems, los indicadores y las variables.



### 3.5.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad es donde se determina el grado de confiabilidad del instrumento usado, para la recolección de la información. De acuerdo a lo que señala el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016): “Es un procedimiento para determinar el grado de efectividad que presenta el instrumento que se elaboró para la recolección de la información. Para lograrlo, se aplicará una prueba piloto a una muestra pequeña, distinta a la muestra de estudio, pero con características muy similares. A los resultados de esta prueba se le calculará el grado de confiabilidad.” (p. 35).

Según Namakforoosh (2001), expone que: “la confiabilidad se refiere a la exactitud y la precisión de los procedimientos de medición”. (p. 227).

Por su parte Verdecchia (1999), menciona que la confiabilidad del instrumento es “la precisión de una medida es lo que asegura su repetitividad (se repite, siempre dando el mismo resultado”. (p. 49).

En este sentido Ruíz, J. (2002), señala que para estimar la confiabilidad se puede utilizar uno de los siguientes métodos:

- Confiabilidad de reaplicación de pruebas (test – retest): consiste en administrar dos veces la misma prueba a un mismo grupo, en un intervalo de tiempo relativamente corto.

- Confiabilidad de versiones equivalentes (pruebas paralelas): se utiliza para el caso de dos pruebas que miden el mismo constructo. Se debe elaborar dos versiones de la misma prueba y se administra a la misma muestra. Para calcular el coeficiente de confiabilidad se procede igual a la reaplicación de pruebas.

- Confiabilidad de consistencia interna (homogeneidad): Permite determinar el grado en que ítems de una prueba están correlacionados entre sí. Existen diferentes procedimientos para estimar la confiabilidad, pero los más conocidos son:

- Kuder Richardson (aplicable a pruebas de ítems dicotómicos, es decir, las respuestas son correctas o incorrectas)

-Alpha de Cronbach (no existen respuestas correctas o incorrectas, sino que el sujeto marca el valor que mejor representa su respuesta)

-Dos mitades, corregido por la fórmula de Spearman – Brown

En la presente investigación para determinar la confiabilidad del instrumento de medición, fue a través del Método de Kuder Richardson J. (1998) quien señala que esta técnica se basa en que cada pregunta del instrumento constituye una prueba paralela, de modo que cada ítem es tratado como paralelo de todos los demás ítems, es decir, que esta técnica solo es posible en aquellos casos en que cada ítem puede calificarse como 1 y 0 cada una.

Se calcula el coeficiente utilizando la siguiente fórmula:

$$R_{tt} = \frac{n * [V_t - \sum p.q]}{n-1 \quad V_t}$$

Dónde:

R<sub>tt</sub>= coeficiente de confiabilidad

N= número de ítems

V<sub>t</sub>=varianza total de prueba

∑p.q= sumatoria de la varianza individual de los ítems

Se utilizan 46 ítems dicotómicos, en el que se obtendrá proporción de aciertos y desaciertos y la varianza del total de los aciertos.

### **3.6 Técnica de Análisis e Interpretación de los Resultados**

De acuerdo a lo que señala el Manual para la Elaboración y Presentación del Trabajo de Grado de la Universidad Alejandro de Humboldt (2016): “Al cubrirse la fase de aplicación de los instrumentos, los datos deben ser sometidos a un proceso de reflexión, para organizarlos, analizarlos, interpretarlos y llegar a conclusiones, sobre la base del marco teórico. De esta manera, se contrastarán los hallazgos con lo que se sabe del área en estudio”. (p. 39).

Es por ello, que se debe explicitar en esta parte, las técnicas que se han seleccionado con el fin de interpretar los datos obtenidos. Ellas pueden ser técnicas

estadísticas (descriptiva o inferencial), programas computacionales (SPSS, minitab, stas, sas, atlas ti, QRS Nvivos y otros), matriz de datos, bitácoras de análisis, Análisis de Contenido o Análisis del Discurso.

Asimismo se puede utilizar como procedimiento básico para analizar los datos tenemos: a) organización de los datos, b) transcripción, c) Codificación, d) presentación escrita (textos) y/o gráficas (figuras que permiten ser interpretadas y comparadas entre sí con facilidad), e) reducción de los datos (categorías) para analizar en función de los objetivos, aplicando la lógica deductiva e inductiva.

Debido a esto en la presente investigación se utilizarán algunas técnicas para la presentación de los datos bajo la escala nominal, como son:

- Los cuadros estadísticos

- Las ilustraciones, como diagramas circulares (tortas) y de barras que permitirán ilustrar los hechos estudiados, y las características de los mismos, procediendo a elaborar un análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario presentado, lo cual permitirá representar y observar con una visión amplia la problemática estudiada.

En tal sentido luego de obtenerse los datos a través del cuestionario, esta información se representará en cuadros de frecuencia por cada ítem del cuestionario aplicado, mostrando los resultados obtenidos. Posteriormente se representará gráficamente las respuestas emitidas por la muestra.

### **3.7 Procedimientos**

Los procedimientos utilizados para el desarrollo de la investigación “Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016”.

Principalmente se convirtieron en tres (3) fases, la primera de ellas:

La primera; Fase de Planeación:

-Por medio de fuentes secundarias, tales como: textos, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, documentos, artículos de opinión y trabajos de grado similares a esta investigación.

-Obtención de la literatura en bibliotecas y hemerotecas.

-Consulta de la literatura: la selección, extracción y recopilación de la información se realizara a través de algunas técnicas tales como: subrayado del autor, el resumen y elaboración de fichas y por último se procesó la información seleccionada referenciada en las bases teóricas y el del desarrollo del esquema planteado en los objetivos específicos de la investigación.

La segunda; Fase de Estudio de Campo:

-Validar el contenido del instrumento de recolección de datos por parte de: tres (3) expertos, uno (1) en metodología y dos (2) en contenido.

-Determinar la confiabilidad del instrumento.

-Aplicar el instrumento de recolección de datos a la muestra seleccionada

-Interpretar y analizar los resultados obtenidos.

En esta fase se buscará dar respuesta a las interrogantes planteadas y así lograr los objetivos específicos.

Y por último la tercera; Fase de establecimiento de Conclusiones y recomendaciones:

-Realizar las conclusiones de la investigación

-Presentar recomendaciones como resultados de la investigación.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

La presente investigación conllevó a recabar datos del contexto estudiado, con el objeto de obtener el origen de los riesgos por factores internas y externas, así como el detalle de las debilidades existentes en el control interno de los procesos aplicados en el departamento de créditos y cobranza de la empresa Centro Corporativo APS, C.A, para así poder organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales.

Es por ello, que en este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a cinco personas que laboran en el departamento de créditos y cobranza de la empresa Centro Corporativo APS. Las 46 respuestas obtenidas se presentarán con su respectivo análisis, la tabulación y diseños de gráficas para facilitar la visualización de la información obtenida, en orden secuencial y porcentual.

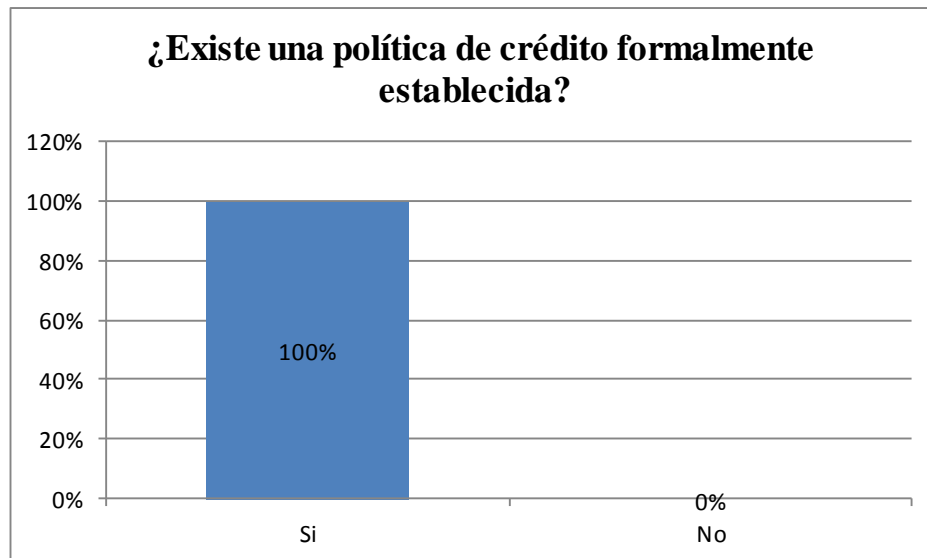
**Ítems 1.** ¿Existe una política de crédito formalmente establecida?

**Cuadro N° 3:** Resultados obtenidos de la primera pregunta del cuestionario.

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 1**



Fuente: Rivas, P. (2017).

De acuerdo con los resultados arrojados en el ítem nro. 1, se observa que el 100% de los encuestados tienen conocimiento de que la empresa posee una política de crédito formalmente establecida. Teniendo en cuenta que las políticas de crédito son normas de actuación dictada por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida, en donde se debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes, así como también la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste.

Es por ello que se hace imperativo su conocimiento sobre todo en el personal que está en el área de crédito y cobranza, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, que necesita de políticas para que dicha actividad se encausen sobre objetivos específicos.

Asimismo la política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas, es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

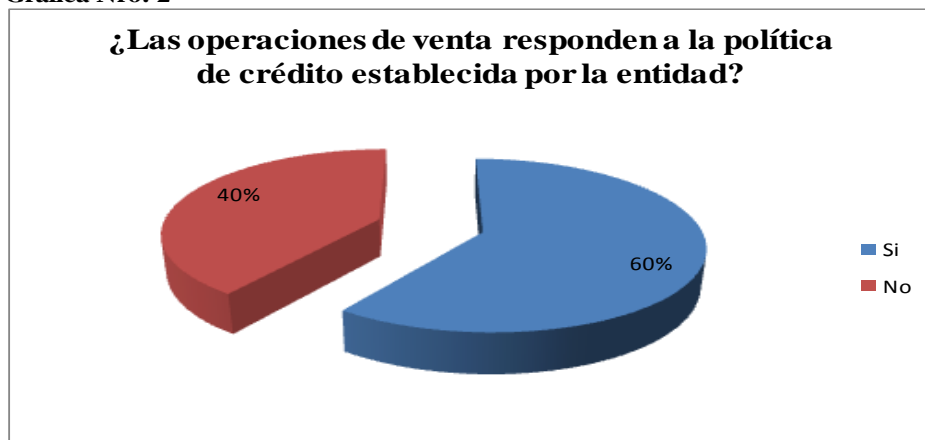
**Ítems 2.** ¿Las operaciones de venta responden a la política de crédito establecida por la entidad?

**Cuadro N° 4:** Resultados obtenidos de la segunda pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	60%
No	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 2**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando el ítems número 2, se observa que tres (3) encuestados opinan que las operaciones de venta responden a la política de crédito establecida por la entidad, representando el 60% de la muestra. Por su parte tres (2) encuestados, representando el 40%, opinan que estas operaciones no corresponden a la política de crédito de la empresa.

Es importante recordar que dichos encuestados, son los que tienen la responsabilidad de realizar actividades requeridas en el departamento de crédito y cobranzas. El que un porcentaje de ellos afirme que estas operaciones no se realizan respondiendo a la política de crédito establecida por la gerencia, evidencia una posible falla en la realización de esta tarea.

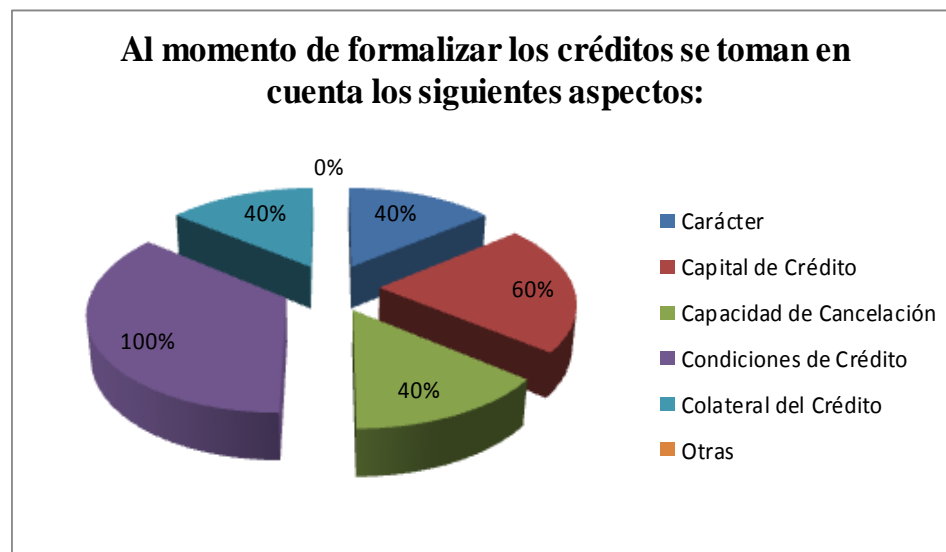
**Ítems 3.** Al momento de formalizar los créditos se toman en cuenta los siguientes aspectos:

**Cuadro N° 5:** Resultados obtenidos de la tercera pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Carácter: probabilidad de que el cliente trate de hacer honor a sus obligaciones.	2	40%
b)	Capital de Crédito: se mide por la posición financiera general del cliente.	3	60%
c)	Capacidad de Cancelación: activos de mayor liquidez que el cliente posea.	2	40%
d)	Condiciones de Crédito: circunstancias externas que afectan finanzas del cliente.	5	100%
e)	Colateral del crédito: activos que el cliente pone en garantía.	2	40%
f)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 3**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en qué términos y condiciones. Estos están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito. Con



respecto a los resultados arrojados se puede observar que el 40% de los encuestados manifiestan, que al momento de realizar el análisis del crédito se toma en cuenta el carácter, que a su vez se define como la probabilidad de que el cliente haga honor a su obligación. Por su parte el 60% manifiesta que se toma en consideración el capital de crédito, en donde se analizará la posición financiera general del cliente.

Asimismo el 40% de los encuestados, opina que la capacidad de cancelación es uno de los puntos relevantes que toman en cuenta en la formalización. A su vez el 100% de los encuestados coincide que las condiciones de crédito es el aspecto vital que se considera al momento de realizar estas actividades, siendo esta la única opción en donde los cinco (5) encuestados coinciden. Por último el 40% de los encuestados considera el colateral del crédito como una opción.

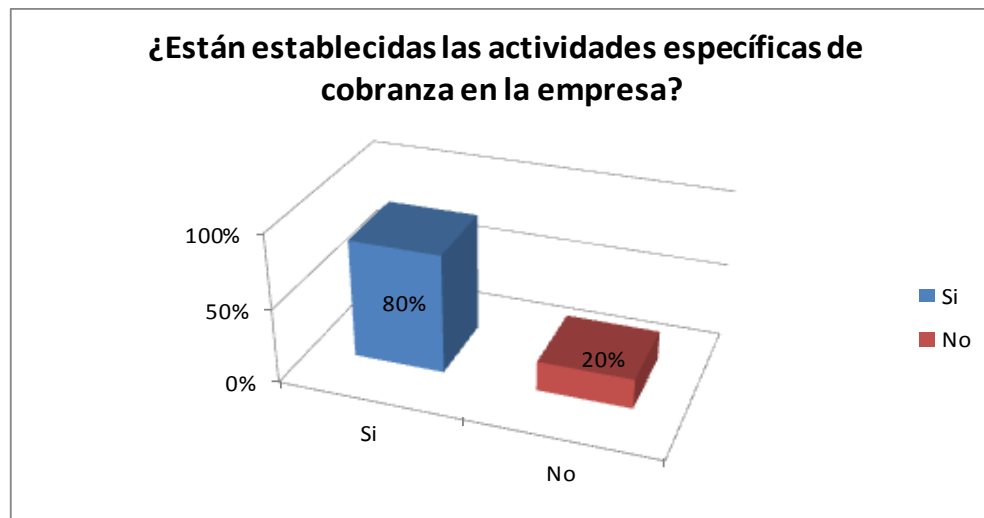
**Ítems 4.** ¿Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la empresa?

**Cuadro N° 6:** Resultados obtenidos de la cuarta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 4**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando el ítems número 4, se observa que cuatro (4) encuestados opinan sí están establecidas las actividades específicas de la cobranza, representando esta opinión el 80%. Por su parte un (1) encuestado, representando el 20%, señala que estas actividades no se encuentran establecidas.

Es importante recordar que en las empresas la función que realiza el departamento de cobranza es indispensable para el funcionamiento de la misma, para lograr la efectividad en la recuperación de la cartera es necesario establecer un proceso adecuado que garantice el cumplimiento de los objetivos deseados.

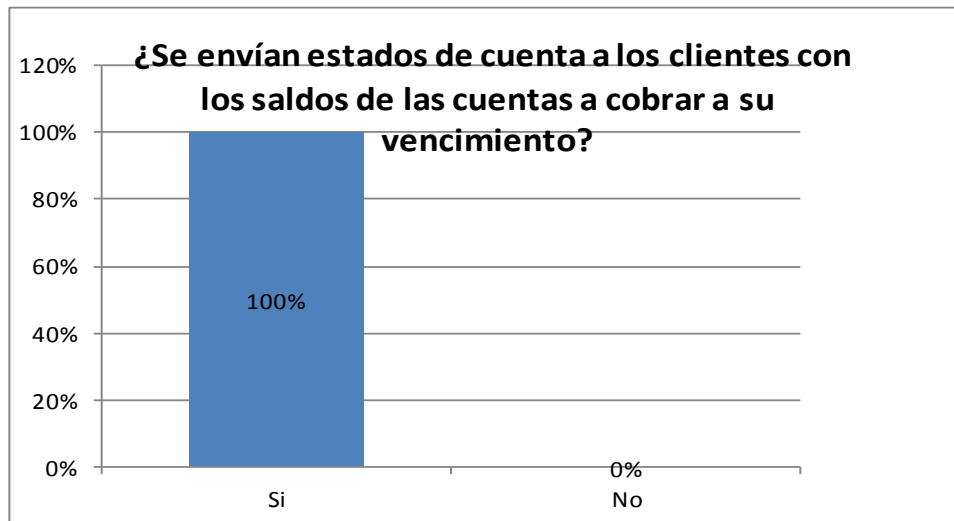
**Ítems 5.** ¿Se envían estados de cuenta a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento?

