

2020

Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S

Kellys Johana Rivera Montes
Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica



Part of the [Accounting Commons](#), and the [Business Analytics Commons](#)

Citación recomendada

Rivera Montes, K. J. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Contaduría Pública by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S

Autor

Kellys Johana Rivera Montes

Universidad de la Salle

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Programa de Contaduría Pública

Bogotá

2020

**Análisis del sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa
PHARMACID S.A.S**

Autor

Kellys Johana Rivera Montes 17092048

Asesor

Cristian Camilo Romero

Trabajo de grado para optar al título de Contador Público

Universidad de la Salle
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Programa de Contaduría Pública
Bogotá, enero de 2020

Tabla de contenido

Introducción	1
Problema	1
Delimitación del problema.....	2
Estructuración del problema	3
Sistematización del problema	3
Formulación del problema	5
Justificación	5
Hipótesis.....	6
Objetivos	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos.....	6
Marco Teórico	17
Control Interno	17
Componentes del Control Interno	19
Principios y Normativa del Control Interno.....	2
Gestión Financiera	21
Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar	22
Contexto Referencial	25
International Accounting Standards Committee (IASC)	25
Informe COSO	26
Estrategias	27
Marco Legal	28
Ley 1314 de 2009.....	28
Decreto 2649 de 1993	29
Ley 87 de 1993.....	30
Marco Contextual	31
Reseña histórica de la empresa PHARMACID S.A.S.	31
Misión	32
Visión	32
Política de Calidad	32
Trabajo en Equipo.....	32
Preservación del Producto.....	33
Servicio al Cliente.....	33
Compromiso de la Dirección	33
Valores Corporativos	33
Marcas Comerciales	33
Diseño Metodológico	34
Línea de investigación y sub-línea de investigación.....	34
Paradigma.....	34
Enfoque de la investigación	36

Diseño de la investigación	37
Alcance de la investigación.....	37
Población y Muestra.....	38
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	39
Resultados y Discusión	40
Encuesta	40
Observación directa.....	44
Matriz DOFA	45
Propuesta	48
Presentación de la propuesta	48
Objetivos de la propuesta	48
Objetivo General.....	48
Objetivos Específicos	49
Justificación de la propuesta	49
Factibilidad de la propuesta	49
Factibilidad Operativa	50
Factibilidad Técnica.....	50
Desarrollo de la propuesta.....	50
Conclusiones	52
Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas.....	53

Índice de tablas y gráficos

Contenido	Pagina
Tabla 1. Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicad. o en una institución del sistema financiero en el Ecuador	04
Tabla 1. Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicad. o en una institución del sistema financiero en el Ecuador	05
Tabla 3. Auditoría financiera para las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora de Alimentos S.A.S, de conformidad con las NIAS.	06
Tabla 4. Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo.	07
Tabla 5. Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector Farmacéutico	08
Tabla 6, Estrategias administrativas para optimizar el control de las cuentas por cobrar de la empresa Medica Consolidada Distribuidora C.A.	09
Tabla 6, Estrategias administrativas para optimizar el control de las cuentas por cobrar de la empresa Medica Consolidada Distribuidora C.A.	10
Tabla 8. Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana.	13
Figura 1. Objetivos del Informe COSO	24
Figura 2. Objetivos del control interno	25
Figura 3. Fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas.	27

Introducción

Esta investigación analiza el sistema de control interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, para lo cual se realiza una evaluación de sus componentes desde la perspectiva del modelo COSO. Se pretende demostrar cómo la imperfección en el manejo del sistema de control interno en las cuentas por cobrar puede provocar falta de liquidez, llevando a acudir a financiamiento externo, pérdida de crédito con proveedores y pérdida de clientes.

La propuesta surge por tratarse de un panorama frente al cual PHARMACID SAS presenta actualmente problemas financieros y producto de ello se observa una afectación a la liquidez financiera; también se perciben dificultades en los procedimientos administrativos y contables de la organización, situación que podría redundar en el cierre de operaciones de la compañía.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa para detectar las debilidades existentes en el departamento de estudio (cuentas por cobrar), con la finalidad de plantear una solución a la problemática abordada, en aras de formular una estrategia para la adecuada aplicación del sistema de control interno a las cuentas por cobrar de PHARMACID SAS, que pueda ser gestionada por sus áreas de apoyo.

Problema

Delimitación del problema

La contabilidad como actividad de servicio proporciona información cuantitativa y cualitativa respecto al desarrollo de las operaciones de un ente económico; lo cual resulta útil para la toma de decisiones. Partiendo de lo anterior, la unidad básica para el manejo contable son las cuentas, por ser agrupadores en los cuales se refleja todo el movimiento de las finanzas de una organización. Se hace énfasis para esta investigación en las Cuentas por Cobrar, las cuales pertenecen al grupo de los activos; entendiendo como activo: “conjunto de bienes y derechos, sobre los que una empresa ejerce control producto de hechos pasados y que le generaran un beneficio en el futuro” (NIIF; 2003); precisando además que éstas se originan de las ventas a crédito y los préstamos personales, de ahí que en el argot popular se les denomine cartera. Las Cuentas por Cobrar, registradas contablemente dentro del activo circulante, son relevantes para las empresas porque la mayor parte de las ventas que realizan los negocios son a crédito.

Complementando, las cuentas por cobrar son uno de los rubros más importantes dentro del plan de cuentas de la organización, porque permite conocer cuál es el saldo de los clientes que tienen obligaciones económicas con la organización, las cuales la empresa tiene derecho a cobrar. De esta manera señala Fred (2003; 56) que “Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta”.

A partir de lo argumentado por el autor se destaca para esta investigación que: si las cuentas por cobrar no tienen un control óptimo, se corre el riesgo de que la empresa no logre recuperar el efectivo invertido en los insumos y materiales adquiridos, pues al no realizar la cobranza en el tiempo óptimo, no se podrán adquirir los mismos materiales al costo inicialmente presupuestado, lo que originaría una descapitalización. Por lo cual, toda empresa debe contar con sistemas de Control Interno, que de acuerdo con el Informe COSO, (1997: 456) son “aquellos procesos efectuados por los integrantes de una entidad, diseñados para cumplir con objetivos establecidos” para así poder garantizar en cierto grado su éxito en el mercado; la definición es bastante amplia

y abarca todos los aspectos vinculados al control de un negocio, más aún, facilita la focalización sobre objetivos específicos.

Asimismo, el personal administrativo que asume el desempeño gerencial de la empresa ha de observar las debilidades que existan en la misma, porque ellas generan retraso en la gestión; han de ser gerentes con sólidos conocimientos en estrategias de control interno bajo el enfoque COSO, que hagan posible convertir las debilidades en fortalezas y permitan a la vez una integración real del personal administrativo de manera efectiva a las actividades correspondientes de cada departamento, superando la resistencia al cambio.

La compañía PHARMA CID SAS no cuenta en la actualidad con un efectivo control interno de cobranza, evento que será ampliado más adelante, lo cual se traduce en un monto significativo en la cartera vencida, afectando la sostenibilidad de la organización. La cartera vencida de los clientes es muy alta y se genera retraso en el cumplimiento de las obligaciones, demostrado la necesidad de actualizar los procesos de cobranza, además de capacitar y actualizar los conocimientos de los trabajadores que se desempeñan en el área.

Estructuración del problema

Las empresas actualmente tienen entre sus principales retos, contar con suficiente liquidez para poder cumplir con sus compromisos de pagos y mantener solvente la operación. Ya que dependiendo de la manera como los recursos financieros se manejen la organización crecerá y se mantendrá en el mercado. Por lo cual, es importante tener control sobre todas las actividades de sus diferentes procesos administrativos y contables.