**Cuadro N° 7:** Resultados obtenidos de la quinta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 5**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Referente a los resultados obtenidos se observa que un 100% de los entrevistados manifiesta que sí se envían estados de cuenta a los clientes en donde se detallan los saldos de las cuentas por cobrar a su vencimiento. Este es uno de los procedimientos más importantes, en donde semanalmente se debe enviar a cada cliente, en especial a los morosos, un estado de cuenta de antigüedad de saldos que muestren las cuentas por cobrar a su vencimientos. Según los resultados de este ítem, todos los encuestados coinciden en que esta labor se realiza.

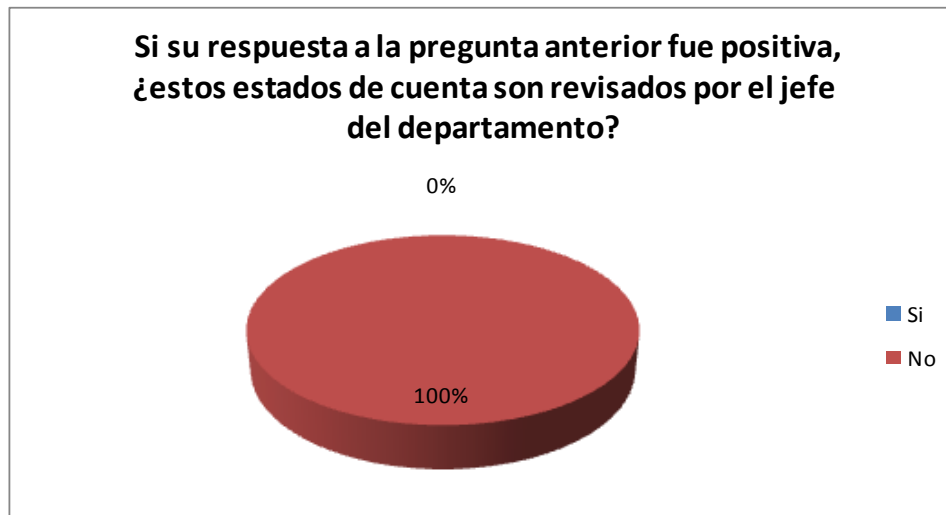
**Ítems 6.** Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿estos estados de cuenta son revisados por el jefe del departamento?

**Cuadro N° 8:** Resultados obtenidos de la sexta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 6**



Fuente: Rivas, P. (2017).

El análisis de este ítem, refleja que el total de los encuestados, es decir, el 100% está de acuerdo con que el jefe del departamento de créditos y cobranzas no revisa los

estados de cuentas que se envía a cada cliente, lo que evidencia una debilidad en cuanto a los procedimientos que se realizan en el departamento.

Es importante recordar que el solo hecho de no revisar la veracidad de los saldos por cobrar que se envía a cada cliente, se presenta como una de las causas del retraso en el proceso de cobranza, ya que en muchos casos estos saldos no son reconocidos por los clientes, siendo este hecho un error habitual en el departamento de créditos y cobranza.

**Ítems 7.** ¿Se indica claramente las personas responsables en el otorgamiento del crédito?

**Cuadro N° 9:** Resultados obtenidos de la séptima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 7**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Referente a los resultados del ítem 7, se puede decir que el 100% de los encuestados opinan que dentro del departamento de créditos y cobranza no se encuentran señaladas claramente las personas responsables en el otorgamiento del

crédito. Este resultado evidencia una de las fallas que presenta el departamento, debido que este es el encargado de la aprobación de las condiciones de la venta y de créditos para lo referente al riesgo de la misma.

**Ítems 8.** ¿La autorización de créditos está separada de la operación de ventas y de su contabilización?

**Cuadro N° 10:** Resultados obtenidos de la octava pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 8**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Los resultados arrojados en este ítem muestran que el 100% de los encuestados expresan que no existe segregación de funciones en el departamento de créditos y cobranza, debido que no está separada la autorización de los créditos, las operaciones de ventas y su contabilización.

Asimismo se debe señalar que toda transacción debe pasar por las fases de: aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control debe estar a cargo de

empleados independientes del departamento que posee la responsabilidad de la operación. Cabe agregar que la segregación de funciones es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones así como mantener la custodia de activos.

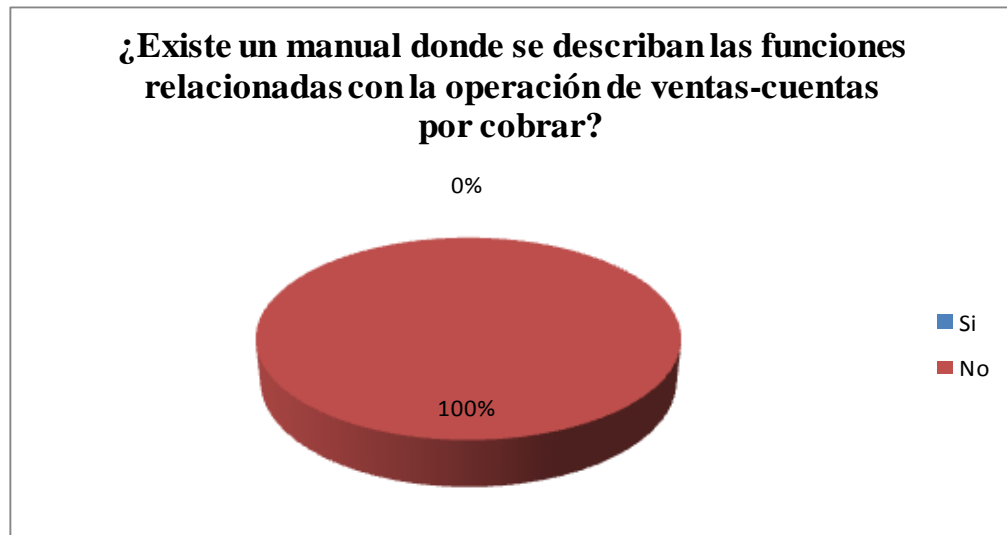
**Ítems 9.** ¿Existe un manual donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar?

**Cuadro N° 11:** Resultados obtenidos de la novena pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 9**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Los resultados arrojados en este ítem muestran que el 100% de los encuestados expresan que no existe un manual en donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar.

De igual manera se debe mencionar que un manual de funciones constituye un conjunto de deberes, responsabilidades y condiciones de trabajo, que sirven de enlace

entre el individuo, las actividades, la estructura y los resultados de la organización.

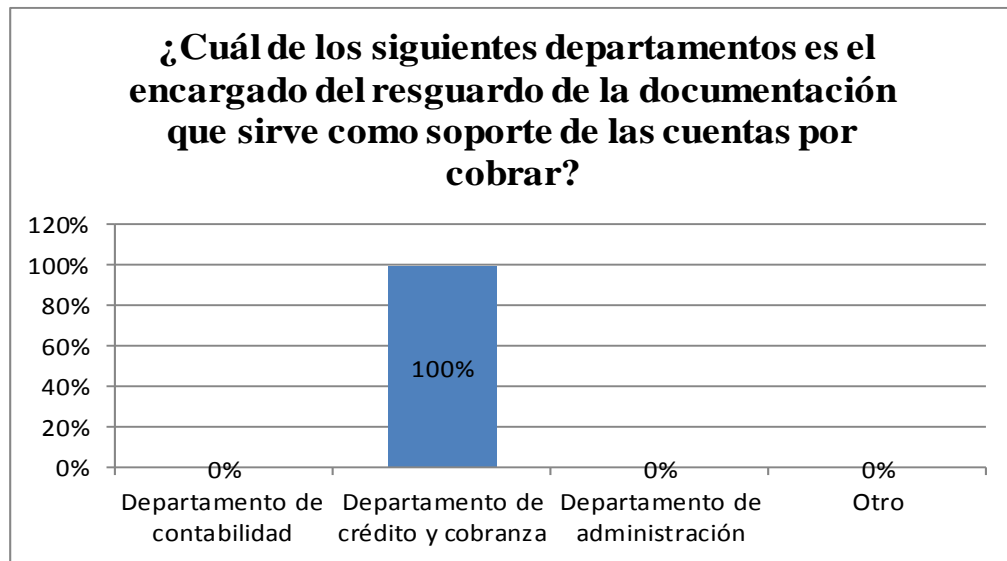
**Ítems 10.** ¿Cuál de los siguientes departamentos es el encargado del resguardo de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar?

**Cuadro N° 12:** Resultados obtenidos de la décima pregunta del cuestionario.

	<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
a)	Departamento de contabilidad	0	0%
b)	Departamento de crédito y cobranza	5	100%
c)	Departamento de administración	0	0%
f)	Otro	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 10**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Referente a los resultados obtenidos en el ítem 10, el 100% de los encuestados coincidió en que el departamento encargado del resguardo de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar es el departamento de crédito y cobranzas. Es importante que el resguardo de los activos de la organización esté separado de la contabilización de los mismos, para así mantener un control interno óptimo que permita una seguridad razonable de la información financiera que se presenta.

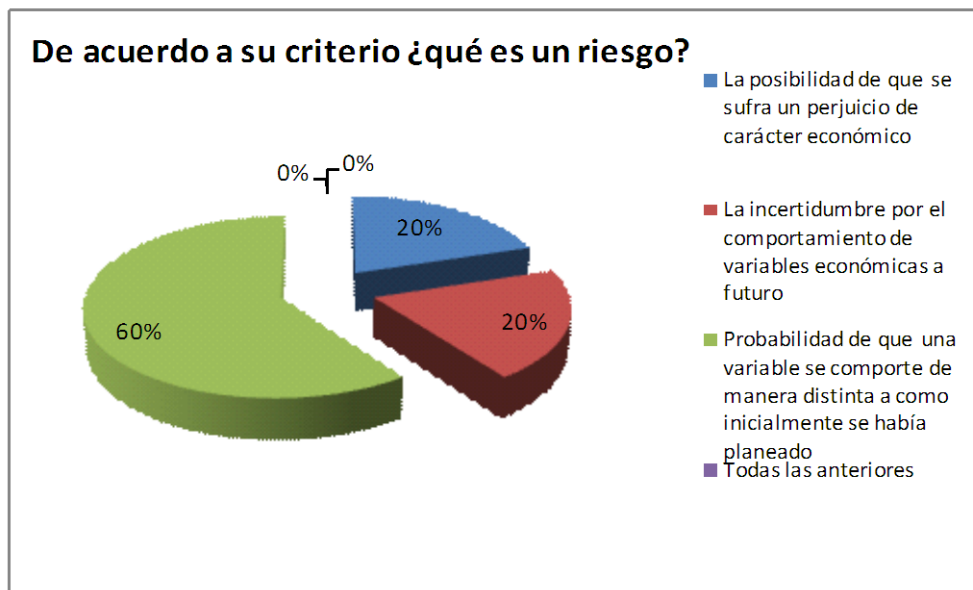
**Ítems 11.** De acuerdo a su criterio ¿qué es un riesgo?

**Cuadro N° 13:** Resultados obtenidos de la undécima pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	La posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico.	1	20%
b)	La incertidumbre por el comportamiento de variables económicas a futuro.	1	20%
c)	Probabilidad de que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado	3	60%
d)	Todas las anteriores	0	0%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 11**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Con respecto a los resultados de este ítem, el 60% de los encuestados considera el riesgo como la probabilidad de que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado. Por su parte un 20% lo considera como la posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico y el otro 20% señala



que es la incertidumbre por el comportamiento de variables económicas a futuro. Cabe agregar que en base a estos resultados, la mayoría de los encuestados tiene claro el concepto de riesgo.

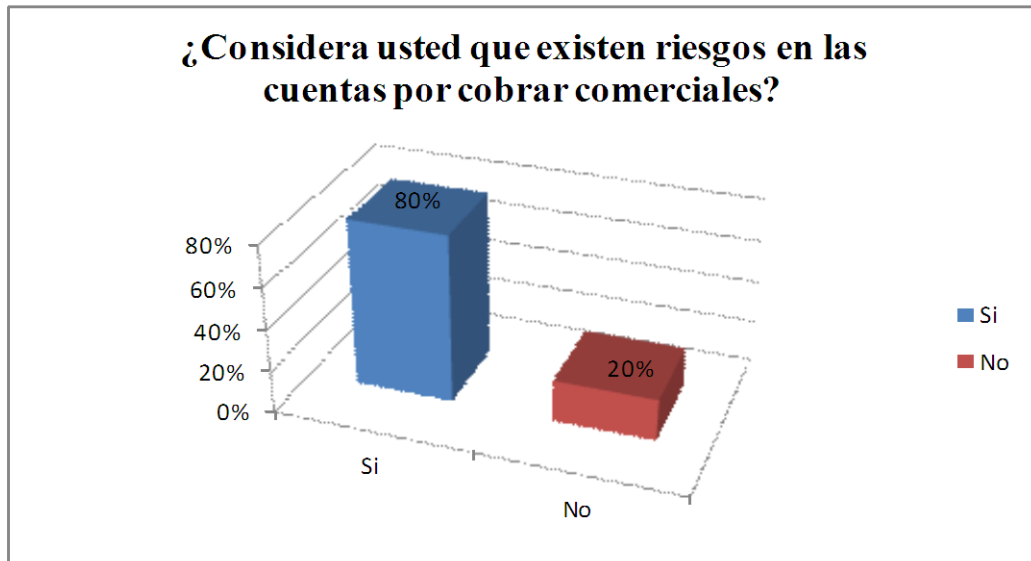
**Ítems 12.** ¿Considera usted que existen riesgos en las cuentas por cobrar comerciales?

**Cuadro N° 14:** Resultados obtenidos de la duodécima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 12**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando el ítem número 12, el 80% de los encuestados considera que existe riesgo en las cuentas por cobrar comerciales, mientras que el 20% considera que no existen riesgos. Debido a la problemática que se presente en la institución, es claro que las cuentas por cobrar comerciales están expuestas a riesgos, principalmente

inherentes debido a la naturaleza del negocio, además de riesgos de control ya que el control interno del proceso de cobranza presente debilidades en cuanto a su procedimiento.

**Ítems 13.** Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿la gerencia establece mecanismos para identificar tales riesgos?

**Cuadro N° 15:** Resultados obtenidos de la décima tercera pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 13**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Con respecto a los resultados arrojados, el 100% de los encuestados considera que la gerencia en ningún momento ha establecido los mecanismos necesarios para identificar los riesgos a los cuáles están expuestas las cuentas por cobrar comerciales. La identificación de los riesgos presupone, primero, escanear el entorno interno y

externo para verificar si hay señales de cambio en sus estructuras o en los procesos y tendencias que podrían exponer la empresa a riesgos.

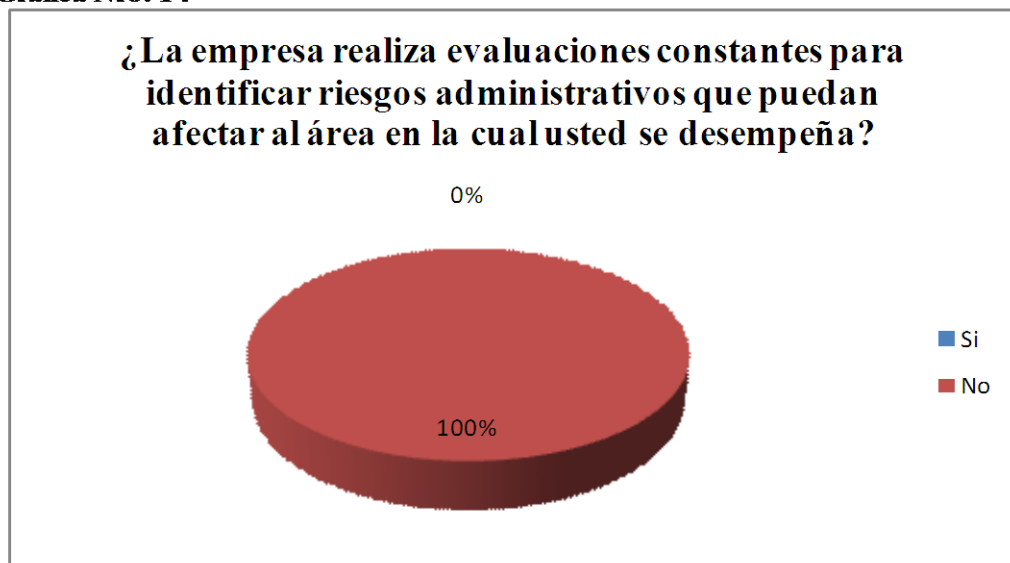
**Ítems 14.** ¿La empresa realiza evaluaciones constantes para identificar riesgos administrativos que puedan afectar al área en la cual usted se desempeña?

**Cuadro N° 16:** Resultados obtenidos de la décima cuarta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 14**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En relación al ítem número 14, el 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo con que la empresa no realiza evaluaciones constantes para identificar los riesgos administrativos que puedan afectar al área en la cual se desempeñan. Estos riesgos están presentes en los procesos que desempeña el departamento de créditos y cobranza.

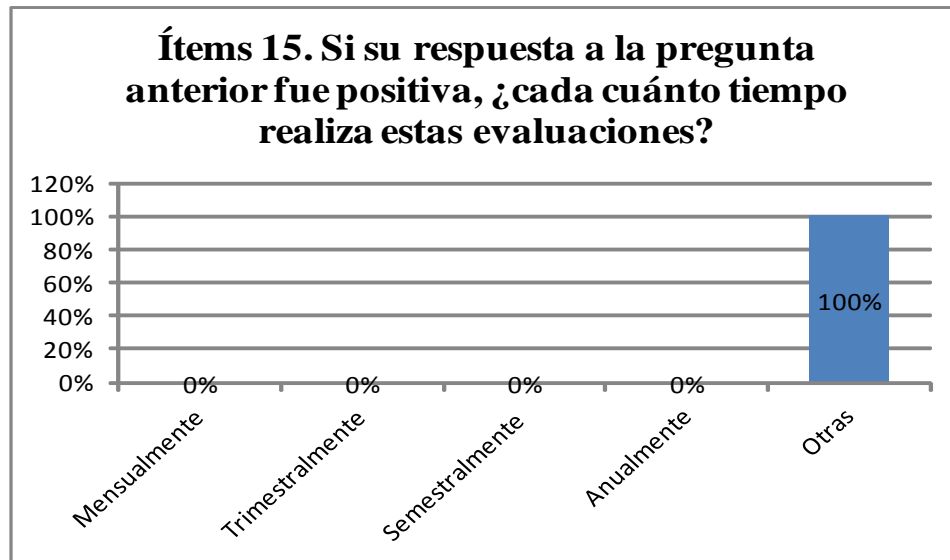
**Ítems 15.** Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿cada cuánto tiempo realiza estas evaluaciones?

**Cuadro N° 17:** Resultados obtenidos de la décima quinta pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Mensualmente	0	0%
b)	Trimestralmente	0	0%
c)	Semestralmente	0	0%
d)	Anualmente	0	0%
e)	Otras	5	100%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 15**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Con respecto al ítem número 15, el 100% de los encuestados estuvieron de acuerdo en ratificar que la empresa no realiza evaluaciones constantes para identificar los riesgos administrativos que puedan afectar al área en la cual se desempeñan. En este ítem no se logra conocer el tiempo en el cual normalmente se debería de realizar esta actividad.

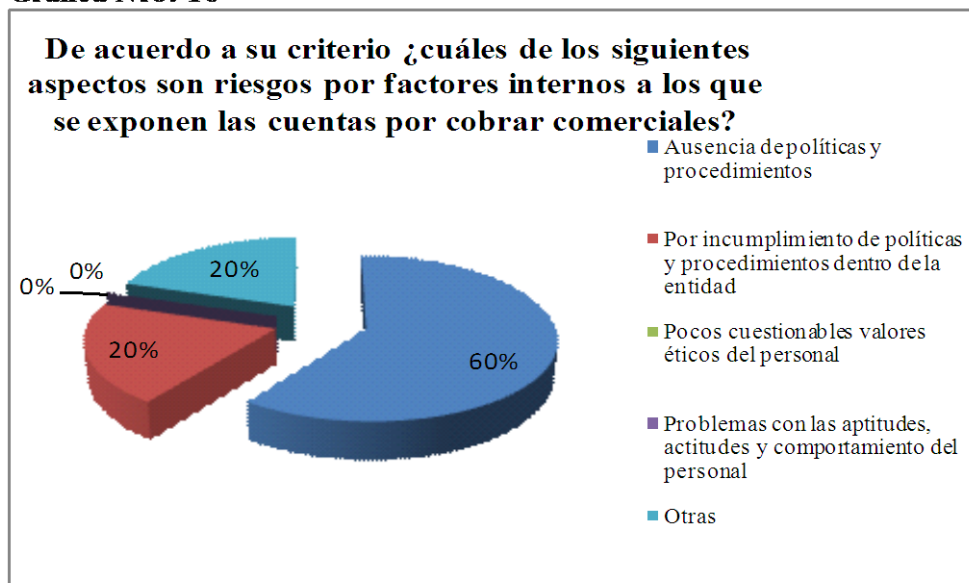
**Ítems 16.** De acuerdo a su criterio ¿cuáles de los siguientes aspectos son riesgos por factores internos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales?

**Cuadro N° 18:** Resultados obtenidos de la décima sexta pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Ausencia de políticas y procedimiento dentro de la entidad	3	60%
b)	Por incumplimiento de políticas y procedimiento dentro de la entidad	1	20%
c)	Pocos o cuestionables valores éticos del personal	0	0%
d)	Problemas con las aptitudes, actitudes comportamiento del personal	0	0%
e)	Otras	1	20%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 16**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando el ítem número 16, el 60% de los encuestados representados en tres (3) personas opinaron que la ausencia de políticas y procedimientos dentro de la entidad es uno de los riesgos a los cuáles se exponen las cuentas por cobrar comerciales. Asimismo el 20% considera que existen riesgos por incumplimiento de

políticas y procedimientos dentro de la entidad y finalmente otro 20% señala que existen problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del personal que ponen en riesgos el proceso de cobranza y los procedimientos que se realizan dentro del departamento de cuentas por cobrar.

**Ítems 17.** ¿Considera usted que la gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores internos de la entidad?

**Cuadro N° 19:** Resultados obtenidos de la décima séptima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 17**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Al respecto del ítem 17, conviene decir que la totalidad de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la gerencia no establece los mecanismos necesarios para identificar los riesgos por factores internos en la entidad. Asimismo es importante señalar que para minimizar riesgos internos en la organización se deben realizar

cambios organizativos y debe haber responsabilidad corporativa. Adicionalmente debe haber cumplimiento legal del capital humano en cuanto a las políticas y procedimientos establecidos.

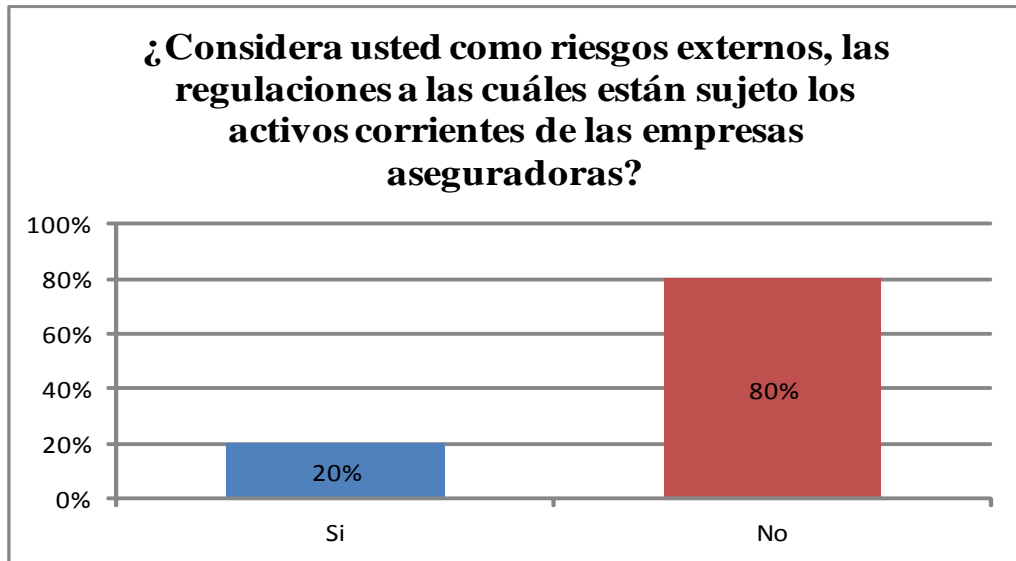
**Ítems 18.** ¿Considera usted como riesgos externos, las regulaciones a las cuáles están sujeto los activos corrientes de las empresas aseguradoras?

**Cuadro N° 20:** Resultados obtenidos de la décima octava pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 18**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En relación a los resultados obtenidos en el ítem 18, cabe destacar que el 80% considera que las regulaciones a las cuáles están sujeto los activos corrientes de las compañías aseguradoras se debe considerar como un riesgo externo al cual está expuesto la entidad. Por su parte uno (1) de los encuestados menciona que este hecho no se debe considerar como un riesgo externo.

En base a los resultados financieros obtenidos en las cuentas por cobrar comerciales de Centro Corporativo APS, C.A, durante el 2016 donde se apreció un aumento importante en los índices de morosidad, se debe considerar este tema como un riesgo externo, puesto que precisamente en el 2016 la Superintendencia para la Actividad Aseguradora (Sudeaseg) emitió una resolución en la cual obliga a las empresas aseguradoras mantener el 50% de sus activos corrientes en cuentas bancarias nacionales, suponiendo una pérdida del poder adquisitivo de este dinero, debido que la tasa de interés activa fue inferior a los índices inflacionarios del período.

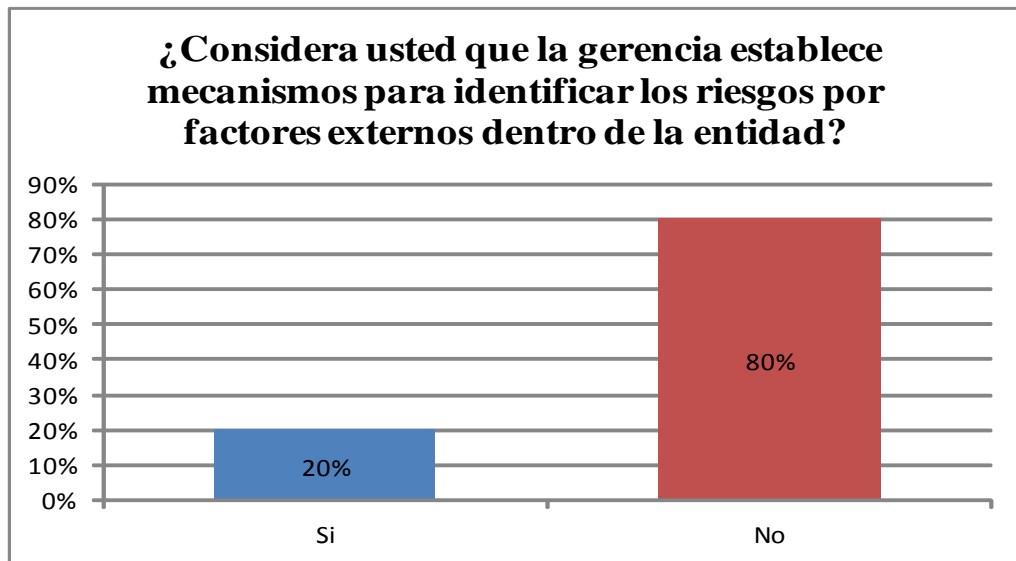
**Ítems 19.** ¿Considera usted que la gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores externos dentro de la entidad?

**Cuadro N° 21:** Resultados obtenidos de la décima novena pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	1	20%
No	4	62%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 19**



Fuente: Rivas, P. (2017).



Analizando el ítem número 19, cabe decir que el 80% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la gerencia no establece los mecanismos necesarios para identificar los riesgos por factores externos en la entidad. Por su parte un 20% considera que la gerencia si ha venido aplicando tales mecanismos. Una de las causas del aumento de la morosidad en la cartera de crédito se debe a cambios de políticas gubernamentales que repercuten en el poder adquisitivo de la sociedad.

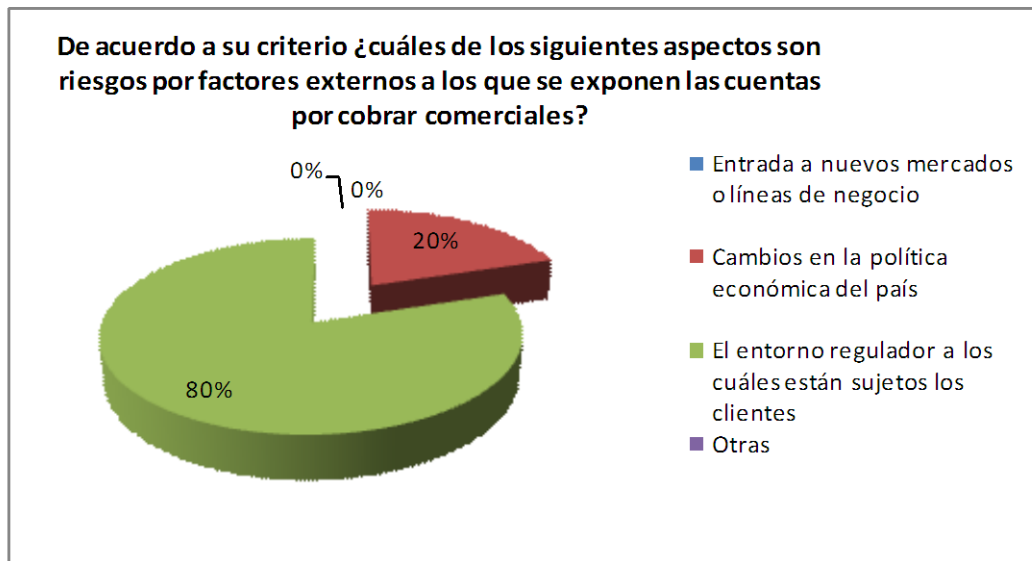
**Ítems 20.** De acuerdo a su criterio ¿cuáles de los siguientes aspectos son riesgos por factores externos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales?

**Cuadro N° 22:** Resultados obtenidos de la vigésima pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Entrada a nuevos mercados o líneas de negocio	0	0%
b)	Cambios en la política económica del país	1	20%
c)	El entorno regulador a los cuáles están sujetos los clientes	4	80%
d)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 20**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Según los trabajadores del departamento de créditos y cobranza, el 80% opinó que el entorno regulador a los cuáles están sujetos los clientes (en este caso las empresas aseguradoras) es el aspecto en cuanto a los riesgos por factores externos más importante. Asimismo el 20% considera que los cambios en la política económica del país es el aspecto que más influye en los riesgos por factores externos.

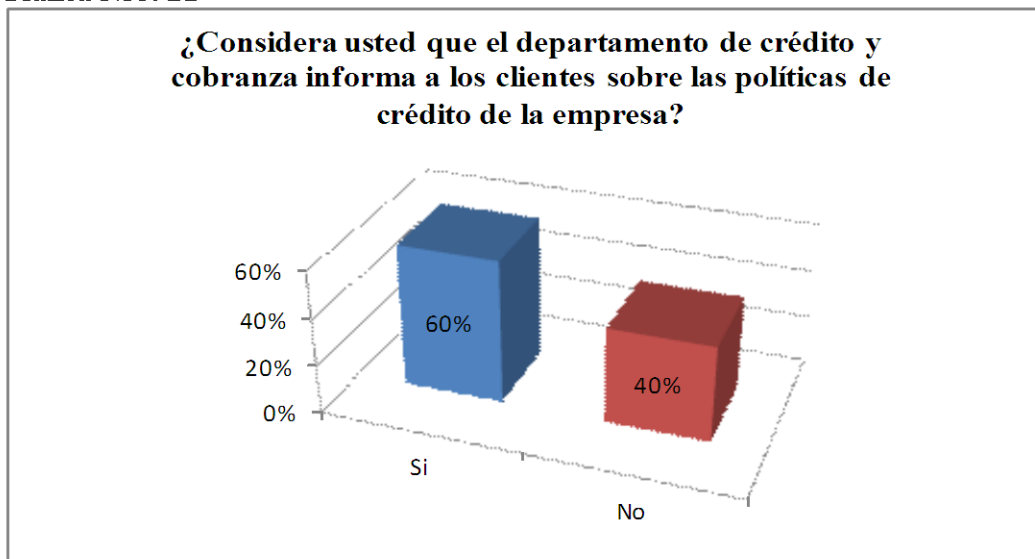
**Ítems 21.** ¿Considera usted que el departamento de crédito y cobranza informa a los clientes sobre las políticas de crédito de la empresa?

**Cuadro N° 23:** Resultados obtenidos de la vigésima primera pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	60%
No	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 21**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Con referencia a los resultados obtenidos en el ítem número 21, hubo una discrepancia importante entre los trabajadores del departamento de créditos y cobranza, debido principalmente de que tres (3) que representan el 60% de los

encuestados opinaron que sí se informa a los clientes sobre las políticas de crédito que tiene la empresa. Sin embargo un 40% opinó que tales políticas no son informadas a los clientes. Es importante recordar que la empresa tiene como políticas de crédito un plazo máximo de cobro de 30 días y una vez transcurrido los 30 días y aún no haya sido cobrada, dicha factura se considerará en mora. El no informar sobre esta política puede ocasionar retraso en el proceso de cobranza.

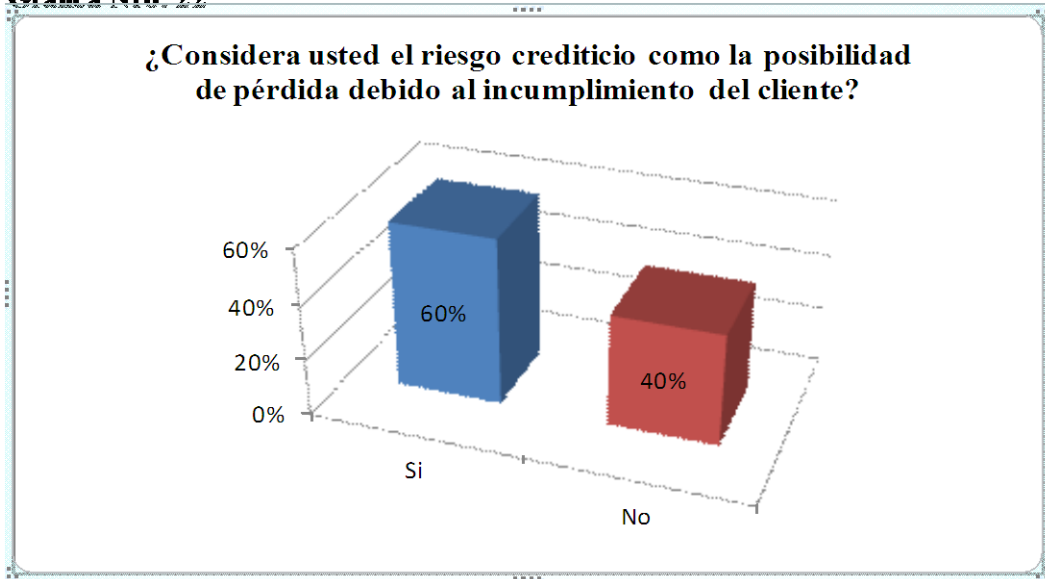
**Ítems 22.** ¿Considera usted el riesgo crediticio como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente?