Es importante que de cara a conservar la liquidez se involucre al control interno en procesos inmersos dentro de este desafío, tales como las cuentas por cobrar, toda vez que el control interno consiste en la capacidad que deben tener los gerentes, los directivos o las personas responsables de implementar políticas o encaminar a la organización de aplicar estrategias que organicen y dirijan las actividades internas de la misma, por simples que sean, en el propósito de adaptarse a las exigencias del entorno y obtener así la eficacia en las gestiones operativas propias y el éxito en la competitividad.

Se insiste en la importancia de las cuentas por pagar para garantizar el mantenimiento de la liquidez, pues tal como señala Castro (2014; s.n/p.) “Las cuentas por cobrar representan el crédito que la empresa otorga a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de las operaciones de un negocio al entregárseles productos o servicios derivados de una venta”.

Por esta razón, la formulación de estrategias de control interno bajo el enfoque COSO, se basan en el análisis del entorno de la empresa y el medio externo que la rodea, en función de solucionar un problema persistente en su totalidad como en un departamento en específico, la táctica es la movilización de todos los recursos de la entidad en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos a mediano y largo plazo. Por lo cual, esta investigación se enfoca en el departamento de las cuentas por cobrar de la empresa de estudio.

PHARMA CID SAS se dedica a la Distribución y comercialización de productos farmacéuticos, medicinales, cosméticos y de tocador, al público general, pero especialmente a Institutos prestadores de salud. (IPS), Hospitales del Estado privado y Clínicas, a éstas se les otorga crédito para la compra de 60, 90 y 120 días.

Esta compañía cuenta con el sistema de control interno desde el año 2014, de los cuales se crearon manuales de cada uno de los procesos, actividades de control, se socializó con cada uno de los empleados de la compañía para de esta manera poder tener un control adecuado e identificación de riesgos efectiva.

En el momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como es el SAP, que proporciona información detallada y con mayor rapidez, información importante para la toma de decisiones de la gerencia no lo tienen en cuenta porque su propósito era de vender y salir de la mercancía.

En la actualidad la compañía se encuentra con problemas financieros, por consiguiente, se observa una problemática que afecta la liquidez financiera; así como también se percibe el retraso

en los procedimientos administrativos y contables de la organización. Cabe destacar que igualmente se observa una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma. Esto debido al mal manejo del sistema de control interno en cuentas por cobrar, la cual afecto a la compañía en la estabilidad y solidez de la empresa. Como no cancelar al día las facturas vencidas con los proveedores, los créditos con los bancos, el pago puntual a los empleados, lo cual generó despido en el 80% de sus colaboradores, y pérdida en el 50% de sus clientes.

Sistematización del Problema

Debido a la situación que atraviesa la compañía, ésta debe aplicar y cumplir con las políticas y procedimientos definidos en los manuales o que se establezcan nuevas políticas de cobros basándose en el control interno (COSO). La última auditoría realizada a la cartera de clientes pudo evidenciar que la cantidad de facturas vencidas y no canceladas incrementaron el indicador negativo de cuentas incobrables.

Ante la situación planteada, la presente investigación formula los siguientes interrogantes para llegar a elaborar de manera definitiva la pregunta de investigación:

¿Cuáles serían los elementos involucrados en la elaboración de sistemas de control interno en el proceso de Cuentas por Cobrar en la empresa Pharmacid SAS?

¿Qué herramientas se deberán tomar en consideración para el Análisis del sistema de control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid SAS, con el fin de obtener fiabilidad y confiabilidad de la información?

Formulación del Problema

¿Cómo se podría optimizar el sistema de control interno enfocado a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS para disminuir los riesgos que impactan su situación financiera?

Justificación

La presente investigación tiene una justificación practica apoyada en un fuerte componente teórico y metodológico, mediante la aplicación de medidas de control y el fortalecimiento del ambiente interno de control que estén apoyados desde las directrices del modelo COSO; para este propósito es necesario determinar cuáles son las debilidades presentes en el departamento de

estudio, que al presentar fallas puede incurrir en ambientes propicios para actividades fraudulentas.

El sustento de lo anterior radica en que la ausencia de adecuados controles permitiría entre otras, el aprovechamiento ilícito por parte de los encargados mediante facturación inexistente o “fantasma” a clientes que posteriormente niegan la compra de materiales que han salido del almacén, ocurriendo la pérdida de recursos que a mediano y largo plazo traerían consecuencias negativas que afectan la solidez de la organización y la imagen corporativa.

Una situación como la recién planteada se puede determinar por medio de una evaluación al proceso que actualmente se lleva a cabo, determinando por medio de instrumentos adecuados donde se encuentra la falla que está causando el problema actual de deficiencia en la liquidez y aumento en la facturación incobrable a clientes; de esta manera se logra aportar recomendaciones para la solución la problemática citada.

Este trabajo de investigación servirá para que la organización conozca donde debe optimizar su ambiente control interno. Además, la investigadora podrá afianzar los conocimientos adquiridos durante su carrera mediante su aplicación práctica en su área de trabajo.

Hipótesis

Si el sistema de control interno enfocado a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS se optimiza mediante medidas de control efectivas, se alcanzarán beneficios en su situación financiera, porque se mitigarán y disminuirán los riesgos que la impactan.

Objetivos

Objetivo General

Formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera.

Objetivos Específicos

Identificar la gestión realizada por PHARMACID SAS frente a los riesgos de las cuentas por cobrar a clientes, especialmente desde el frente contable.

Diagnosticar las debilidades que tiene el sistema de control interno en cuentas por cobrar de la compañía PHARMACID SAS.

Evaluar el impacto de las deficiencias del sistema de control interno de la empresa PHARMACID SAS respecto a las cuentas por cobrar y su afectación a la situación financiera.

Diseñar una estrategia de mitigación de riesgos para el fortalecimiento del control interno a las cuentas por cobrar de PHARMACID SAS, que pueda ser gestionada por el área de contabilidad.

Antecedentes

Esta investigación considera relevante consultar aportes de otros estudios en la problemática investigada, para lo cual se presenta un resumen de casos similares, éstos se consideraron pertinentes previo al desarrollo del presente trabajo, porque pueden proporcionar soluciones que ayuden a resolver la problemática estudiada, planteando diferentes estrategias para lograr una mayor eficiencia en los procesos de cobranza de facturas registradas en las Cuentas por Cobrar.

Tabla 1. Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero en el Ecuador

Universidad	Año	Trabajo
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador	2018	Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicad. o en una institución del sistema financiero en el Ecuador.
Autores	Tipo	Docente
Elizalde Avilés, Karla Lissette	Tesis de Grado	de CPA. Rodríguez Samaniego, José Antonio, MSC.
Planteamiento del Problema		La situación de solvencia de los tarjetahabientes en el país se ha venido deteriorando, empezando a tener un crecimiento y representar un monto significativo de cartera vencida que las operadoras de tarjetas de crédito mantienen dentro de su portafolio, lo que puede llegar a afectar a la sostenibilidad de este tipo de instituciones financieras. La mejora en el sistema de control interno del proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito

aplicado en una institución del sistema financiero, ¿permitirá reducir los niveles de impago que presenta el crédito de consumo de esta institución?

Objetivo General	Efectuar una evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicado en una institución del sistema financiero.
Conclusiones	La compañía cuenta con controles y sistemas que permitan internamente mitigar los riesgos y a su vez posibles fraudes y errores, estos controles no están correctamente sujetos al cumplimiento de objetivos planteados internamente como institución financiera y por lo que es posible que exista debilidades de control interno en los procesos.

Elaboración propia, Fuente: Biblioteca Virtual de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador

Se tomó como antecedente esta investigación ya que este estudio propone un análisis estructural de controles internos para el área de cuentas por cobrar, basándose en la metodología que el modelo COSO establece en su marco integrado.

Tabla 2. Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters

Universidad	Año	Trabajo
Universidad de Guayaquil. Ecuador	2017	Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters.
Autores	Tipo	Docente
Muñiz Muñiz Wendy Guadalupe, Mora Reyes Wendy Katherine	Tesis de Grado	Ing. Julio Cesar Pacheco Jara. MBA
Planteamiento del Problema	Los procesos de crédito suelen ser realizados por la persona de cobranza, aprobados por gerencia inmediatamente, en muchos casos sin la revisión respectiva de la cartera vencida que mantengan; es por esto que la cartera vencida que mantienen los clientes es alta, incluyendo a empleados, ya sea por préstamos o por paquetes turísticos adquiridos, sin que estos sean descontados previamente en el rol de pago, por tal razón la entidad necesita mejorar los procesos que se llevan a cabo en esta área.	

Objetivo General	Proponer un sistema de control interno a la empresa para que mejore el funcionamiento de cuentas por cobrar.
Conclusiones	Se establece el crédito en la empresa por los convenios o contratos existentes, considerando el firmar un pagare, compromiso, cheques a fechas, todo previo al análisis completo para con el cliente, representado las políticas del área de crédito y cobranzas establecido en el presente manual realizado. La empresa proporcionará los lineamientos aplicados por un colaborador que negocia los vuelos internaciones y servicios relacionados, en el área de venta y facturación, considerando que la viabilidad de la negociación es por la prestación inmediata del crédito.

Elaboración propia, Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad de Guayaquil. Ecuador

Se tomó como antecedente esta investigación ya que este estudio propone un análisis objetivo realizado por la necesidad de controlar las cuentas por cobrar, el riesgo de ofrecer un crédito y el manejo adecuado de la cobranza y la disminución de las cuentas incobrables que se aplica en la organización por la cantidad elevada de clientes que acuden a buscar los servicios de vuelos internacionales y afines.

Tabla 3. Auditoría financiera para las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora de Alimentos S.A.S, de conformidad con las NIAS.

Universidad		Año		Trabajo
Universidad	2016	Auditoría financiera para las cuentas por cobrar de la empresa		
Cooperativa	de	Distribuidora de Alimentos S.A.S, de conformidad con las		
Colombia		NIAS.		
Autor	Tipo	Docente		
Boada	García,	Tesis	de	Mg. Javier Torra Sánchez
Jennifer		Grado		
Planteamiento	del	¿Cuáles son las pruebas de controles y procedimientos sustantivos que se deben		
Problema		analizar por el auditor en la auditoría a las cuentas por cobrar, para determinar la posible existencia de incorrección material debida a fraude o error?		
Objetivo General	Ejecutar auditoría financiera a las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora de Alimentos S.A.S., de conformidad con las NIAS.			

Conclusiones Se ha evidenciado mediante los papeles de trabajo que el proceso diseñado, implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo y la administración, para brindar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la empresa Distribuidora de Alimentos S.A.S., respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones, y al cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables, no es suficiente y adecuado para cumplir con un control interno que garantice el máximo nivel de seguridad sobre si los estados financieros auditados como un todo, están libres de incorrección material, ya sea por fraude o error

Elaboración propia, Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad Cooperativa de Colombia

Se tomó como antecedente esta investigación ya que éste estudió la auditoría financiera que fue aplicada al periodo fiscal del 2015 para las cuentas por cobrar de los estados financieros de la empresa Distribuidora de Alimentos S.A.S de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Demostrando la importancia de un efectivo control interno para prevenir fraudes.

Tabla 4. Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo.

Universidad	Año	Trabajo
Universidad de Carabobo, Venezuela	2018	Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar, Cobros de la empresa Ruggeveca Import, C.A. Ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo.
Autores	Tipo	Docente
Crestani, Paola	Tesis de	Orlando J. Flores L MSC.
Cicero, Marianna	Grado	
Planteamiento del Problema		Cuando el cliente realiza el pedido del producto a la empresa, y la información y los datos de la venta no son contabilizados en el momento oportuno se ocasiona un retraso en el proceso de verificación del pedido, emisión de la factura, embalaje, embarque y envío a su destino final. De tal manera, se retarda el proceso de cobros en el sistema, por lo tanto, los datos de las cuentas por cobrar de los clientes se acumulan y se registran tardíamente, ocasionando demoras en el cobro al cliente.

Objetivo General	Establecer estrategias del control interno bajo el enfoque COSO para el ciclo de Ventas - Cuentas por Cobrar – Cobros para la empresa RUGGEVECA IMPORT C. A.
Conclusiones	La inexistencia de un diseño de planes de control interno, la poca capacitación al personal, y el insuficiente control de los recursos administrativos y contables por parte de la gerencia no garantizan el alcance de las funciones y actividades de una manera eficiente y eficaz del ciclo en estudio, con respecto a las normas aplicables en las áreas más vulnerables de la organización. La insuficiente comunicación de los elementos de control interno, bajo los cuales se deben desarrollar las actividades diarias de la organización, no proporciona un clima laboral adecuado para lograr implementar las herramientas, que corrijan las inconsistencias que se suscitan a menudo en el ciclo estudiado. La poca supervisión en la planificación de los lapsos de cobranzas impedía transformar las debilidades en fortalezas por no detectarlas a tiempo, y tomar decisiones acertadas para desarrollar de una manera segura la puesta en marcha de las etapas del proceso de Ventas- Cuentas por Cobrar – Cobros.

Elaboración propia, Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad Carabobo. Venezuela

Este estudio se considera relevante porque constituye un aporte teórico en el conocimiento y práctica de las estrategias que se plantean y sirve de base para posteriores investigaciones referentes al área.

Tabla 5. Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector Farmacéutico

Universidad	Año	Trabajo
Universidad Católica de Colombia	2018	Plan de mejora para el control de cartera vencida en empresa del sector Farmacéutico
Autores	Tipo	
Bello Carolina	Tesis de Grado	
Rodríguez Johanna		
Milena Córdoba		
Yessenia		

Planteamiento del Problema del La modificación en la política de otorgamiento de créditos implicó que la empresa asumiera un mayor riesgo crediticio que podía afectar la cartera sana de la compañía, lo anterior por medio de la ampliación del plazo para el pago de los créditos y un perfilamiento crediticio más flexible para los clientes (vinculados, no vinculados y proactivos), para que éstos pudieran asumir obligaciones financieras con la compañía, aunque no tuvieran el perfil crediticio más adecuado.

Objetivo General Proponer un plan de mejoramiento en el recaudo de la cartera para una empresa del sector farmacéutico, entre los años 2015^a 2017.

Conclusiones La empresa no realizó un estudio detallado para el otorgamiento de créditos, debido al incumplimiento está presentando problemas de liquidez ya que los periodos de cobro que actualmente tiene la empresa representan el doble de días que los días de pago, esto representa un riesgo ya que ha tenido que acudir a préstamos financieros para poder cumplir con las obligaciones que se poseen. En el último año los días de ciclo operativo aumentaron con respecto a los años anteriores, no son los óptimos y si la empresa no adopta medidas correctivas tiende presentar dificultad para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

Elaboración propia, Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad Católica de Colombia

Este trabajo se centró en mejorar las condiciones de la cartera de una empresa del sector farmacéutico, la cual estaba presentando problemas de liquidez, las dificultades que presenta la compañía están asociadas con las políticas de cartera implantadas por ésta. A través de un análisis de los estados financieros e indicadores, se va a establecer cuál es la situación real de la empresa.