**Cuadro N° 24:** Resultados obtenidos de la vigésima segunda pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	3	60%
No	2	40%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 22**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando el ítem número 22, se puede observar que el 60% de los encuestados

considera el riesgo crediticio como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente. Por su parte un 40% no cree que esta definición sea correcta. Se puede denotar una clara diferencia en cuanto al reconocimiento por parte del personal en cuanto al reconocimiento de lo que es un riesgo crediticio. Sólo el 60% de los encuestados tiene claro el concepto y la importancia del cumplimiento de las obligaciones por parte del cliente.

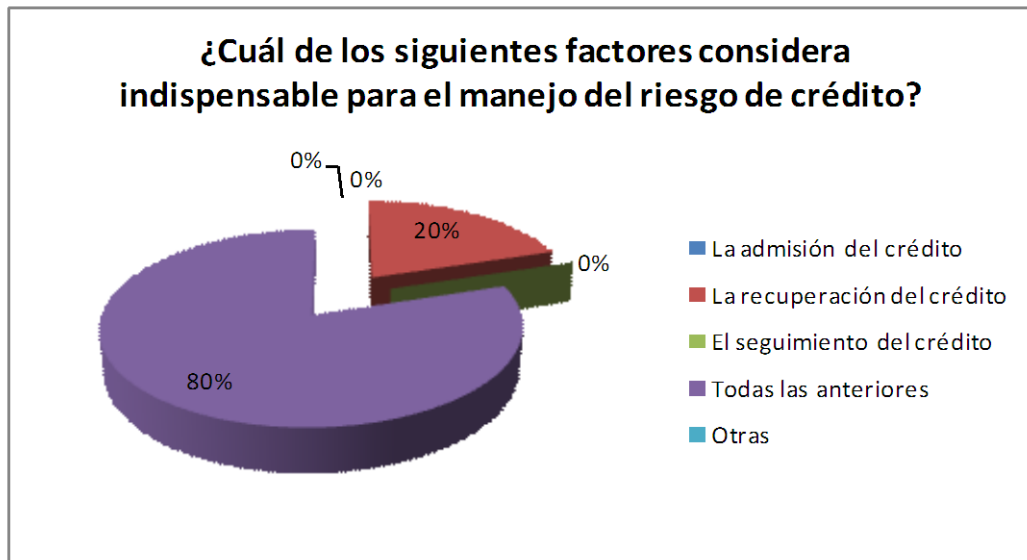
**Ítems 23.** ¿Cuál de los siguientes factores considera indispensable para el manejo del riesgo de crédito?

**Cuadro N° 25:** Resultados obtenidos de la vigésima tercera pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	La admisión del crédito	0	0%
b)	La recuperación del crédito	1	20%
c)	El seguimiento del crédito	0	0%
d)	Todas las anteriores	4	80%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 23**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Los resultados del ítem número 23 arrojan que el 80% de los encuestados considera indispensable en el manejo del crédito: la admisión del crédito, la recuperación y el seguimiento. Sin embargo un 20% de los encuestados piensa que el único factor indispensable en el manejo del crédito es la recuperación del mismo. Se debe considerar como punto positivo, el hecho de que la mayoría del personal vinculado a cuentas por cobrar, reconozca la importancia de estos factores.

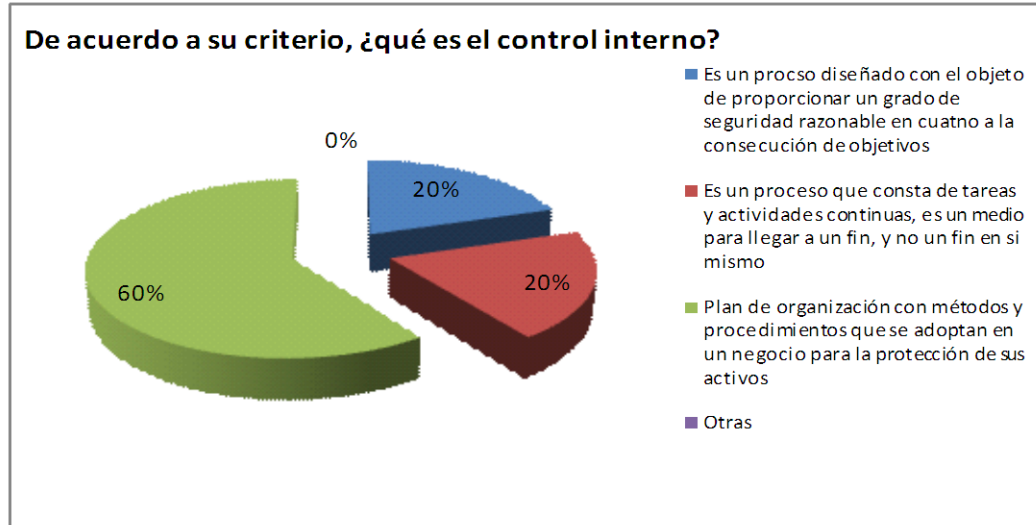
**Ítems 24.** De acuerdo a su criterio, ¿qué es el control interno?

**Cuadro N° 26:** Resultados obtenidos de la vigésima cuarta pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Es un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos	1	20%
b)	Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo	1	20%
c)	Plan de organización con métodos y procedimientos que se adoptan en un negocio para la protección de sus activos	3	60%
d)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 24**



Fuente: Rivas, P. (2017).

De acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem número 24, el 60% de los encuestados opinó que el control interno es un plan de organización con métodos y procedimientos que se adoptan en un negocio para la protección de sus activos. Por su parte un 20% lo considera como un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Finalmente otro 20% lo considera un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo. De esto se dedujo que la mayoría de los encuestados relaciona el control interno como plan de organización que mediante diferentes procedimientos cumplen la función de proteger los activos de la entidad.

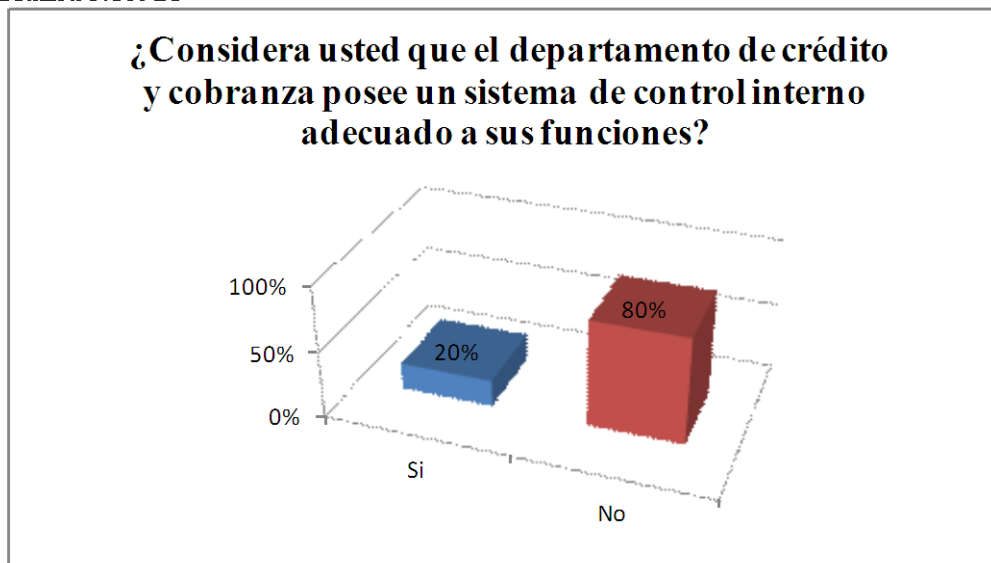
**Ítems 25.** ¿Considera usted que el departamento de crédito y cobranza posee un sistema de control interno adecuado a sus funciones?

**Cuadro N° 27:** Resultados obtenidos de la vigésima quinta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 25**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En cuanto a los resultados obtenidos del ítem número 25, se presenta que el 80% de los encuestados coincide en que el departamento de créditos y cobranzas no posee un control interno adecuado a sus funciones. Mientras que un 20% considera que si lo posee. Cabe señalar que en el ítem anterior la mayoría de la muestra, opinó que el control interno debe cumplir la función de proteger los activos de la entidad, sin embargo según los resultados obtenidos en el ítem 25, este departamento no cumple con la función de salvaguardar los activos de la entidad.

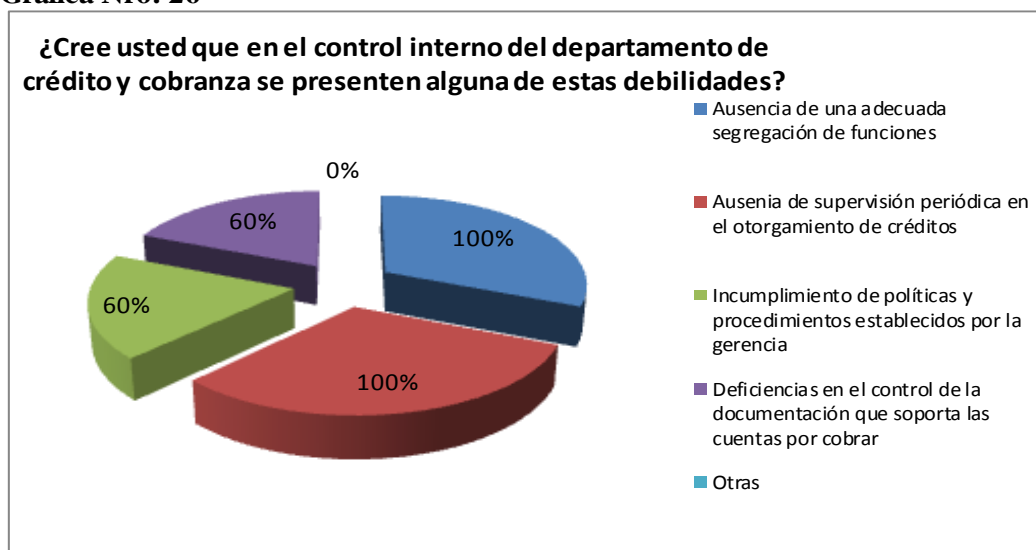
**Ítems 26.** ¿Cree usted que en el control interno del departamento de crédito y cobranza se presenten alguna de estas debilidades?

**Cuadro N° 28:** Resultados obtenidos de la vigésima sexta pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Ausencia de una adecuada segregación de funciones	5	100%
b)	Ausencia de supervisión periódica en el otorgamiento de créditos	5	100%
c)	Incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la gerencia	3	60%
d)	Deficiencias en el control de la documentación que soporta de las cuentas por cobrar	3	60%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 26**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Como puede observarse en el ítem número 26, el 100% de los encuestados están de acuerdo en que el departamento de créditos y cobranza actualmente existe una ausencia de una adecuada segregación de funciones, adicional a una ausencia de supervisión periódica en el otorgamiento de créditos. Mientras que que también se presentan otras debilidades del control interno como lo son: el incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la gerencia, así como también deficiencias en el control de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar comerciales. Cabe agregar que ítems anteriores, los encuestados comentaron que el departamento de crédito y cobranza era el responsable de esta documentación, por lo que estas deficiencias son responsabilidad de la persona que dirige el departamento.

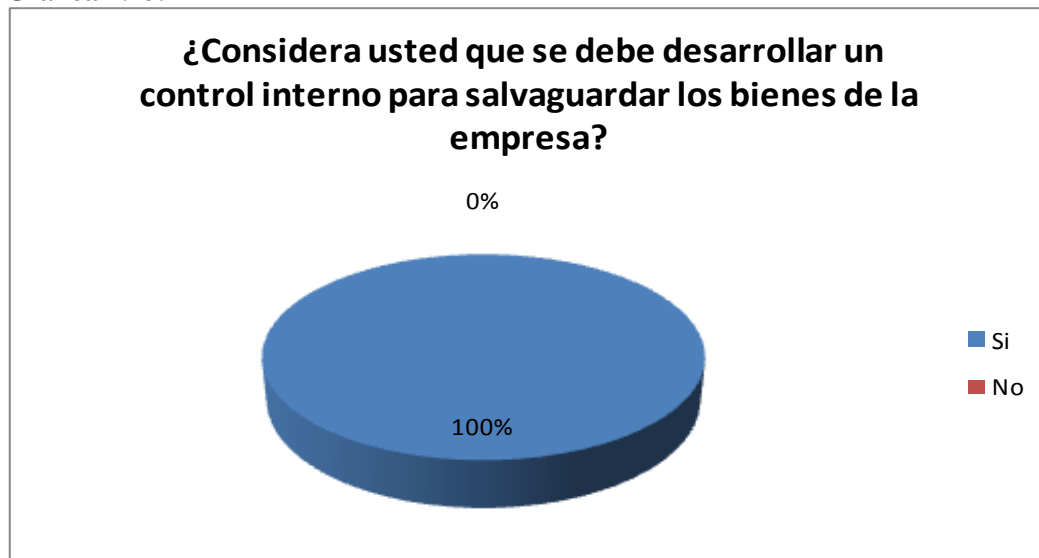
**Ítems 27.** ¿Considera usted que se debe desarrollar un control interno para salvaguardar los bienes de la empresa?

**Cuadro N° 29:** Resultados obtenidos de la vigésima séptima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 27**



Fuente: Rivas, P. (2017).



De acuerdo a los resultados del ítem número 27, el 100% de los encuestados está de acuerdo en que la gerencia debe desarrollar un sistema de control interno que permita la salvaguarda de los bienes de la entidad.

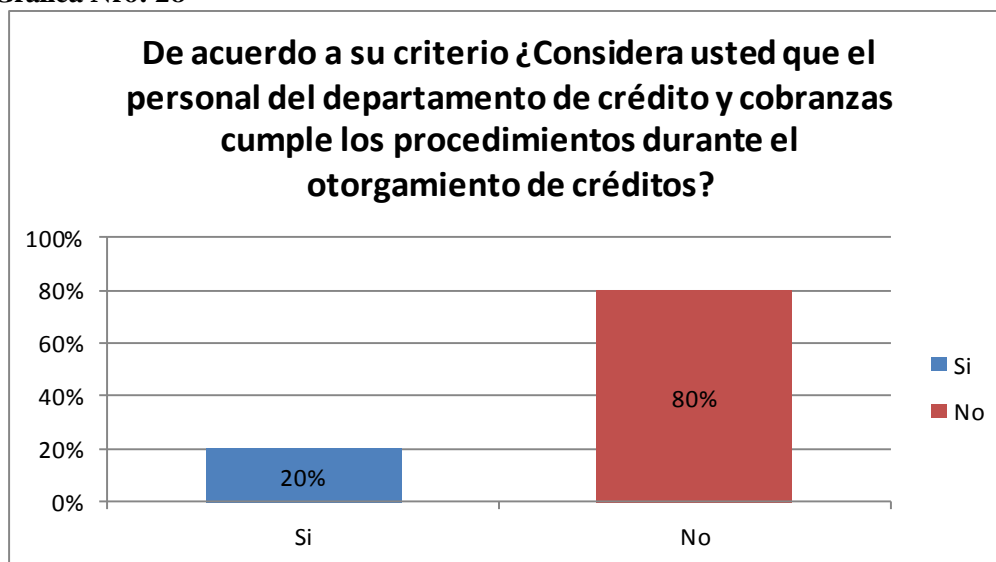
**Ítems 28.** De acuerdo a su criterio ¿Considera usted que el personal del departamento de crédito y cobranzas cumple los procedimientos durante el otorgamiento de créditos?

**Cuadro N° 30:** Resultados obtenidos de la vigésima octava pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 28**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Según se ha visto en los resultados arrojados en el ítem número 28, el 80% de los encuestados comenta que no cumplen con los procedimientos establecidos durante el otorgamiento de créditos. Tan sólo un 20% comentó que sí cumple estos procedimientos. En efecto es importante que para garantizar una relación productiva en la entidad, es de vital importancia obedecer los reglamentos y procedimientos.

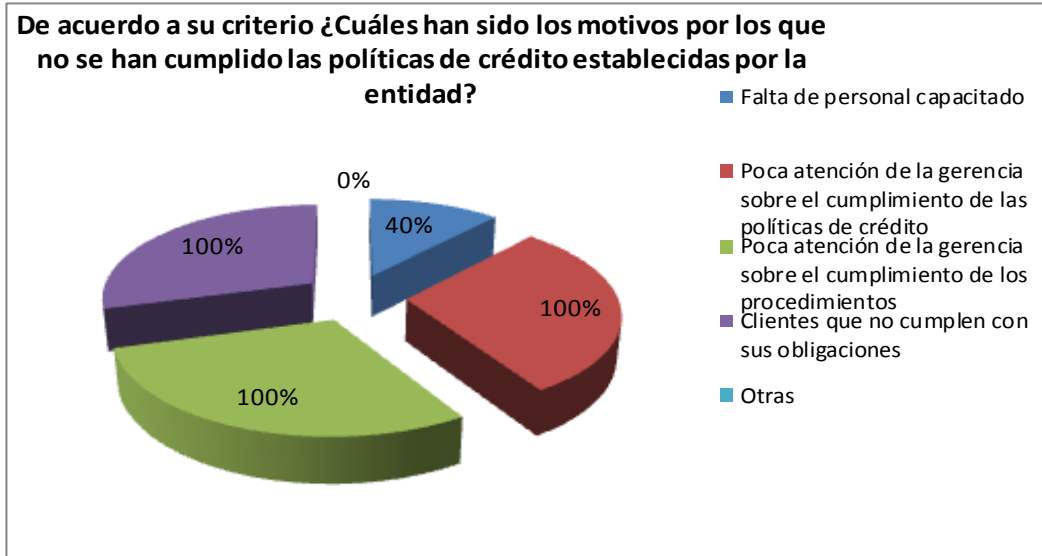
**Ítems 29.** De acuerdo a su criterio ¿Cuáles han sido los motivos por los que no se han cumplido las políticas de crédito establecidas por la entidad?