Tabla 6, Estrategias administrativas para optimizar el control de las cuentas por cobrar de la empresa Medica Consolidada Distribuidora C.A.

Universidad	Año	Trabajo
Universidad Jose Antonio Paez. Venezuela	2018	Estrategias administrativas para optimizar el control de las cuentas por cobrar de la empresa Medica Consolidada Distribuidora C.A.
Autores	Tipo	Docente

Sánchez Paola Molina Katiska	Tesis de Lcdo Daniel Mariño Grado
Planteamiento del Problema	La organización no cuenta en la actualidad con una gestión óptima de las cuentas por cobrar, lo que origina que la alta cantidad de clientes morosos y la baja liquidez para las operaciones, aunado a esto la ausencia de un personal encargado de las cuentas por cobrar.
Objetivo General	Proponer estrategias administrativas para optimizar el control de las cuentas por cobrar de la empresa Medica Consolidada Distribuidora C.A.
Conclusiones	Al momento de otorgar un crédito se solicita información financiera para realizar el proceso de evaluación de créditos, buscando referencias crediticias, emitiendo lineamientos de vigilancia que guíen al proceso de cobranza a través de la implementación que guíen a las políticas correspondientes, debido que en ocasiones presentan poca disponibilidad del efectivo. Por lo cual se recomienda un mejor control para gestionar las cuentas por cobrar de manera óptima.

Elaboración propia, Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad José Antonio Páez.

Este proyecto consistió en mejorar las condiciones de la cartera de una empresa del sector farmacéutico, la cual está presentando problemas de liquidez, las dificultades que presenta la compañía están asociadas con las políticas de cartera implantadas por esta. A través de un análisis de los estados financieros e indicadores, se va a establecer cuál es la situación real de la empresa.

Tabla 7. Modelo financiero en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos

Universidad	Año	Trabajo
Universidad Regional Autónoma de los Andes	2016	Modelo financiero en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Patricia Pilar, Provincia De Los Ríos
Autores	Tipo	Docente
Vanessa Cecilia Ramírez Montece	Tesis de Grado	de Ing. Mario Santo
Planteamiento del Problema	En la Empresa “Comercial Facilito”, dedicada a la comercialización de electrodomésticos y venta de motos, luego de una aplicación de la encuesta se	

detectaron las siguientes falencias: La empresa no cuenta con un sistema de cobranza, donde especifique los clientes deudores y no deudores, ocasionando deficiencia en el departamento financiero; Carece de Políticas crediticias en la actualidad, es necesario mencionar que el comercial tiene alto índice de morosidad; No existe el seguimiento adecuado, no realizan llamadas a los clientes, recordándoles sus obligaciones, dando como resultado incumplimientos, elevando la cartera vencida; Falta de mecanismos adecuados que garanticen que los pagos sean en las fechas establecidas.

Objetivo General	Diseñar un modelo de crédito- cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito”.
Conclusiones	<p>En función de los resultados obtenidos en las encuestas se detectó que no existe un modelo de crédito – cobranza que permita controlar los procesos de los créditos y cobranzas que se otorgan en el comercial a los clientes.</p> <p>Los elementos de la propuesta tienen base teórica, así como elementos normados por la contabilidad que permiten obtener resultados financieros para ser analizados y utilizados en la gestión financiera.</p>

Elaboración propia. Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad Regional Autónoma de los Andes

Este antecedente es considerado ya que la empresa no cuenta con un sistema de cobranza, donde especifique los clientes deudores y no deudores, ocasionando deficiencia en el departamento financiero; Carece de Políticas crediticias en la actualidad, es necesario mencionar que el comercial tiene alto índice de morosidad; No existe el seguimiento adecuado, no realizan llamadas a los clientes, recordándoles sus obligaciones, dando como resultado incumplimientos, elevando la cartera vencida; Falta de mecanismos adecuados que garanticen que los pagos sean en las fechas establecidas. Sugiriendo un método que puede ser una propuesta para la solución de la presente investigación.

Tabla 8. Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana.

Universidad	Año	Trabajo
-------------	-----	---------

Tecnológico Antioquia Universitaria Medellín	De Institución	2018	Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana.
Autores		Tipo	Docente
Arley Santiago Dávila	Perez	Tesis de Grado	Profesor Oscar Alejandro Gómez Gómez
Planteamiento del Problema	del	Bajo seguimiento que se ha observado con respecto al pago correspondiente a las deudas por concepto de créditos institucionales ocasiona problemas para mantener un buen flujo de caja y atender gastos que se generan el transcurso del semestre. Los costos y gastos generados por la operación requieren el pago oportuno de los deudores, no basta solo con lo recaudado en el inicio del semestre; en el presente semestre la institución cuenta con 572 estudiantes con crédito de financiamiento por concepto de matrícula, de las cuales 443 se encuentran en mora afectando la caja de la institución.	
Objetivo General	Analizar el impacto que tiene un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas en la Corporación Universitaria Americana.		
Conclusiones	Las cuentas por cobrar tienen gran incidencia en la liquidez de caja, ya que este activo es muy importante, debido a que es con el que la institución cubre sus cuentas por pagar y cubre otros gastos mientras no está en periodo de matrícula. Se puede determinar que el rol que tiene la cartera es fundamental para la compañía, con los altos índices de morosidad de un 77% con los que se encontró la investigación se dictamina que de esto depende cumplir con las obligaciones financieras que obtiene la empresa en el transcurso del semestre. Se concluye que el área de cartera no tiene una buena gestión de cobro, incumplimiento de las políticas y una mala estructuración; ya que solo el 23% de sus deudores cumple con los pagos, es por esto por lo que se debería aplicar la segmentación de los créditos.		

Elaboración propia, Fuente: biblioteca Virtual de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Este antecedente es considerado pertinente ya que la coordinadora de financiamiento estudiantil que ha realizado su labor en el área desde el año 2013 ha reiterado que no es necesario ningún tipo de seguimiento ya que para realizar la liquidación o matricula del siguiente semestre

a cursar es necesario que este en paz y salvo con el crédito de la corporación, sin embargo no tienen en cuenta ni llevan algún tipo de estadística sobre la deserción académica por parte de los estudiantes ya que no cuentan con la capacidad monetaria para realizar los pagos de las cuotas, esto trayendo consigo pérdidas a la institución.

La consulta de los antecedentes señalados tiene una pertinencia relevante frente al problema de investigación delimitado en la primera parte de esta investigación, toda vez que las distintas investigaciones giran en torno al mismo problema central del presente trabajo, que es optimizar la cobranza de la cartera de clientes de PHARMA CID SAS

Marco Teórico

El marco teórico surge a partir de las categorías de estudio que se desprenden de los objetivos (generales y específicos); para este caso es control interno la categoría de estudio más relevante. Por considerarse un proceso realizado por la dirección de una compañía, con el objetivo de tener una seguridad suficiente para que ésta logre la eficacia y eficiencia, y tener un grado de confianza en la información financiera. Para este análisis se tienen en cuenta diferentes teorías, que se abordan a continuación.