**Cuadro N° 31:** Resultados obtenidos de la vigésima novena pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Falta de personal capacitado	2	40%
b)	Poca atención de la gerencia sobre el cumplimiento de las políticas de crédito	5	100%
c)	Poca atención de la gerencia sobre el cumplimiento de los procedimientos	5	100%
d)	Clientes que no cumplen con sus obligaciones	5	100%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 29**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En relación con los resultados obtenidos en el ítem número 29, un 100% de los encuestados considera que el incumplimiento de las políticas de crédito se deben principalmente a la poca atención de la gerencia sobre el cumplimiento de tales políticas, así como también sobre el cumplimiento de los procedimientos.

Adicionalmente un 100% coincide en que en parte el incumplimiento se debe también a que los clientes no hacen honor a sus obligaciones. Asimismo un 40% manifiesta que otras causas son: la falta de personal capacitado en el área. Cabe agregar que los gerentes tienen la responsabilidad de seguir las políticas y procedimientos correctos en el manejo diario del personal. Si esto no se logra, se corre el riesgo de sufrir pérdidas considerables que afecten la operatividad de la empresa e impidan el logro de los objetivos.

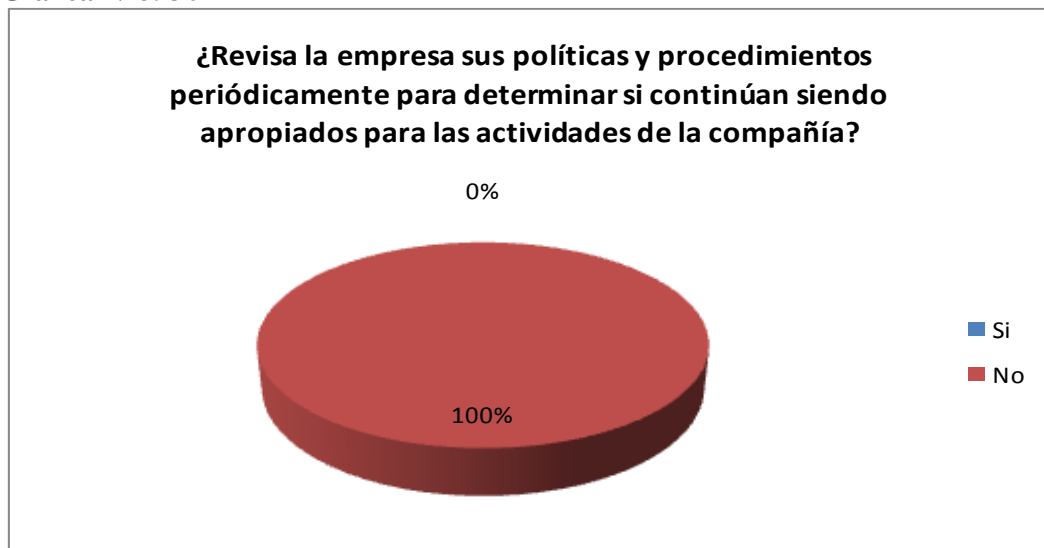
**Ítems 30.** ¿Revisa la empresa sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades de la compañía?

**Cuadro N° 32:** Resultados obtenidos de la trigésima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 30**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando los resultados del ítem número 30, el 100% de los encuestados manifiesta que la entidad no revisa periódicamente las políticas y procedimientos para determinar si continúan siendo apropiadas para las actividades de la empresa. Al

mismo tiempo se debe señalar que ante los constantes cambios en la situación económica del país, es necesario que se apliquen constantemente revisiones en las políticas y procedimientos que sean acorde a los tiempos actuales y que sirvan de medios para lograr rentabilidad y mayores beneficios para la empresa.

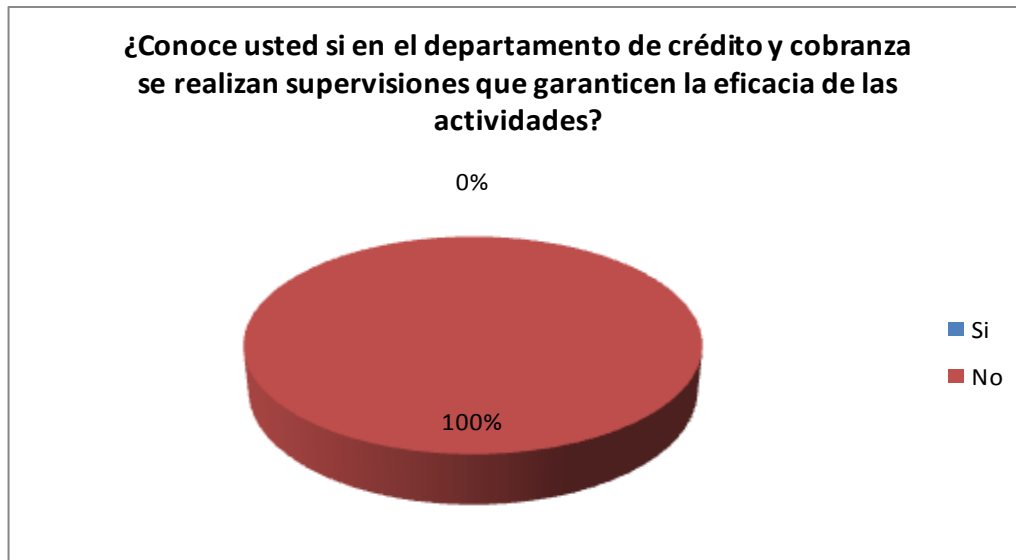
**Ítems 31.** ¿Conoce usted si en el departamento de crédito y cobranza se realizan supervisiones que garanticen la eficacia de las actividades?

**Cuadro N° 33:** Resultados obtenidos de la trigésima primera pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 31**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En referencia a los resultados arrojados en el ítem número 31, un 100% de los encuestados opina que en el departamento de créditos y cobranza no se realizan supervisiones que garanticen la eficacia de las actividades. La eficacia tiene que ver con los resultados de una organización, ello quiere decir logros y objetivos que se trazan.

**Ítems 32.** ¿Considera usted que el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente?

**Cuadro N° 34:** Resultados obtenidos de la trigésima segunda pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 32**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En base a los resultados de la pregunta número 32, el 100% de los encuestados coincide en que no es suficiente el tiempo para realizar el proceso de cobranza. cabe decir que según las políticas de crédito de la empresa, el plazo de cobro de cada factura es de 30 días, sin embargo durante el 2016 se evidenció que este plazo fue incumplido, observándose un tiempo promedio de cobro mayor a 90 días. Es importante señalar que para lograr una gestión de cobranza efectiva, se debe identificar cual es la mejor manera de llegar al cliente: hora, medio, día, etc.

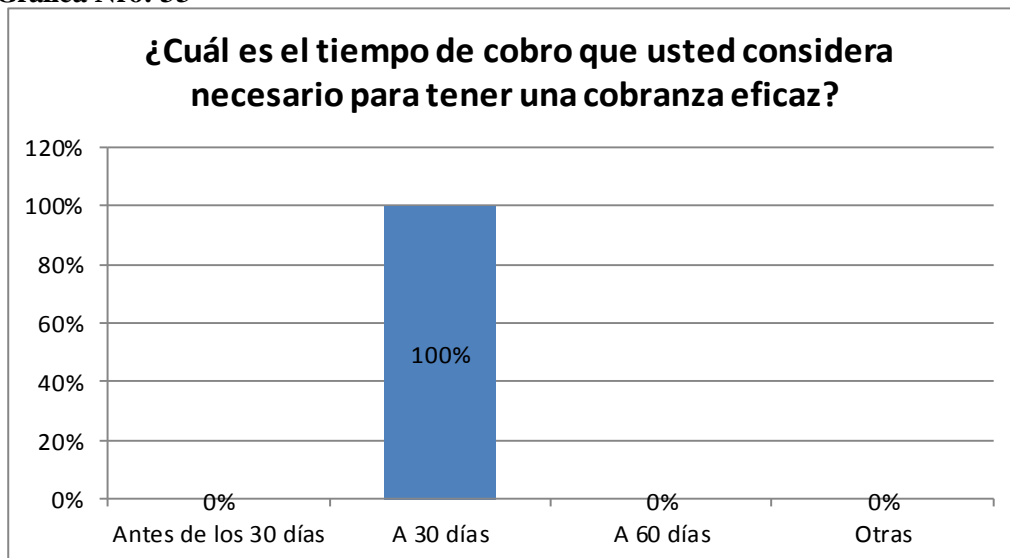
**Ítems 33.** ¿Cuál es el tiempo de cobro que usted considera necesario para tener una cobranza eficaz?

**Cuadro N° 35:** Resultados obtenidos de la trigésima tercera pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Antes de los 30 días	0	0%
b)	A 30 días	5	100%
c)	A 60 días	0	0%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 33**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Como puede observarse, según los resultados del ítem número 33, el 100% de los encuestados coinciden en que el tiempo de cobro necesario para tener una cobranza eficaz es a un plazo de 30 días. Este resultado concuerda con la política de crédito que actualmente posee la empresa. Sin embargo, debido a la situación económica del país, en donde se presente una alta inflación y el dinero se deprecia con mucha rapidez, es necesario considerar disminuir el tiempo de cobro a fin de reducir la pérdida de poder

adquisitivo que sufre los bolívares (Bs.) que se encuentran en las cuentas por cobrar comerciales que representan el mayor volumen entre los activos monetarios de la empresa.

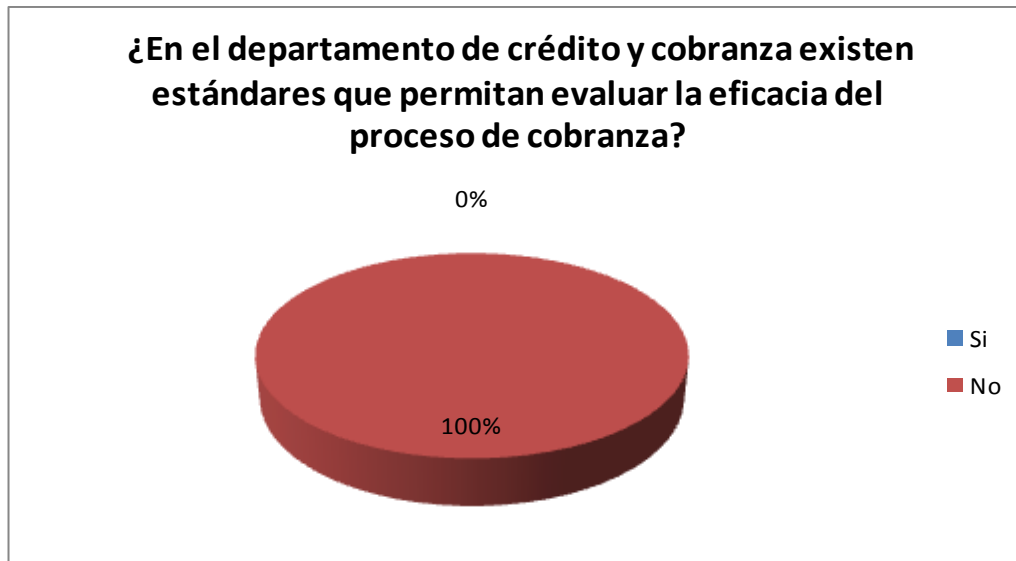
**Ítems 34.** ¿En el departamento de crédito y cobranza existen estándares que permitan evaluar la eficacia del proceso de cobranza?

**Cuadro N° 36:** Resultados obtenidos de la trigésima cuarta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 34**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando los resultados arrojados en el ítem número 34, puede observarse que el 100% de los encuestados opina que en el departamento de créditos y cobranza no existen estándares que permitan evaluar la eficacia del proceso de cobranza.

Por su parte para evaluar la eficacia de la cobranza es necesario contar con procesos que faciliten el acceso a la información y organización para generar los

reportes adecuados de la cartera de la empresa. Al medir ciertos indicadores de cobranzas se conseguirá no sólo entender que tan bien (o mal) está la empresa en ese aspecto, sino que también podrá identificar las posibles áreas de mejora.

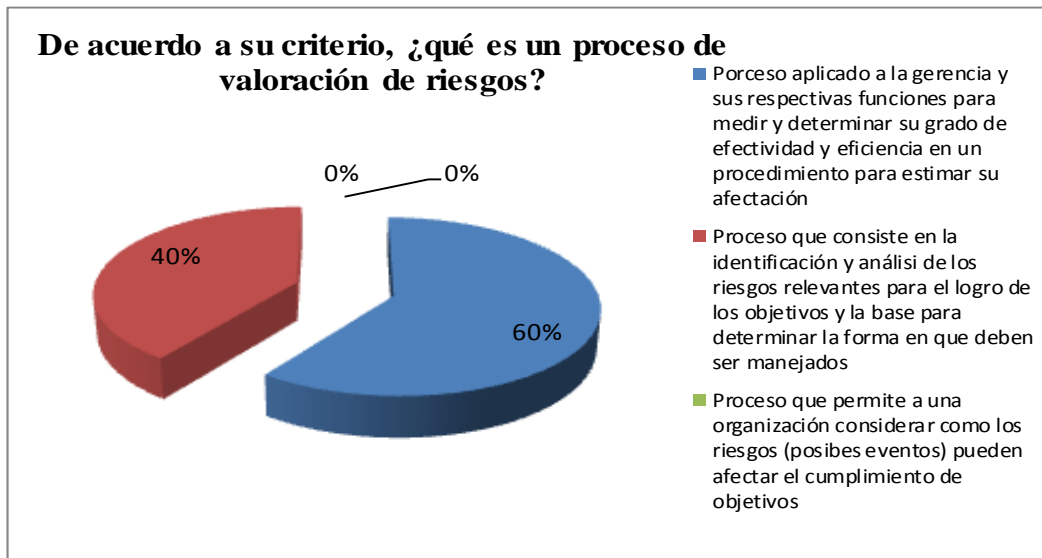
**Ítems 35.** De acuerdo a su criterio, ¿qué es un proceso de valoración de riesgos?

**Cuadro N° 37:** Resultados obtenidos de la trigésima quinta pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Proceso aplicado a la gerencia y sus respectivas funciones para medir y determinar su grado de efectividad y eficiencia en un procedimiento, para estimar su afectación	3	60%
b)	Proceso que consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que deben ser manejados	2	40%
c)	Es un proceso que permite a una organización considerar como los riesgos (posibles eventos) pueden afectar el cumplimiento de objetivos	0	0%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 35**



Fuente: Rivas, P. (2017).



Según se ha visto en los resultados del ítem número 35, tres (3) encuestados, representando el 60% de la muestra considera el proceso de valoración del riesgo como un proceso aplicado a la gerencia y a sus respectivas funciones para medir y determinar su grado de efectividad y eficiencia en un procedimiento, para estimar su afectación. Asimismo un 40% opina que es un proceso que consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que deben ser mejorados. En base a los resultados obtenidos se considera que el personal tiene claro lo que significa un proceso de valoración del riesgo.

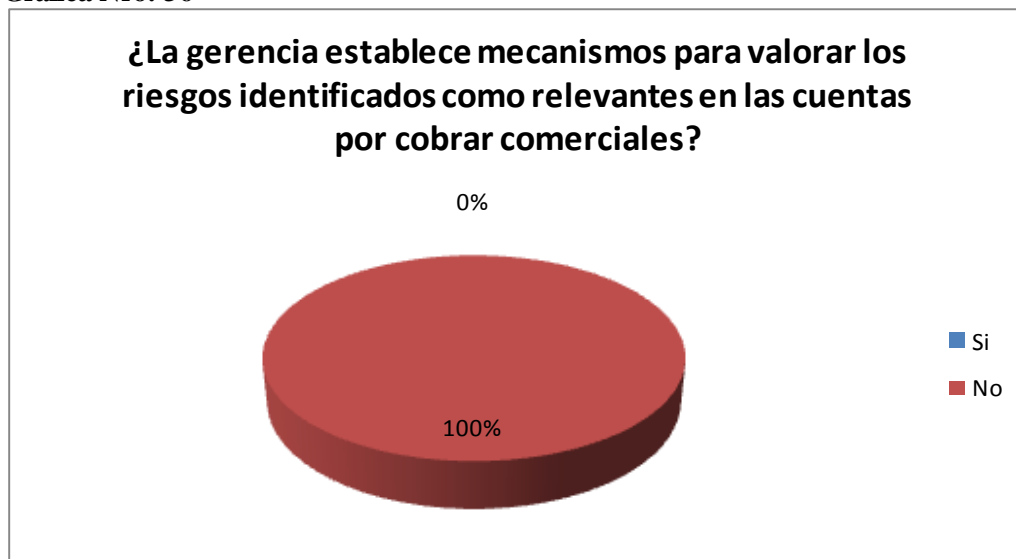
**Ítems 36.** ¿La gerencia establece mecanismos para valorar los riesgos identificados como relevantes en las cuentas por cobrar comerciales?

**Cuadro N° 38:** Resultados obtenidos de la trigésima sexta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 36**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Tal como se observa en el ítem número 36, el 100% de los encuestados manifiesta que la gerencia no establece mecanismos para valorar los riesgos identificados como relevantes en las cuentas por cobrar comerciales. Esta es una deficiencia importante ya que la valoración de riesgos permite a una organización considerar como los riesgos pueden afectar el cumplimiento de los objetivos. La gerencia debe ser la encargada de establecer los mecanismos para valorar dichos riesgos.

**Ítems 37.** De acuerdo a su criterio ¿Considera usted que en la entidad se establecen controles sobre los riesgos identificados?

**Cuadro N° 39:** Resultados obtenidos de la trigésima séptima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 37**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando los resultados arrojados en el ítem número 37, un 100% de los encuestados menciona que en la entidad no se establecen control sobre los riesgos identificados como relevantes en el proceso de cobranza.

**Ítems 38.** ¿Conoce usted la importancia de la estimación de los riesgos y la determinación de las acciones necesarias a seguir?

**Cuadro N° 40:** Resultados obtenidos de la trigésima octava pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 38**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En referencia a los resultados del ítem número 38, el 100% de los encuestados considera que no conoce la importante de la estimación de los riesgos, ni tampoco la determinación de las acciones necesarias a seguir. Cabe agregar que el conocimiento por parte de los empleados del departamento de créditos y cobranza sobre la estimación de los riesgos es de vital importancia debido que la valoración del riesgo se relaciona con la estimación de la severidad de los mismos.

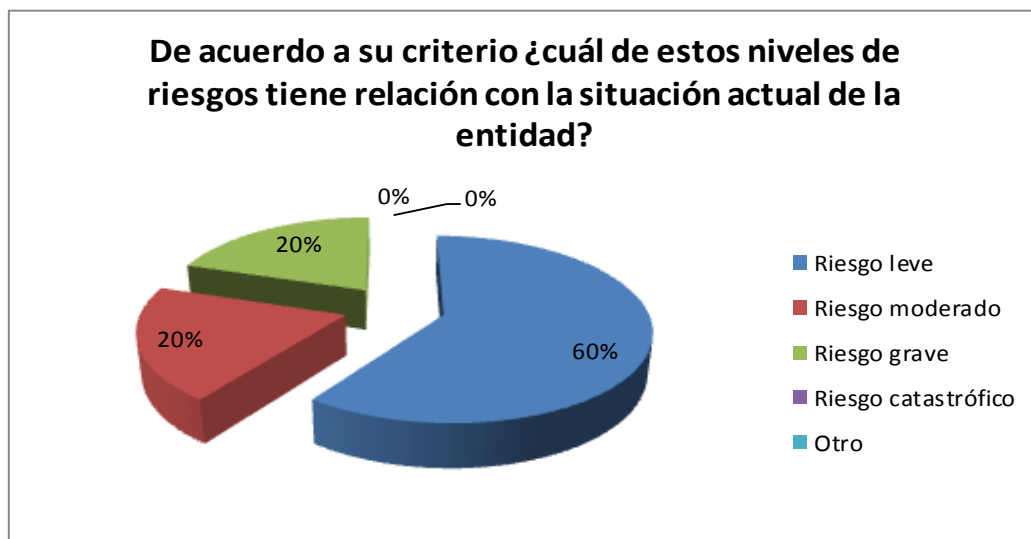
**Ítems 39.** De acuerdo a su criterio ¿cuál de estos niveles de riesgos tiene relación con la situación actual de la entidad?

**Cuadro N° 41:** Resultados obtenidos de la trigésima novena pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Riesgo leve: El impacto financiero de las pérdidas se puede llevar contra el presupuesto de gastos y este lo asume.	3	60%
b)	Riesgo moderado: El impacto financiero de las pérdidas hace necesario una autorización fuera del presupuesto para sobrellevarlo financieramente.	1	20%
c)	Riesgo grave: El impacto financiero de las pérdidas afecta las utilidades, pero se mantiene la continuidad del proceso productivo	1	20%
c)	Riesgo catastrófico: El impacto financiero de las pérdidas pone en peligro la supervivencia de la empresa	0	0%
e)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 39**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Como puede observarse, el 60% de los encuestados considera que actualmente la entidad se encuentra en un nivel de riesgo leve, es decir, las pérdidas del período pueden llevarse contra el presupuesto de gastos. Por su parte un 20% opina que existe

un riesgo moderado en donde para asumir las pérdidas se hace necesaria una autorización fuera del presupuesto.

Finalmente tan sólo un 20% cree que la entidad se encuentra en un riesgo grave en donde el impacto financiero de las pérdidas afecta las utilidades del período. Es importante mencionar que según información del departamento de contabilidad de la empresa, las pérdidas ocasionadas por las cuentas incobrables afectó de manera importante la utilidad del período 2016, generando una disminución de más del 100% con respecto al anterior. De acuerdo a esta información el nivel de riesgo de la entidad es grave.

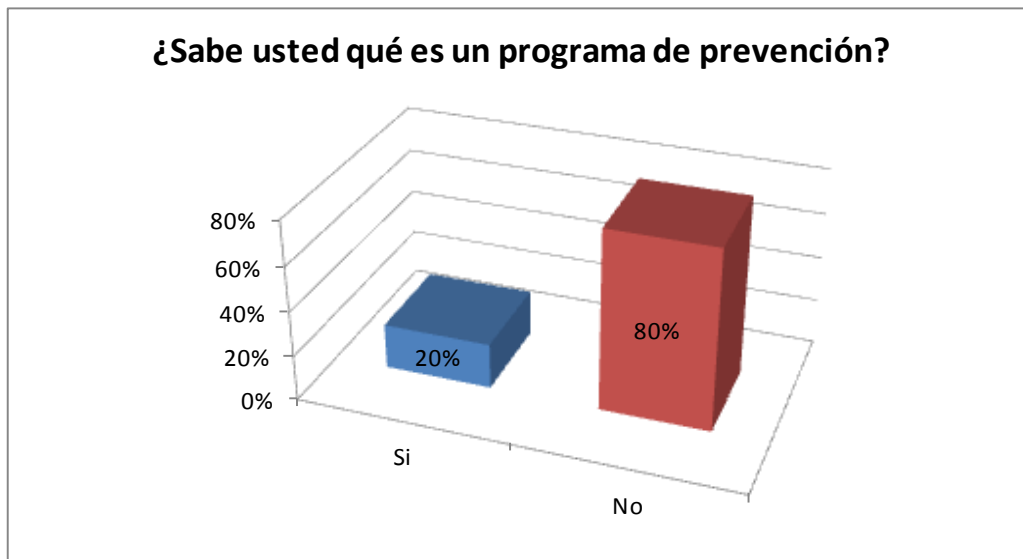
**Ítems 40.** ¿Sabe usted qué es un programa de prevención?

**Cuadro N° 42:** Resultados obtenidos de la cuadragésima pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 40**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando los resultados arrojados por el ítem número 40, el 80% de los encuestados señala que no conoce lo que realmente es un programa de prevención. Por su parte tan sólo un 20% si tiene idea de que es un programa de prevención. Cabe decir que este programa es una herramienta de gestión cuyo objetivo está orientado a la reducción de la probabilidad de ocurrencia de riesgos, de conductas irregulares o actos de corrupción.

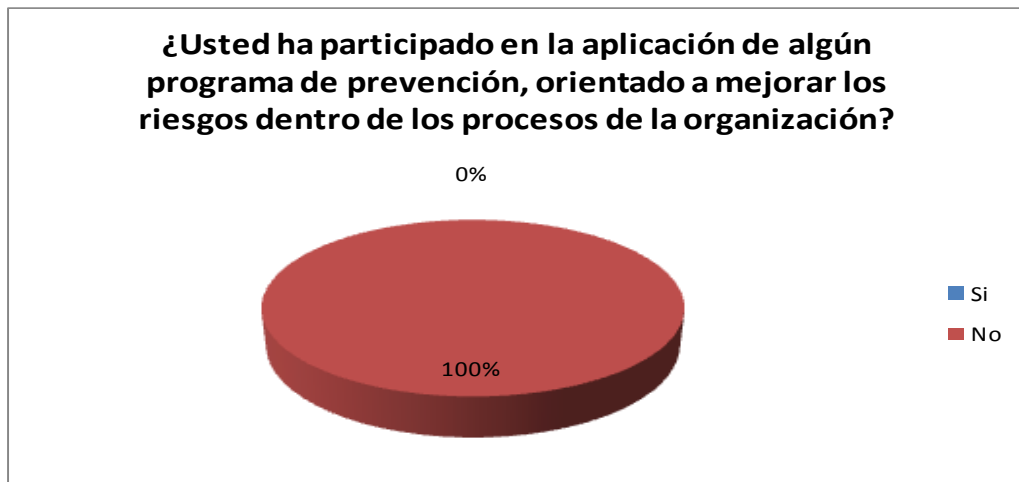
**Ítems 41.** ¿Usted ha participado en la aplicación de algún programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de los procesos de la organización?

**Cuadro N° 43:** Resultados obtenidos de la cuadragésima primera pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 41**



Fuente: Rivas, P. (2017).

De acuerdo a los resultados del ítem número 41, el 100% de los encuestados mencionó que nunca han participado en la aplicación de algún programa de prevención orientado a mejorar los riesgos dentro de los procesos de la organización.

**Ítems 42.** ¿La empresa realiza controles preventivos a fin de evitar la ocurrencia de actividades peligrosas en las cuentas por cobrar comerciales?

**Cuadro N° 44:** Resultados obtenidos de la cuadragésima segunda pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 42**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Con lo referente a los resultados arrojados en el ítem número 42, un 100% de los encuestados considera que la empresa no realiza controles preventivos a fin de evitar la ocurrencia de actividades peligrosas en las cuentas por cobrar comerciales. Cabe decir que un programa de prevención estará integrado al sistema de administración de riesgo operativo de la entidad y se vinculará a los manuales de ética y comportamiento institucional.

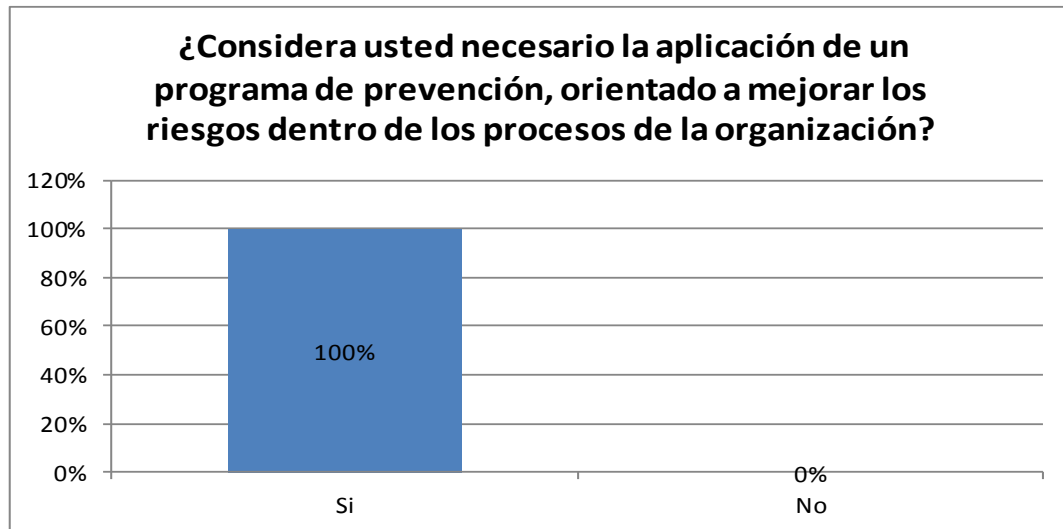
**Ítems 43.** ¿Considera usted necesario la aplicación de un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de los procesos de la organización?

**Cuadro N° 45:** Resultados obtenidos de la cuadragésima tercera pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 43**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Como puede observarse en el ítem número 43, el 100% de los encuestados manifiesta que es necesaria la aplicación de un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de los procesos de la organización. Cabe agregar que este programa debe aplicarse e integrarse en el sistema preventivo de la empresa como una herramienta más al servicio del sistema de gestión global de la empresa.

**Ítems 44.** ¿Las máximas autoridades supervisan constantemente las actividades que se llevan a cabo en la empresa?

**Cuadro N° 46:** Resultados obtenidos de la cuadragésima cuarta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).



**Gráfica Nro. 44**



Fuente: Rivas, P. (2017).

En relación a los resultados del ítem número 44, un 100% de los encuestados está de acuerdo en que las máximas autoridades de la organización no cumplen con el deber de supervisar constantemente las actividades que se llevan a cabo en la empresa.

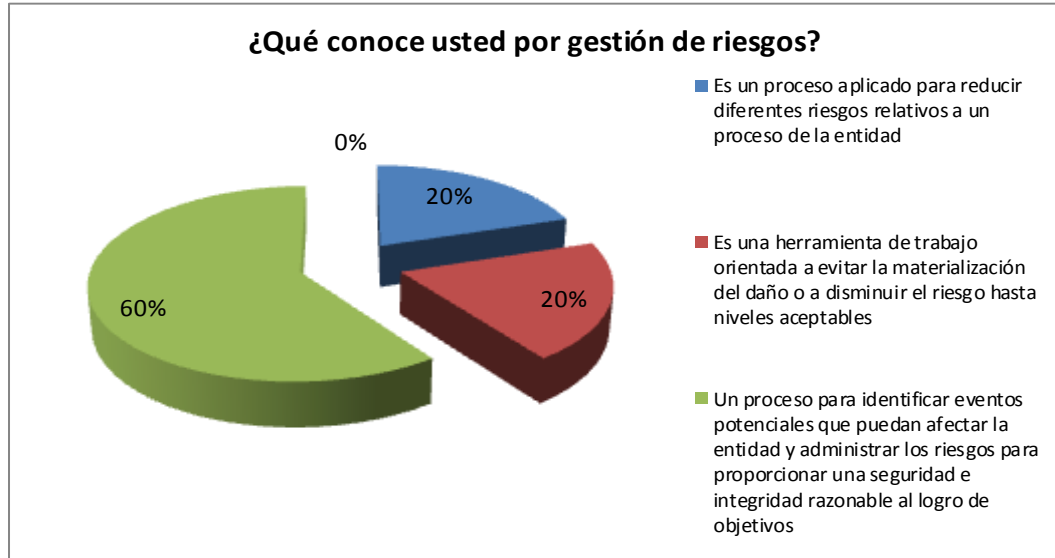
**Ítems 45.** ¿Qué conoce usted por gestión de riesgos?

**Cuadro N° 47:** Resultados obtenidos de la cuadragésima quinta pregunta del cuestionario.

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje (%)
a)	Es un proceso aplicado para reducir diferentes riesgos relativos a un proceso de la entidad	1	20%
b)	Es una herramienta de trabajo orientada a evitar la materialización del daño o a disminuir el riesgo hasta unos niveles aceptables	1	20%
c)	Un proceso para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable al logro de objetivos	3	60%
d)	Otras	0	0%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 45**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Analizando el ítem número 45, se menciona que un 60% de los encuestados relaciona el concepto de gestión de riesgos al proceso para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable al logro de los objetivos. Asimismo un 20% lo considera un proceso aplicado para reducir riesgos relevantes en la entidad y también como una herramienta de trabajo orientada a evitar la materialización del daño o a disminuir el riesgo hasta niveles aceptables. Según estos resultados la mayoría del personal del departamento de créditos y cobranza tiene conocimientos acerca de la gestión de riesgos.

**Ítems 46.** ¿La gerencia determina las estrategias a utilizar para gestionar los riesgos?

**Cuadro N° 48:** Resultados obtenidos de la cuadragésima sexta pregunta del cuestionario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
Si	0	0%
No	5	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Rivas, P. (2017).

**Gráfica Nro. 46**



Fuente: Rivas, P. (2017).

Por último, los resultado del ítem número 46, señalan que según el 100% de los encuestados, la gerencia no determina las estrategias a utilizar para gestionar los riesgos identificados como relevantes en la entidad. Cabe decir que la gestión de riesgos es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas, incluyendo estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo utilizando recursos gerenciales. Por lo tanto las estrategias que determine la gerencia serán la base para la gestión de los riesgos.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

Atendiendo a los objetivos planteados y luego de analizar e interpretar los resultados obtenidos, es pertinente realizar las conclusiones correspondientes que darán respuestas a los objetivos planteados en la investigación, las cuales se sintetizan a continuación, en donde se resaltan los aspectos que resultaron con mayor significación en atención a dar cumplimiento al objetivo general: Valorar a través del control interno los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.

Las conclusiones en la presente investigación, se centraron en resumir el análisis e interpretación de los resultados por el investigador en el capítulo anterior, donde se puede concluir lo siguiente:

Con relación al objetivo específico N°1, “Identificar los riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016”. Con respecto a las causas por factores internos se concluyó lo siguiente:

-No existe una adecuada segregación de funciones en las labores realizadas en el departamento de créditos y cobranza.

-No se indica claramente las personas responsables en el otorgamiento del crédito.

-La autorización de créditos no está separada de la operación de ventas y de su contabilización, teniendo esto como consecuencia la aprobación de créditos a clientes que se encuentran en mora y en proceso de litigio.

-No está expresada de manera clara los responsables en las funciones de aprobación de créditos y facturación a los clientes.

-No existe un manual de procedimientos donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar.

-Se evidenció que se presenta una alta frecuencia de errores en los saldos de los estados de cuenta enviados a los clientes. Esta situación ha generado retraso en la cobranza. Cabe agregar que los estados de cuenta enviados a los clientes no son revisados por el jefe del departamento de créditos y cobranza.

-El personal del departamento de créditos y cobranza no se adhiere a las políticas establecidas por la gerencia, ocasionando que las operaciones de ventas no respondan a la política de crédito.

-No se realiza un análisis completo para el otorgamiento de créditos, en donde se evalúe: el carácter del cliente, el capital de crédito, la capacidad de cancelación, las condiciones de crédito y el colateral del crédito.

-Se evidenció que existen deficiencias en el control de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar comerciales. El departamento de créditos y cobranza es el responsable del resguardo de esta documentación, sin embargo se han presentado inconvenientes con el departamento de contabilidad por el contenido de esta información.