Control Interno

El control interno es establecido por la dirección para poder realizar los procesos administrativos y contables de manera secuencial y ordenada, a fin de proteger los activos, salvaguardarlos y asegurarlos en la medida posible. De allí radica la importancia de aplicarlo a cada uno de los departamentos existentes en la organización. Así, como indica Koontz y O'Donnell (1979; 714) que el control es “evaluar y corregir el desempeño de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se estén llevando a cabo”.

Según Abascal, (2004), el control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades de la empresa se ajusten a las actividades proyectadas. De esta manera, el control interno está mucho más generalizado que la planificación. El control interno sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de preparación, organización y dirección en la empresa. Una parte esencial de este proceso consiste en aplicar las estrategias correctivas que se requieran.

El control interno conlleva a un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, para diseñar sistemas de retroinformación, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar si existen desviaciones, para medir su importancia y establecer estrategias de control, así como, para tomar aquellas medidas que se necesiten y garantizar que todos los recursos de la entidad se usen de la manera más eficaz y eficiente posible para poder alcanzar los objetivos propuestos.

Según el artículo 1 de la ley 87 de 1993 (1993) define el sistema de control interno como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismo de verificación y evaluación adoptados por una entidad.

En el artículo 3 de la ley 87 de 1993, define las características que debe tener el control interno como este forma parte de los sistemas contables, financieros, de información y operación; que en cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno antes su jefe inmediato, todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de tal forma que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

Se puede definir que el control interno es un sistema, el cual está conformado por elementos interdependientes que promueven la eficiencia, exactitud y confiabilidad en el registro de las operaciones que la empresa realice, es decir que el control interno da seguridad a la administración del funcionamiento de la empresa; dicho sistema está compuesto de los siguientes elementos: segregación de funciones, supervisión, procedimientos y el personal que en la empresa laboran.

Para (Cepeda 1997), se entiende por control interno “el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos”. (p.4).

En ese sentido (Mantilla y Blanco 2005) afirman que “el control es el último aspecto de los procesos administrativos y gerenciales, el cual es aplicado en las empresas con el fin de vigilar y organizar todas sus actividades internas”. Se puede decir que toda gestión empresarial se debe

controlar si se quiere obtener resultados que beneficien a la misma. Para (Santillana 2003) el control interno es: “Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las cuatro fases que la componen: planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se armonizan de tal manera que todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad”. (p. 3).

Según (Rodríguez, Joaquín 2015) “Control Interno un efectivo sistema para la empresa. Editorial Trillas. El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, proteger los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias. El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos”.

Por consiguiente, el control interno tiene como objetivo la protección de los activos, la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera. (Santillana 2003) al respecto señala lo siguiente: “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración”. (p. 3).

Componentes del control interno

El control interno está diseñado para la efectividad y la eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplir las leyes y regulaciones aplicables, para esto se debe tener en cuenta los cinco componentes que son:

Ambientes de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

Calle (2017) señala que el ambiente de control es el entorno que influye en los integrantes de una organización y en el control de sus actividades. Este ambiente es la base de la administración de riesgos corporativos, proporciona disciplina y estructura, además impacta en todos los componentes de la gestión de riesgo. La evaluación de riesgo analiza e identifica los riesgos que

son notables para lograr los objetivos, y creando una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos.

Casal (2018) indica que las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirve como mecanismo para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Aisa (2017) señala que información y la comunicación hacen referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización, identifique, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

Por su parte Sánchez (2015) indica que todos los procesos deben ser monitoreados con el fin de incorporar el concepto de mejoramiento continuo, así mismo el sistema de control interno debe ser flexible para reaccionar ágilmente y adaptarse a las circunstancias, estas actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componente y principio están presentes y funcionando en la entidad.

Ayola (2015 en un enfoque administrativo y de control interno. El principal objetivo de la contabilidad es suministrar la información necesaria a los usuarios interesados en la situación o posición financiera de una empresa, en el desarrollo de sus operaciones y en todas aquellas transacciones de las cuales es conveniente tener todo el conocimiento necesario para tomar decisiones. <https://libregestion.com/que-son-las-cuentas-por-cobrar-en-la-contabilidad/>. Cuentas por cobrar corresponde a una de las partidas del activo y refleja los derechos que tiene la empresa sobre los clientes por mercancías vendidas a crédito. También se conocen como deudores comerciales o cuentas de clientes. Las cuentas por cobrar son aquellas ventas que la empresa ofrece a créditos a ciertos clientes a 30, 60, 90 días, etc. Aunque están generan riesgos la empresa las ofrecen para subir sus ventas. Es importante tener en cuenta el análisis de crédito, la gestión de cobranzas y políticas determinadas que vayan a mano con el control interno de una compañía.

Principios y Normativas del Control Interno

Estupiñán (2006), manifiesta que el control interno comprende el plan de organización, el conjunto de métodos debidamente clasificados y coordinados, las medidas tomadas en una entidad

para asegurar sus recursos, propender a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoyar y medir la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimular la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas.

Gestión Financiera

Se entiende por finanzas de acuerdo Córdoba Marcial (2019). Son todas aquellas actividades relacionadas con el intercambio y manejo de capital. Las finanzas son una parte de la economía, ya que tienen que ver con las diferentes maneras de administrar dinero en situaciones particulares y específicas. Las finanzas pueden ser divididas en términos públicos y privados, dependiendo de quién sea el sujeto que administre el capital: si se refiere a un individuo particular o si hace alusión al Estado u otras instituciones públicas.

Por lo tanto, de acuerdo con el autor antes señalado “la gestión financiera es aquella disciplina que se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluyendo adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluyendo su logro, utilización y control”.

De acuerdo con Cruz (2006, p.4) existen diez principios económico-financieros:

1. El dilema entre el riesgo y el beneficio. Es preferible tener una cantidad de dinero ahora que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero debe recibir una contraprestación para que prescindiera de este, lo que en el caso del ahorrista, es la tasa de interés y en el caso del inversionista, la tasa de rendimiento o de retorno.

2. El valor del dinero en el tiempo. A largo plazo, maximizar la ganancia neta; es decir, la función: ganancia neta = ingresos - costos.

3. Maximización de la riqueza del inversionista. El principio de conformidad financiera establece que las inversiones a largo plazo se deben financiar con fondos a largo plazo, y, de manera semejante, se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo.

4. Financiamiento apropiado. El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades.

5. El dilema entre la liquidez y la necesidad de invertir. El inversionista prudente no debe esperar a que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros prosperan en tiempos de dificultad.

6. El ciclo de los negocios. El buen empleo de fondos adquiridos por deuda sirve para aumentar las utilidades de una empresa o inversionista. Un inversionista que recibe fondos prestados al 15 %, por ejemplo, y los aporta a un negocio que rinde 20 %, está aumentando sus propias ganancias con el buen uso de recursos de otro.

7. Apalancamiento o uso de deuda. El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total.

8. Diversificación eficiente. En una economía de libre mercado, cada recurso económico idealmente será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo.

9. El desplazamiento de recursos. Es una situación en la que la capacidad de inversión de las empresas se reduce debido a la deuda pública. El efecto desplazamiento se basa en dos hechos económicos fundamentales: el consumo del dinero y la escasez de los recursos.

10. Costos de oportunidad. Se entiende como aquel costo en que se incurre al tomar una decisión y no otra. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades.