Con respecto a las causas por factores externos, se pudo observar lo siguiente:

-Las regulaciones a las cuales están expuestas las empresas aseguradoras del sector privado a partir del año 2016 que han restringido su activo disponible, retrasando el pago de sus obligaciones con los proveedores.

-Los constantes aumentos de sueldos por parte del ejecutivo nacional, que limita la liquidez de las empresas aseguradoras, causando retraso en el cumplimiento de las obligaciones con sus proveedores.

Por otra parte en lo respecta al objetivo específico N°2, “Detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016”. Se concluyó lo siguiente:

-Se evidenció en las encuestas, que al no existir un manual de procedimientos, no se tiene documentada la descripción de actividades que deben seguirse en el proceso de otorgamiento de créditos y gestión de cobranza. De igual manera no se tienen establecidos los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

-No es suficiente el tiempo para realizar la cobranza. En efecto, durante el 2016 se evidenció que el promedio de días de cobro ha sido mayor a 90 días. Esto ha traído como consecuencia que la empresa presente insuficiencia en la liquidez para cumplir sus obligaciones.

-La gerencia no revisa las políticas de crédito para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades de la compañía. Los constantes cambios en la situación económica del país, en donde se presenta una alta inflación, obligan a la revisión de estas políticas para evitar la pérdida del poder adquisitivo de los Bolívares (Bs.) que se encuentran en las cuentas por cobrar comerciales.

Finalmente en referencia al objetivo específico N°3, “Organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016.” se concluyó lo siguiente:

-De acuerdo con los encuestados, la gerencia no establece los mecanismos necesarios para identificar los riesgos relevantes que puedan afectar las cuentas por cobrar comerciales. Como se ha mencionado anteriormente, en el departamento de crédito y cobranza se presentan diferentes riesgos por causas internas y externas en los procesos de otorgamiento de créditos y las actividades de cobranza. Esto trae como consecuencia de que se corra el riesgo de que no se identifiquen actos irregulares que puedan afectar el patrimonio de la empresa.

-Asimismo los encuestados no conocen la importancia de estimar los riesgos relevantes y determinar las acciones necesarios a seguir con el fin de conocer la severidad de los mismos. Esto trae como consecuencia de que parte del personal desconozca el nivel de riesgo en el que se encuentra la entidad, en donde se presenta un nivel de riesgo grave que afecta la utilidad del período.

-Los encuestados comentaron que desconocen el significado y la importancia de la aplicación de un programa de prevención de riesgos en las cuentas por cobrar comerciales.

-Se evidenció que la gerencia no realiza los controles preventivos a fin de evitar la ocurrencia de actividades peligrosas en los procesos realizados en el departamento de créditos y cobranza, así como tampoco determina las estrategias a utilizar para gestionar los riesgos presentes en las cuentas por cobrar comerciales.

## **5.2 Recomendaciones**

En función a las conclusiones descritas en el apartado anterior, el autor describe las siguientes recomendaciones:

Con relación al objetivo específico N°1, “Identificar los riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016”. Se recomienda lo siguiente:

-Establecer un manual de procedimientos, que contenga la descripción de actividades cotidianas que deben seguirse en la realización de las funciones de otorgamiento de créditos y la cobranza. Asimismo debe incluir los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

-Definir un supervisor de créditos, quién revisará el proceso de otorgamiento de créditos.

-Delimitar gráficamente las diferentes áreas del departamento de créditos y cobranza, en donde se segregarán las funciones de otorgamiento de crédito, control de documentación (colocando accesos restringidos solo para personal autorizado) y gestión de cobranza.

-Establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos.

-Aplicar estrictamente las políticas y procedimientos en la concesión de préstamos, manejar la información de los expedientes con sus respaldos necesarios de manera que evidencien que la información consignada sea verídica y sirva para un adecuado análisis de los sujetos de crédito, y determinar su nivel de endeudamiento y capacidad de pago, de esta forma se minimizará el nivel de riesgo de crédito, gastos de gestión de cobranza y el retorno de los créditos otorgados.

-Mantener un adecuado archivo de los documentos de respaldo de las cuentas por cobrar comerciales de manera que permita la verificación rápida de los usuarios internos y externos del departamento.

-Elaborar un flujograma para los distintos procedimientos a realizar durante el otorgamiento de créditos, que permita especificar con facilidad lo que falta por hacer para completar un proceso y apreciar si una actividad está adelantada, retrasada o si marcha de acuerdo a lo programado.

En relación con el objetivo específico N° 2, “Detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016”. Se recomienda lo siguiente:

-Implementar un sistema de control interno dentro del departamento de créditos y cobranza, en donde se documenten y establezcan actividades de control y procedimientos para todos los procesos administrativos que allí se realicen.

-Revisar periódicamente los procedimientos a fin de evaluar su funcionamiento y el logro de los objetivos propuestos. El diseño de procedimientos de control interno permitirá salvaguardar los recursos tanto administrativos como financieros de la empresa contribuyendo al desarrollo eficiente y eficaz de las actividades que realiza.

-Difundir y aplicar los procedimientos del control interno a través de charlas que incentiven la participación activa del talento humano, elevando el nivel de competitividad. Para que un sistema de control interno funcione con eficiencia se recomienda contar con programas de entrenamiento, motivación, participación y remuneración apropiada del recurso humano; creando en ella una cultura empresarial encaminada a evitar operaciones fraudulentas.



-Revisar constantemente las políticas de crédito de la empresa a fin de evaluar si son rentables con respecto al entorno económico del país.

-Mantener una actualización adecuada de los cambios realizados en las políticas y procedimientos para así proporcionar información que sirva de guía para el normal desempeño de las funciones del personal.

-Capacitar al personal con cursos, talleres de Gestión Estratégica del Crédito y la Cobranza, para actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas herramientas y técnicas necesarias para identificar y aplicar estrategias, procedimientos, criterios y técnicas para una cobranza eficaz.

-Efectuar evaluaciones periódicas a los trabajadores sobre su conocimiento y cumplimiento, los resultados obtenidos de este último servirá para medir la gestión del personal de este departamento.

Finalmente en lo que se refiere al objetivo específico N° 3, “Organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en “Centro Corporativo APS, C.A” durante el año 2016”. Se recomienda lo siguiente:

-Establecer redes formales de comunicación organizacional vertical, bajo una plataforma digitalizada, que incentive la transferencia de información y la toma de decisiones, a fin de que la gerencia informe al personal de las metas y los objetivos propuestos cada mes, así como también de la situación financiera, para identificar los posibles eventos que puedan desviar el logro de los objetivos y determinar a tiempo las acciones necesarios para tratarlos.

-Establecer límites de riesgo para cada uno de los objetivos que se propongan, éstos servirán de guía para identificar, medir, priorizar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos a los que la entidad se encuentra expuesta.

-Organizar y ordenar las actividades necesarias para alcanzar los fines establecidos creando dentro del departamento de créditos y cobranza una unidad administrativa de controles preventivos asignando sus funciones, autoridad, responsabilidad y jerarquía, para así evitar riesgos en la integridad de los trabajadores y en el patrimonio de la organización.

-Mantener una constante supervisión de los principales indicadores de cobranza, debido que su evolución permitirá alertar a la institución de posibles pérdidas.

-Reforzar cada uno de los componentes de control interno (Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión), para así evitar incurrir en riesgos innecesarios que afecten el patrimonio de la empresa.

-Evaluar la gestión de riesgos al menos una vez al año, a través de una Auditoría de Gestión con el fin de poder determinar condiciones negativas que afecten a la empresa y de esta manera tomar acciones preventivas o correctivas y por otro lado tener un mayor control del cumplimiento de objetivos.

## REFERENCIAS

### *Libros*

- Álvarez, W. (2008) *La Naturaleza de la Investigación*. Caracas: Biosfera.
- Arenas, A. (2007). *Auditoría un enfoque integral*. (11° edición). México: Pearson Educación.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. (5ta edición). Caracas: Episteme.
- Blanco, L. (1995). *Administración financiera de las cuentas por cobrar*. (1era edición). México: Pearson Educación.
- Balestrini, M. (1998). *Como se elabora un proyecto de investigación*. (3ra edición). Caracas Venezuela. Ediluz Universidad del Zulia.
- Castro, M. (2003). *El Proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2da edición.). Caracas: Uyapal.
- Cepeda, C. (2001). *El sistema de control interno del Estado*. México: Ediciones Librería del Profesional.
- Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO). (2013). *Control interno – Marco integrado*. Traducido al español por el instituto de Auditores Internos de España.
- Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO) (2004). *Marco de Gestión de Riesgo Empresarial (COSO ERM)*. Traducido al español por el instituto de Auditores Internos de España.
- Estupiñan, R. (2006). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I y II*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gómez, F. (1998). *Sistemas y procedimientos administrativos*. (1era edición). Caracas: Ediciones Pie de Imprenta.
- Kerlinger, F. (2007). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw-Hill.
- Kuder, G. (1973). *Teoría de las pruebas de estimaciones*. México: McGraw-Hill.
- Mantilla, S. (2006). *Auditoría del Control Interno*. Colombia: Editorial Ecoe.
- Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. (1era edición). Colombia: Grupo Editorial Patria.

Palella, S. y Martins F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel.

Rodríguez, J (2000). *Control interno: un efectivo sistema para la empresa*. México: Trillas, S.A de C.V.

Sabino, A. (1996). *Como hacer una tesis y elaborar toda clase de trabajos escritos*. Colombia: Panamericana.

Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna*. (3era edición). México: Pearson Educación.

Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El Proceso de la investigación científica*. (4ta edición). México: Limusa.

Navarro, M. (2007). *Técnicas de crédito y cobranza*. (3era edición). México.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL). (2003). *Manual de trabajo de grado de especialización y maestría y tesis doctorales*. Caracas.

Visconti, B. (2016). *Manual para la elaboración y presentación del trabajo de grado (TG-UAH) en la Universidad Alejandro de Humboldt*. (3era edición). Caracas.

### ***Trabajos y Tesis de Grado***

Acosta, D. (2007). *Diagnóstico para el mejoramiento del sistema de control interno de la empresa Anipack LTDA durante el 2016*. Universidad de la Salle en Colombia.

Allones, M. (2007). *Valoración de riesgos en la dirección de auditoría de Bancaribe durante el 2016*. Universidad Simón Bolívar.

Altamirano, N. (2011). *La identificación de riesgos inherente y de control interno y su importancia en la planificación de la auditoría gubernamental realizada por la Dirección Regional 3 de la Controlaría General del Estado durante el año 2011*. Universidad Técnica de Ambato en Ecuador.

Ávila, J. (2005). *Medición y valoración de riesgos financieros en el Grupo Empresarial Bavaria durante el año 2004*. Pontificia Universidad Javeriana en Colombia.

Bustamante, C. (2015). *Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos de la empresa azucarera Agroindustrial Pomalca, S.A.A, durante el 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mongrovejo en Perú.

Cabrera, I. (2013). *Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa puebla Chávez y Asociados CIA. LTDA, de la ciudad de riobamba, para el año 2012*. Universidad Técnica del Chimborazo en Ecuador.

Crespo, B. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. Universidad Laica "Vicente Rocafuerte" en Ecuador.

Escobar, L. (2014). *El Control Interno y el Riesgo Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahín Del Cantón Ambato durante el año 2014*. Universidad Técnica de Ambato en Ecuador

Gómez, E. (2013). *Diseño de Control Interno Administrativo en los procesos de Facturación y Cartera de la compañía Enterprise International, S.A.* Universidad de San Buenaventura de Cali en Colombia

Guardado, M. (2014). *Metodología para la identificación y evaluación de riesgos de tecnología de información relevantes en una auditoría de estados financieros de la empresa Recarga Directa, S.A durante el 2013*. Universidad de El Salvador en El Salvador

Marcano, W. (2009). *Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar en el departamento de Cobranza de la empresa Vital Salud C.A.* Universidad Bicentenario de Aragua.

Monsanto, F. (2011). *Análisis de la gestión del control interno para mitigar los riesgos en la información financiera en Italviajes, C.A, durante el 2010*. Universidad Monteávila.

Moronta, C. (2013). *Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza en la empresa Francisco Anzola durante el 2012*. Universidad José Antonio Páez.

Murillo, A. (2013). *Auditoría interna para el control interno contable de las cuentas por cobrar en empresa Concesionario 2007, C.A, durante el 2012*. Universidad Rafael Urdaneta.

Musso, J. (2014). *Gestión de riesgos administrativos en las áreas misionales y el cumplimiento de objetivos en Industrial Papelera Caicedo Miño LTDA durante el 2013*. Universidad Técnica de Ambato en Ecuador.

Silva, M. (2013). *Diseño de un sistema de control interno aplicable al área administrativa y contable en la compañía Insernin, C.A, durante el 2012*. Universidad Politécnica Salesiana sede Quito.

Sorrentino, L. (2013). *Modelo de evaluación de riesgos para la auditoría interna del área de ventas de la empresa Rutas Aéreas de Venezuela, S.A durante el año 2012*. Universidad del Zulia.

Villa, A. (2010). *Evaluación del riesgo y control interno (NIA6) al sistema recaudación de Agrocalidad Azuay; período 01 de enero al 31 de diciembre 2009*. Universidad de Cuenca en Ecuador.

Villacrés, A. (2014). *El control interno y la identificación de riesgos en las operaciones crediticias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun LTDA en el período enero-julio de 2012*. Universidad Técnica de Ambato en Ecuador.

Zavala, E. (2016). *Control Interno de la Cartera de Créditos y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA*. Universidad Técnica de Ambato en Ecuador

#### ***Fuentes Legales***

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV), promulgada en gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.860 el 30 de diciembre de 1999.

El Código de Comercio Venezolano, promulgado en gaceta oficial extraordinaria N° 475 el 21 de diciembre de 1955.

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 265. (2013). Comunicación de las Deficiencias en el Control Interno a los Responsables del Gobierno y a la Dirección de la Entidad. Elaborada por el International Standard on Auditing (ISA).

La Norma Internacional de Auditoría (NIA) 315 (2013). Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material Mediante el Conocimiento de la Entidad y su Entorno. Elaborada por el International Standard on Auditing (ISA).

### ***Fuentes Electrónicas***

Analítica (2005), ***Etapas del Riesgo***, Sitio web:

<http://www.analitica.com/economia/el-riesgo-empresarial-y-su-gestion-2/>

Auditool (2016), ***Valoración de Riesgo***, Sitio web:

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/4133-evaluacion-de-riesgos-en-el-proceso-de-planeacion-de-auditoria-de-informacion-financiera>

Auditool (2015), ***Deficiencias Significativas***, Sitio web:

<http://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/4348-deficiencias-de-control>

Bautista (2011), ***Proceso Administrativo***, Sitio web:

<http://www.prezi.com/a2oypdmsanbc/el-proceso-administrativo/>

Busto F, (2003), ***Proceso Administrativo***, Sitio web:

[http://www.angelfire.com/ak6/proceso\\_escom/unidad\\_1.pdf](http://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_1.pdf)

Conduce tú Empresa (2012), ***Etapas del Riesgo***, Sitio web:

<http://blog.conducetuempresa.com/2012/11/existe-la-perfeccion-en-las-empresas.html>

Consultize (2015), ***Etapas de la Gestión del riesgo***, Sitio web:

<http://consultize.es/es/articulos-consultoria/etapas-en-el-proceso-de-la-gestion-de-riesgos>

Economía 48 (2015), ***Control Interno Contable***, Sitio web:

<http://www.economia48.com/spa/d/control-interno-contable/control-internocontable.htm>

Masgrau, G. y Velasco auditores. S.A. (2003). ***Cálculo de la rentabilidad económica de una empresa***, Sitio web:

<Http://www.economistas.org/ECIF/gestor/boletines/Boletin16/03.pdf>

## **ANEXOS**



## ANEXO A



UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

29 de marzo de 2017

Profesor: Manuel Moreno

Presente.-

Por medio de la presente, se le informa que usted ha sido seleccionado como parte del equipo de validación de contenido, del instrumento preparado para el trabajo de grado titulado:

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS, EN LA EMPRESA "CENTRO CORPORATIVO APS, C.A." DURANTE EL AÑO 2016.**

A continuación se le anexa el instrumento referido, así como la tabla de operacionalización de las variables y el instrumento contentivo a los aspectos de la validación.

Sin más a que hacer referencia y contando con su valioso aporte y colaboración, queda de Ud.,

Atentamente



Pedro Rivas

C.I. V-20.279.146



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ítems	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	✓		✓			✓		✓	✓	
2	✓		✓			✓		✓	✓	
3	✓		✓			✓		✓	✓	
4	✓		✓			✓		✓	✓	
5	✓		✓			✓		✓	✓	
6	✓		✓			✓		✓	✓	
7	✓		✓			✓		✓	✓	
8	✓		✓			✓		✓	✓	
9	✓		✓			✓		✓	✓	
10	✓		✓			✓		✓	✓	
11	✓		✓			✓		✓	✓	
12	✓		✓			✓		✓	✓	
13	✓		✓			✓		✓	✓	
14	✓		✓			✓		✓	✓	
15	✓		✓			✓		✓	✓	
16	✓		✓			✓		✓	✓	
17	✓		✓			✓		✓	✓	
18	✓		✓			✓		✓	✓	
19	✓		✓			✓		✓	✓	
20	✓		✓			✓		✓	✓	
21	✓		✓			✓		✓	✓	
22	✓		✓			✓		✓	✓	
23	✓		✓			✓		✓	✓	
24	✓		✓			✓		✓	✓	
25	✓		✓			✓		✓	✓	
26	✓		✓			✓		✓	✓	
27	✓		✓			✓		✓	✓	
28	✓		✓			✓		✓	✓	
29	✓		✓			✓		✓	✓	
30	✓		✓			✓		✓	✓	
31	✓		✓			✓		✓	✓	
32	✓		✓			✓		✓	✓	



UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
 ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Items	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
33	✓		✓			✓		✓	✓	
34	✓		✓			✓		✓	✓	
35	✓		✓			✓		✓	✓	
36	✓		✓			✓		✓	✓	
37	✓		✓			✓		✓	✓	
38	✓		✓			✓		✓	✓	
39	✓		✓			✓		✓	✓	
40	✓		✓			✓		✓	✓	
41	✓		✓			✓		✓	✓	
42	✓		✓			✓		✓	✓	
43	✓		✓			✓		✓	✓	
44	✓		✓			✓		✓	✓	
45	✓		✓			✓		✓	✓	
46	✓		✓			✓		✓	✓	

2/2

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre del especialista: Manuel Moreno G.  
 Cedula de Identidad: 9965686  
 Profesión: Administrador  
 Firma: [Firma] Fecha: 29/03/17

## ANEXO B



UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

29 de marzo de 2017

Profesor: Nardy González

Presente.-

Por medio de la presente, se le informa que usted ha sido seleccionado como parte del equipo de validación de contenido, del instrumento preparado para el trabajo de grado titulado:

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS, EN LA EMPRESA "CENTRO CORPORATIVO APS, C.A." DURANTE EL AÑO 2016.**

A continuación se le anexa el instrumento referido, así como la tabla de operacionalización de las variables y el instrumento contentivo a los aspectos de la validación.