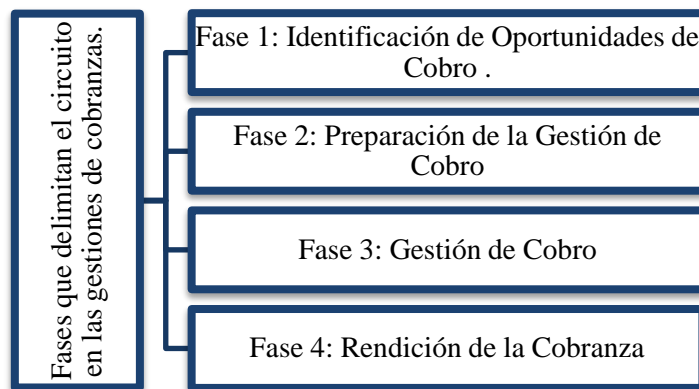
Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

Para Díaz (2007), Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que:

La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un

documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p. 124).

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero. El autor citado, detalla cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:



Figural. Fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas. Fuente: Díaz (2007). “Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa”. Editorial Club de Estudio.

Fase 1: Identificación de Oportunidades de Cobro La cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro.

Fase 2: Preparación de la Gestión de Cobro La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada.

Fase 3: Gestión de Cobro: Si la Cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo.

Fase 4: Rendición de la Cobranza: Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido.

Contexto Referencial

En ese apartado de la investigación se ampliará la fundamentación teórica dentro del cual se enmarcará la investigación que va a realizarse apoyándose en diversas teorías de autores y sustento legal. Se trabajará con teorías administrativas y legales. Desarrollando de manera lógica los fenómenos del mundo al que pertenece el tema de las cuentas por cobrar y sus principales teorías para un mejor control interno del mismo.

International Accounting Standards Committee (IASC)

Criterio del emisor de la norma internacional (IASB) La emisión de los estándares de contabilidad adoptados en Colombia proviene de los promulgados por la International Accounting Standards Board (IASB), entidad que pertenece a la International Financial Reporting Standards Foundation (IFRS), con sede en Londres. La estructura actual de estos entes viene del año 2001, no obstante que su origen data del año 1973 con la creación de su antecesor, la International Accounting Standards Committee (IASC).

La función central del IASB es preparar y emitir los estándares internacionales de presentación de reportes financieros, conocidos como Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (IFRS, por sus siglas en inglés), función que implica la emisión de borradores para exposición pública y la aprobación y emisión de interpretaciones de las directrices internacionales, interpretaciones que son formuladas por el International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC), otra entidad dependiente de la Fundación IFRS.

La NIIF para las pymes fue adoptada en Colombia mediante el Decreto 3022 de 2013, hoy incorporado en el Decreto 2420 de 2015, Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de

Información Financiera y de aseguramiento de la Información, con las modificaciones introducidas por el Decreto 2496 de 2015. Las adopciones de las normas internacionales en el país suponen su entrada en vigor a partir de la norma legal que las apruebe, norma legal que viene acompañada de un anexo que trae la reproducción en español de la norma original. 2. El marco conceptual para la Información Financiera forma parte del conjunto de estándares conocidos en el país como normas plenas, las cuales fueron adoptadas para los denominados usuarios de información financiera del grupo 1.

Informe COSO

El informe es un manual de control interno que publica el Instituto de Auditores Internos de España en colaboración con la empresa de auditoría Coopers & Lybrand. En control interno lo último que ha habido es el informe COSO (Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), es denominado así, porque se trata de un trabajo que encomendó el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos que agrupa a alrededor de cincuenta mil miembros y opera en aproximadamente cincuenta países, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros. Instituciones que gozan de reconocido prestigio y tienen relación directa con el control interno.

Ha sido hecho para uso de los consejos de administración de las empresas privadas en España y en los países de habla hispana. Ahí se resume muy bien lo que es control interno, los alcances, etc. Internacionalmente se considera hoy en día como un punto de referencia obligado cuando se tratan materias de control interno, tanto en la práctica de las empresas como en los niveles legislativos y docentes.

El COSO define el control interno como aquel proceso que se encarga de realizar el Consejo de Administración, la dirección y el colectivo restante de una entidad, con el propósito de otorgar un nivel razonable de confianza en la consecución de los siguientes objetivos:

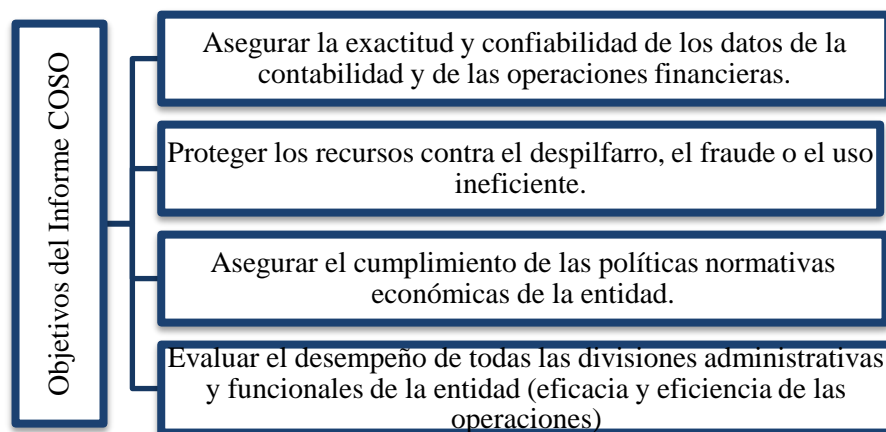


Figura 2. Objetivos del Informe COSO Fuente: COSO. 2005. Control Interno. Informe COSO. Ecoe ediciones: Bogotá

De tal forma que el control interno es el conjunto de mecanismos, sistemas, procedimientos y normas que aseguran una eficiente gestión de la entidad, la consecución de sus objetivos y el mantenimiento de su patrimonio, en un ambiente de participación e integración de todos aquellos que lo emplean y con los que se relacionan: clientes y proveedores. Toda operación lleva implícito el control interno. El trabajador lo ejecuta sin percatarse de que es miembro activo de su ejecución. Cuando se ejecuta un proceso el concepto de control debe funcionar dentro de él. El sistema de control interno se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento; además debe contar con un grupo humano idóneo para las funciones a cumplir.

El control interno no puede ser un elemento restrictivo, sino que posibilite los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos en uno o más ámbitos independientes, pero con elementos comunes.

Según Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos (1997) los objetivos de control interno pueden clasificarse y enfocarse para su análisis en tres categorías, los cuales son

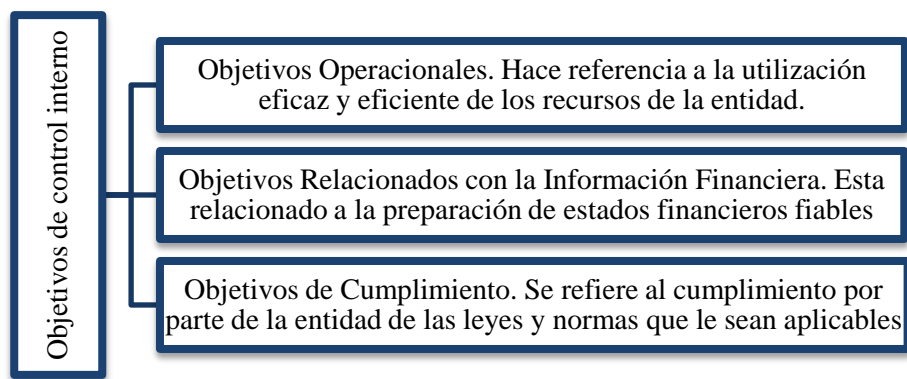


Figura 4. Objetivos del control interno. Fuente: Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). “Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO”. España: Editorial Díaz de Santos.

Estas tres categorías permiten centrarse en los diferentes aspectos del control interno. Los objetivos anteriores, que son diferentes, aunque, al mismo tiempo, se solapan corresponden a distintas necesidades y pueden quedar bajo la responsabilidad directa de ejecutivos diferentes clasificándolos por su importancia y reconociendo las interrelaciones y derivaciones de ellos.

Estrategias

Para Chiavenato, (2006; 20), la estrategia es la movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global tratando de alcanzar objetivos a largo plazo. Es así como la estrategia es una herramienta fundamental que se utiliza para direccionar las fuerzas administrativas, gerenciales y de recurso humano de una empresa a fin de posicionarlas con éxito en el mercado donde se desenvuelve. Las estrategias deben subordinarse a los objetivos planteados por la organización, sin embargo, pueden sufrir cambios en su planificación.

Según Carrión (2007) el control estratégico tiene dos grandes partes:

El control de Implantación. Su objetivo es el seguimiento del propio proceso de implantación de la estrategia. Se basa en el control a posteriori, que permite detectar anomalías en la implantación.

El control de la Estrategia. Su objetivo es la revisión y el seguimiento de la propia estrategia formulada, ya que a veces, bien por falta de información (en la fase de análisis) bien porque el entorno competitivo ha cambiado, es necesario reformular la estrategia. (p.432).

Marco Legal

El Gobierno nacional desarrolló el proceso de reglamentación de la Ley 1314 de 2009, con la cual hace eco de las propuestas allí contenidas, una de ellas la referente a la aplicación de las normas internacionales en las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL). El CTCP en su “Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera” citó al IASB, organismo emisor de la norma internacional, y según el cual “las entidades sin ánimo de lucro pueden encontrar apropiado la utilización de las NIIF.

Ley 1314 de 2009

Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento.

Artículo 1°. Objetivos de esta ley. Por mandato de esta ley, el Estado, bajo la dirección del Presidente la República y por intermedio de las entidades a que hace referencia la presente ley, intervendrá la economía, limitando la libertad económica, para expedir normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información, que conformen un sistema único y homogéneo de alta calidad, comprensible y de forzosa observancia, por cuya virtud los informes contables y, en particular, los estados financieros, brinden información financiera comprensible, transparente y comparable, pertinente y confiable, útil para la toma de decisiones económicas por parte del Estado, los propietarios, funcionarios y empleados de las empresas, los inversionistas actuales o potenciales y otras partes interesadas, para mejorar la productividad, la competitividad y el desarrollo armónico de la actividad empresarial de las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras. Con tal finalidad, en atención al interés público, expedirá normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de información, en los términos establecidos en la presente ley.

Artículo 6°. Autoridades de regulación y normalización técnica. Bajo la dirección del Presidente de la República y con respeto de las facultades regulatorias en materia de contabilidad pública a cargo de la Contaduría General de la Nación, los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo, obrando conjuntamente, expedirán principios, normas, interpretaciones y guías de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información, con el fundamento en las propuestas que deberá presentarles el Consejo Técnico de la Contaduría Pública, como organismo de normalización técnica de normas contables, de información financiera y de aseguramiento de la información.

Artículo 8°. Criterios a los cuales debe sujetarse el Consejo Técnico de la Contaduría Pública. En la elaboración de los proyectos de normas que someterá a consideración de los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y de Comercio, Industria y Turismo, el Consejo Técnico de la Contaduría Pública aplicará los siguientes criterios y procedimientos:

Artículo 10. Participará en los procesos de elaboración de normas internacionales de contabilidad y de información financiera y de aseguramiento de información, que adelanten instituciones internacionales, dentro de los límites de sus recursos y de conformidad con las directrices establecidas por el Gobierno. Para el efecto, la presente ley autoriza los pagos por concepto de afiliación o membresía, por derechos de autor y los de las cuotas para apoyar el funcionamiento de las instituciones internacionales correspondientes.

Decreto 2649 de 1993

Artículo 10. Definición. De conformidad con el artículo 6° de la ley 43 de 1990, se entiende por principios o normas de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, el conjunto de conceptos básicos y de reglas que deben ser observados al registrar e informar contablemente sobre los asuntos y actividades de personas naturales o jurídicas. Apoyándose en ellos, la contabilidad permite identificar, medir, clasificar, registrar, interpretar, analizar, evaluar e informar, las operaciones de un ente económico, en forma clara, completa y fidedigna.

Artículo 45. Cuentas de orden de control. Las cuentas de orden de control son utilizadas por el ente económico para registrar operaciones realizadas con terceros que por su naturaleza no afectan la situación financiera de aquél. Se usan también para ejercer control interno.

Artículo 62. Cuentas y documentos por cobrar. Las cuentas y documentos por cobrar representan derechos a reclamar efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de préstamos y otras operaciones a crédito. Las cuentas y documentos por cobrar a clientes, empleados, vinculados económicos, propietarios, directores, las relativas a impuestos, las originadas en transacciones efectuadas fuera del curso ordinario del negocio y otros conceptos importantes, se deben registrar por separado.

Ley 87 de 1993

Artículo 1º.- Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Parágrafo. - El control interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

Artículo 4º.- Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a. Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;
- c. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;

- d. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- e. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- f. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;
- g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
- h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- i. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- k. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

De acuerdo con las leyes antes mencionadas, la empresa debe contar con un sistema de control interno basado en los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, donde se trabaje para las normas técnicas que regulen esta actividad. Permitiendo la clarificación y control efectivo de todas las gestiones internas de la organización. Lo que amerita el estudio realizado y la propuesta basada en los diferentes aspectos legales antes señalados.

Marco contextual

Reseña histórica de la empresa PHARMACID S.A.S

La empresa farmacéutica PHARMACID SAS se constituyó el 11 de septiembre de 1990, identificándose con el registro único tributario RUT 800.108.193-0, con la actividad principal en la distribución y comercialización de productos farmacéuticos, medicamentos en su denominación genérica, medicamentos de alto costo y dispensación a las IPS, Hospitales, EPS, teniendo como área de influencia las diferentes ciudades y municipios del territorio. Después de unos años su actividad cambio a la dispensación, distribución y comercialización de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, esta compañía para cumplir con la dispensación tuvo que adquirir a personal debidamente capacitado y acreditado por los entes de control de la secretaria de salud en los diferentes departamentos. Contaba con diferentes puntos de dispensación en las ciudades como

Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Manizales, Medellín, Montería, Popayán, Riohacha, Villavicencio, tienen experiencia de más de 10 años en el manejo de outsourcing con IPS, Hospitales distritales y EPS.

Misión

PHARMA CID SAS, tiene como misión la dispensación, comercialización y distribución de productos farmacéuticos a nivel nacional para la red hospitalaria pública y demás entidades que prestan los servicios de salud. Ella cumple con las normas y reglamentaciones que acojan al manejo y tratamiento de esta clase de bienes, compitiendo con calidez, y conocimiento para mejorar su salud. Donde se brinda solidez económica y un desempeño ético y profesional para sus socios y colaboradores.

Visión

PHARMA CID SAS, fue creada con la visión, de convertirse en una compañía reconocida a nivel internacional para el año 2021, fortalecida en el suministro, comercialización, distribución y dispensación de los medicamentos de la más alta calidad otorgados por la industria farmacéutica; diferenciándose por la buena relación con los clientes.

Política de calidad

PHARMA CID SAS, se compromete a proveer medicamentos y mantener un servicio de dispensación en la red hospitalaria y demás entes que logre la satisfacción total de los requerimientos exigidos en el mercado.