Sin más a que hacer referencia y contando con su valioso aporte y colaboración, queda de Ud.,

Atentamente

Pedro Rivas

C.I. V-20.279.146



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ítems	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	✓		✓			✓		✓	✓	
2	✓		✓			✓		✓	✓	
3	✓		✓			✓		✓	✓	
4	✓		✓			✓		✓	✓	
5	✓		✓			✓		✓	✓	
6	✓		✓			✓		✓	✓	
7	✓		✓			✓		✓	✓	
8	✓		✓			✓		✓	✓	
9	✓		✓			✓		✓	✓	
10	✓		✓			✓		✓	✓	
11	✓		✓			✓		✓	✓	
12	✓		✓			✓		✓	✓	
13	✓		✓			✓		✓	✓	
14	✓		✓			✓		✓	✓	
15	✓		✓			✓		✓	✓	
16	✓		✓			✓		✓	✓	
17	✓		✓			✓		✓	✓	
18	✓		✓			✓		✓	✓	
19	✓		✓			✓		✓	✓	
20	✓		✓			✓		✓	✓	
21	✓		✓			✓		✓	✓	
22	✓		✓			✓		✓	✓	
23	✓		✓			✓		✓	✓	
24	✓		✓			✓		✓	✓	
25	✓		✓			✓		✓	✓	
26	✓		✓			✓		✓	✓	
27	✓		✓			✓		✓	✓	
28	✓		✓			✓		✓	✓	
29	✓		✓			✓		✓	✓	
30	✓		✓			✓		✓	✓	
31	✓		✓			✓		✓	✓	
32	✓		✓			✓		✓	✓	



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ítems	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
33	✓		✓			✓		✓	✓	
34	✓		✓			✓		✓	✓	
35	✓		✓			✓		✓	✓	
36	✓		✓			✓		✓	✓	
37	✓		✓			✓		✓	✓	
38	✓		✓			✓		✓	✓	
39	✓		✓			✓		✓	✓	
40	✓		✓			✓		✓	✓	
41	✓		✓			✓		✓	✓	
42	✓		✓			✓		✓	✓	
43	✓		✓			✓		✓	✓	
44	✓		✓			✓		✓	✓	
45	✓		✓			✓		✓	✓	
46	✓		✓			✓		✓	✓	

2/2

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre del especialista: Prof. Nardy R. Gonzalez N.  
 Cedula de Identidad: 3428304  
 Profesión: LAC Auditoria 01-12635 DC  
 Firma: Nardy R. Gonzalez Noriega Fecha: 29-MAY-2017  
 Lic. en Admin Comercial UCV Colegiado  
 LAC N° 01-12.635

## ANEXO C



UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

29 de marzo de 2017

Profesor: Jesús Carrasquel

Presente.-

Por medio de la presente, se le informa que usted ha sido seleccionado como parte del equipo de validación de contenido, del instrumento preparado para el trabajo de grado titulado:

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS, EN LA EMPRESA "CENTRO CORPORATIVO APS, C.A." DURANTE EL AÑO 2016.**

A continuación se le anexa el instrumento referido, así como la tabla de operacionalización de las variables y el instrumento contentivo a los aspectos de la validación.

Sin más a que hacer referencia y contando con su valioso aporte y colaboración, queda de Ud.,

Atentamente

Pedro Rivas

C.I. V-20.279.146



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ítems	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	X		X			X		X	X	
2	X		X			X		X	X	
3	X		X			X		X	X	
4	X		X			X		X	X	
5	X		X			X		X	X	
6	X		X			X		X	X	
7	X		X			X		X	X	
8	X		X			X		X	X	
9	X		X			X		X	X	
10	X		X			X		X	X	
11	X		X			X		X	X	
12	X		X			X		X	X	
13	X		X			X		X	X	
14	X		X			X		X	X	
15	X		X			X		X	X	
16	X		X			X		X	X	
17	X		X			X		X	X	
18	X		X			X		X	X	
19	X		X			X		X	X	
20	X		X			X		X	X	
21	X		X			X		X	X	
22	X		X			X		X	X	
23	X		X			X		X	X	
24	X		X			X		X	X	
25	X		X			X		X	X	
26	X		X			X		X	X	
27	X		X			X		X	X	
28	X		X			X		X	X	
29	X		X			X		X	X	
30	X		X			X		X	X	
31	X		X			X		X	X	
32	X		X			X		X	X	





UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
 ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

Valoración a través del control interno de los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Ítems	Criterio				Juicios					
	Claridad		Congruencia		Eliminar		Modificar		Aceptar	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
33	X		X			X		X	X	
34	X		X			X		X	X	
35	X		X			X		X	X	
36	X		X			X		X	X	
37	X		X			X		X	X	
38	X		X			X		X	X	
39	X		X			X		X	X	
40	X		X			X		X	X	
41	X		X			X		X	X	
42	X		X			X		X	X	
43	X		X			X		X	X	
44	X		X			X		X	X	
45	X		X			X		X	X	
46	X		X			X		X	X	

2/2

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre del especialista: \_\_\_\_\_

Cedula de Identidad: 5928283

Profesión: lic. Cu. #

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: 29/03/17

## ANEXO D



UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA

VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS  
RIESGOS PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES PARA DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES  
RIESGOS DEBEN SER MEJORADOS, EN LA EMPRESA “CENTRO  
CORPORATIVO APS, C.A.” DURANTE EL AÑO 2016.

**Autor:** TSU Pedro Rivas.  
**Cédula:** V-20.279.146  
**Tutor:** Prof. Antonio Rojas.

Caracas, Abril de 2017.



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**TITULO DEL TRABAJO DE GRADO**

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS  
PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA  
DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER  
MEJORADOS, EN LA EMPRESA "CENTRO CORPORATIVO APS, C.A."  
DURANTE EL AÑO 2016.**

**Objetivo General**

Valorar a través del control interno los riesgos presentados en las cuentas por cobrar comerciales para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, en la empresa "Centro Corporativo APS, C.A," durante el año 2016.

**Objetivos Especificos**

- Identificar los riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.
- Detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.
- Organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.



**Cuadro N° 1: Definición e identificación de la variable**

<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición Operacional</b>
Identificar los riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Es un proceso de identificación de los riesgos ocasionados por el incumplimiento de las políticas y procedimientos en la entidad, así como los riesgos por factores que no están al alcance de la administración.
Detallar las debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	Es un proceso en donde se detallan las debilidades encontradas en la cobranza, ocasionadas por el incumplimiento de las políticas de crédito y el desconocimiento del personal de dichos procedimientos.
Organizar un proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.	Proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.	Es un proceso que se aplica a la gerencia y sus respectivas funciones para medir y determinar su grado de efectividad y la eficiencia de del procedimiento de cobranza, para estimar su afectación.

**Fuente: elaborado por Rivas, P (2017); según manual de la UAH**



**Cuadro N° 2: Operacionalización de la variable**

Variable	Dimensión	Indicadores	Items
Riesgos procedentes de fuentes internas y externas en el proceso de cobranza en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	-Auditoría financiera -Contaduría -Administración	-Proceso de cobranza. -Identificación de riesgos. -Riesgos internos. -Riesgos externos. -Riesgos de crédito.	
Debilidades encontradas en el proceso de cobranza durante la identificación de los riesgos en Centro Corporativo APS, C.A, durante el año 2016.	-Auditoría financiera -Contaduría	-Debilidades del control interno. -Cumplimiento de políticas y procedimientos. -Eficacia del proceso de cobranza.	
Proceso de valoración del riesgo en la entidad para prevenir que afecten los trámites, procedimientos, controles eficaces y beneficios de las cuentas por cobrar comerciales, en "Centro Corporativo APS, C.A" durante el año 2016.	-Auditoría financiera -Contaduría	-Proceso de valoración del riesgo. -Estimación del impacto de los riesgos. -Programa de prevención. -Gestión de riesgos.	

**Fuente:** elaborado por Rivas, P (2017); según manual de la UAH



**UNIVERSIDAD ALEJANDRO DE HUMBOLDT  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
LINEA DE INVESTIGACIÓN: AUDITORÍA**

**VALORACIÓN A TRAVÉS DEL CONTROL INTERNO DE LOS RIESGOS  
PRESENTADOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES PARA  
DETERMINAR LA FORMA EN QUE TALES RIESGOS DEBEN SER  
MEJORADOS, EN LA EMPRESA “CENTRO CORPORATIVO APS, C.A.”  
DURANTE EL AÑO 2016.**

Marcar con una (x) la respuesta que usted considere correcta, así como también justificar cada una de ellas. Las preguntas deben ser respondidas en su totalidad.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Existe una política de crédito formalmente establecida?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

2. ¿Las operaciones de venta responden a la política de crédito establecida por la entidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

3. Al momento de formalizar los créditos se toman en cuenta los siguientes aspectos:

a) Carácter: podría definirse como solvencia, que es la probabilidad de que el cliente trate de hacer honor a sus obligaciones.

b) Capital de Crédito: se mide por la posición financiera general del cliente.

c) Capacidad de Cancelación: se determina por el volumen de los activos de mayor liquidez que el cliente posea.

d) Condiciones de Crédito: se toman en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del cliente y a su capacidad para pagar.

e) Colateral del crédito: está representado por los activos que el cliente puede poner en garantía para darle seguridad al crédito.

f) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

4. ¿Están establecidas las actividades específicas de cobranza en la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

5. ¿Se envían estados de cuenta a los clientes con los saldos de las cuentas a cobrar a su vencimiento?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

6. Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿estos estados de cuenta son revisados por el jefe del departamento?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

7. ¿Se indica claramente las personas responsables en el otorgamiento del crédito?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

8. ¿La autorización de créditos está separada de la operación de ventas y de su contabilización?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

9. ¿Existe un manual donde se describan las funciones relacionadas con la operación de ventas-cuentas por cobrar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

10. ¿Cuál de los siguientes departamentos es el encargado del resguardo de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar?

a) Departamento de contabilidad

b) Departamento de crédito y cobranza

c) Departamento de administración

d) Otro

Señale: \_\_\_\_\_

11. De acuerdo a su criterio ¿qué es un riesgo?

a) La posibilidad de que se sufra un perjuicio de carácter económico

b) La incertidumbre por el comportamiento de variables económicas a futuro

c) Probabilidad de que una variable se comporte de manera distinta a como inicialmente se había planeado

d) Todas las anteriores

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

12. ¿Considera usted que existen riesgos en las cuentas por cobrar comerciales?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

13. Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿la gerencia establece mecanismos para identificar tales riesgos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_



14. ¿La empresa realiza evaluaciones constantes para identificar riesgos administrativos que puedan afectar al área en la cual usted se desempeña?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

15. Si su respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿cada cuánto tiempo realiza estas evaluaciones?

a) Mensualmente

b) Trimestralmente

c) Semestralmente

d) Anualmente

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

16. De acuerdo a su criterio ¿cuáles de los siguientes aspectos son riesgos por factores internos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales?

a) Ausencia de políticas y procedimiento dentro de la entidad

a) Por incumplimiento de políticas y procedimiento dentro de la entidad

b) Pocos o cuestionables valores éticos del personal

c) Problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del personal

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

17. ¿Considera usted que la gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores internos de la entidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

18. ¿Considera usted como riesgos externos, las regulaciones a las cuáles están sujeto los activos corrientes de las empresas aseguradoras?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

19. ¿Considera usted que la gerencia establece mecanismos para identificar los riesgos por factores externos dentro de la entidad?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

20. De acuerdo a su criterio ¿cuáles de los siguientes aspectos son riesgos por factores externos a los que se exponen las cuentas por cobrar comerciales?

a) Entrada a nuevos mercados o líneas de negocio

b) Cambios en la política económica del país

c) El entorno regulador a los cuáles están sujetos los clientes

d) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

21. ¿Considera usted que el departamento de crédito y cobranza informa a los clientes sobre las políticas de crédito de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

22. ¿Considera usted el riesgo crediticio como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

23. ¿Cuál de los siguientes factores considera indispensable para el manejo del riesgo de crédito?

a) La admisión del crédito

b) La recuperación del crédito

c) El seguimiento del crédito

d) Todas las anteriores

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

24. De acuerdo a su criterio, ¿qué es el control interno?

a) Es un proceso diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos

b) Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas, es un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo

c) Es un proceso llevado a cabo por personas en cada nivel de la organización.

d) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

25. ¿Considera usted que el departamento de crédito y cobranza posee un sistema de control interno adecuado a sus funciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

26. ¿Cree usted que en el control interno del departamento de crédito y cobranza se presenten alguna de estas debilidades?

a) Ausencia de una adecuada segregación de funciones

b) Ausencia de supervisión periódica en el otorgamiento de créditos

c) Incumplimiento de políticas y procedimientos establecidos por la gerencia

d) Deficiencias en el control de la documentación que sirve como soporte de las cuentas por cobrar

d) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

27. ¿Considera usted que se debe desarrollar un control interno para salvaguardar los bienes de la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

28. De acuerdo a su criterio ¿Considera usted que el personal del departamento de crédito y cobranzas cumple los procedimientos durante el otorgamiento de créditos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

29. De acuerdo a su criterio ¿Cuáles han sido los motivos por los que no se han cumplido las políticas de crédito establecidas por la entidad?

a) Falta de personal capacitado

b) Poca atención de la gerencia sobre el cumplimiento de las políticas de crédito

c) Poca atención de la gerencia sobre el cumplimiento de los procedimientos por parte del personal del departamento de crédito y cobranzas

d) Clientes que no cumplen con sus obligaciones

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

30. ¿Revisa la empresa sus políticas y procedimientos periódicamente para determinar si continúan siendo apropiados para las actividades de la compañía?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

31. ¿Conoce usted si en el departamento de crédito y cobranza se realizan supervisiones que garanticen la eficacia de las actividades?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

32. ¿Considera usted que el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

33. ¿Cuál es el tiempo de cobro que usted considera necesario para tener una cobranza eficaz?

a) Antes de los 30 días

b) A 30 días

c) A 60 días

d) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

34. ¿En el departamento de crédito y cobranza existen estándares que permitan evaluar la eficacia del proceso de cobranza?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

35. De acuerdo a su criterio, ¿qué es un proceso de valoración de riesgos?

a) Es un proceso aplicado a la gerencia y sus respectivas funciones para medir y determinar su grado de efectividad y eficiencia en un procedimiento, para estimar su afectación

b) Es un proceso que consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser manejados

c) Es un proceso que permite a una organización considerar como los riesgos (posibles eventos), pueden afectar el cumplimiento de los objetivos

d) Ninguna de las anteriores

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

36. ¿La gerencia establece mecanismos para valorar los riesgos identificados como relevantes en las cuentas por cobrar comerciales?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

37. De acuerdo a su criterio ¿Considera usted que en la entidad se establecen controles sobre los riesgos identificados?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

38. ¿Conoce usted la importancia de la estimación de los riesgos y la determinación de las acciones necesarias a seguir?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

39. De acuerdo a su criterio ¿cuál de estos niveles de riesgos tiene relación con la situación actual de la entidad?

a) Riesgo leve: El impacto financiero de las pérdidas se puede llevar contra el presupuesto de gastos y este lo asume

b) Riesgo moderado: El impacto financiero de las pérdidas hace necesario una autorización fuera del presupuesto para sobrellevarlo financieramente

c) Riesgo grave: El impacto financiero de las pérdidas afecta las utilidades, pero se mantiene la continuidad del proceso productivo

d) Riesgo catastrófico: El impacto financiero de las pérdidas pone en peligro la supervivencia de la empresa

e) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

40. ¿Sabe usted qué es un programa de prevención?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

41. ¿Usted ha participado en la aplicación de algún programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de los procesos de la organización?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

42. ¿La empresa realiza controles preventivos a fin de evitar la ocurrencia de actividades peligrosas en las cuentas por cobrar comerciales?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

43. ¿Considera usted necesario la aplicación de un programa de prevención, orientado a mejorar los riesgos dentro de los procesos de la organización?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

44. ¿Las máximas autoridades supervisan constantemente las actividades que se llevan a cabo en la empresa?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_

45. ¿Qué conoce usted por gestión de riesgos?

a) Es un proceso aplicado para reducir diferentes riesgos relativos a un proceso de la entidad

b) Es una herramienta de trabajo orientada a evitar la materialización del daño o a disminuir el riesgo hasta unos niveles aceptables

c) Un proceso para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad y administrar los riesgos para proporcionar una seguridad e integridad razonable referente al logro de objetivos

d) Otras

Señale: \_\_\_\_\_

46. ¿La gerencia determina las estrategias a utilizar para gestionar los riesgos?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

EXPLIQUE \_\_\_\_\_