La compañía está apoyada en un equipo humano idóneo, con una adecuada estructura; la cual, garantiza el acceso, la oportunidad, la calidad y control de los productos farmacéuticos.

Trabajo en equipo

Se combina talento y esfuerzos para el logro de los objetivos trazados por la alta gerencia de la compañía, mediante una jerarquía que permita la participación de cada uno de los relacionados en el desarrollo del objeto social.

Preservación del producto

La organización cuenta con los debidos procesos que garantizan un seguimiento riguroso al almacenamiento de los medicamentos ubicados en existencia. Además, su conservación y

adecuado uso se logra gracias a unas instalaciones apropiadas y a la responsabilidad que recae sobre los relacionados en cada puesto de trabajo.

Servicio al cliente

PHARMA CID SAS, cuenta con un equipo humano altamente comprometido con la misión de nuestra compañía dando gran relevancia al servicio que presta a las diversas entidades y particulares que necesiten de los productos farmacéuticos, mediante el uso de sus habilidades encaminadas a contribuir con la necesidad básica de la prestación de los servicios de salud.

Compromiso de la dirección

El compromiso de la Alta Gerencia se evidencia principalmente en la capacitación al personal, la divulgación de la política y objetivos de Calidad y la disponibilidad de recursos con el fin de obtener prontamente la certificación de alta calidad otorgada por los entes encargados de la administración pública nacional.

Valores corporativos

Responsabilidad, fe pública, rentabilidad, servicio, calidad, proceso Administrativo, oportunidad, satisfacción del cliente, respeto, jerarquía, liderazgo.

Marcas Comerciales

La empresa PHARMA CID SAS, distribuye medicamentos y dispositivos médicos de diferentes laboratorios reconocidos. (Ver figura.)



Figura 5. Marcas comerciales. Fuente: empresa PHARMA CID SAS

Diseño metodológico

Línea de investigación y sub-línea de investigación

Impacto social de las actividades económicas organizacionales y Contabilidad: Control organizacional y responsabilidad social empresarial.

Paradigma

De acuerdo con Porlán (2016) esa cosmovisión personal paradigmática se estructura "de manera idiosincrática en una red de esquemas cognitivos, que mantienen cierto grado de relación entre ellos y que se constituyen en auténticas construcciones singulares, creativas y complejas" y se manifiesta constantemente en toda interacción que se produce con el exterior, es decir, todo aquello que existe más allá de la persona. En ese proceso de comunicación individual y social el individuo se nutre y se fortalece, aunque la asimilación e interpretación de la "realidad" puede desencadenar en él procesos de cuestionamiento y revisión de los enfoques, modelos y supuestos, articulados previamente en su conciencia.

Los componentes definitorios de la estructura de un paradigma para (Hernández 1998) son los siguientes:

(a) Problemática, es decir, espacio de la realidad que los integrantes de la comunidad científica que lo suscriben deciden abordar (considerar, asumir, establecer) como campo (ámbito) de análisis, estudio e investigación; la tarea de los científicos consiste en generar soluciones prototípicas (ejemplares, dignas de ser imitadas) para estos problemas; dichas soluciones contribuyen a ampliar las coordenadas teórico-explicativas del paradigma; (b) Fundamentos Epistemológicos, los cuales se refieren a las concepciones acerca del conocimiento y sus procesos de producción; (c) Supuestos Teóricos, constituidos por los conceptos, principios, proposiciones, enunciados, postulados, hipótesis, explicaciones constituyentes de la matriz disciplinar compartida por los miembros de la comunidad; (d) Prescripciones Metodológicas, conformadas por el "conjunto de métodos, procedimientos, técnicas y reglas que acepta la comunidad de profesionales y que utilizan para el trabajos de construcción y refinamiento (investigación) del paradigma" (p. 68); (e) Proyecciones de uso o aplicación, "planteamientos, propuestas, procedimientos y técnicas de aplicación (derivados especialmente de los principios y supuestos teóricos) que proponen los paradigmas para analizar y solucionar problemáticas concretas de un espacio determinado de la realidad. (p. 68).

Según Grajales Guerra (1995) en cualquier ámbito, dicha cosmovisión está mediada por los acuerdos sociales, establecidos entre los miembros de una comunidad determinada -académica, tecnológica, administrativa, cultural, etc.- en torno a reflexiones teóricas como: ¿qué es la realidad?, ¿qué es verdad?, ¿qué es conocer?, ¿qué es investigar?, aunque esto no excluye la existencia de distintas miradas sobre un mismo asunto.

En cuanto a las dimensiones de un paradigma, existe una convergencia entre los planteamientos realizados por Guba (1990) y por algunos académicos de la Universidad de Sheffield; ellos señalan como fundamentales a las siguientes:

- Metodológica, al proveer formas y modos peculiares de hacer ciencia.
- Filosófica, pues lleva implícito un modo particular de "ver" y comprender la vida.
- Ontológica, por proporcionar respuestas particulares sobre la forma y naturaleza de la "realidad".
- Epistemológica, al ser portadora de concepciones teóricas sobre la generación y el desarrollo del conocimiento. Por su parte, González ofrece los siguientes aspectos que, según el autor, permiten "delimitar y caracterizar a un paradigma".

- Naturaleza estructural y sistémica, así como su carácter sociológico: un paradigma es un entramado de convicciones, presupuestos y teorías que se interrelacionan holísticamente y constituyen representaciones de lo "real". Estas, a su vez, se forman desde un ámbito social, en comunicación con las estructuras cognoscitivas de los individuos que pertenecen a ese marco.

- Exigencia consensual e historicidad: todo paradigma se genera en un contexto histórico-social, en el que se edifican -bajo planteamientos convenidos sin ser impuestos- códigos, significados y explicaciones filosóficas sobre el mundo. Su historicidad consiste en que estos se contrastan constantemente con lo que ha sido preestablecido, y puede cuestionarse la vigencia de sus planteamientos.

- Estatuto metodológico e instrumentalidad demarcadora: cada paradigma supone una idea de lo que es investigación, entraña un armazón de conceptos y estrategias sobre cómo desarrollarla para lograr los objetivos propuestos.

- Constitución como contexto de legitimación y carácter prescriptivo: la "suscripción" a un paradigma implica la adopción de determinados sistemas de valoración y evaluación de la

veracidad de las problemáticas de interés y de las respuestas que se encuentren, así como la pertinencia del aparato metodológico desplegado para ello. Al respecto, recalca Beltrán, que "un paradigma no sólo permite (...) aclarar diferentes tipos de fenómenos, sino que proporciona un marco en el que dichos fenómenos pueden identificarse primeramente como existentes."

- Lenguaje, formas y medios de expresión y comunicación aceptados convencionalmente: la indagación en torno a las características de un paradigma puede detectarse al analizar los discursos de sus miembros. Dichos discursos permiten, incluso, llegar a comprobar su pertenencia.

- Aspecto organizacional: un paradigma permite ordenar el arsenal metodológico que lleva implícito un conjunto articulado de prácticas de trabajo que descansan en técnicas y procedimientos aceptados por sus defensores.

- Naturaleza epistemológica: es el aspecto que, según Beltrán, "alude a los modos de producción de saberes que los miembros de (...) (una) comunidad (...) asumen como legítimos". A su vez, este engloba las posiciones que pueden adoptar esos miembros de cara a la realidad y a los "problemas" que han delineado.

Es importante señalar, que resulta prácticamente imposible hacer referencia a alguna de las dimensiones que conforman un paradigma sin estudiar las otras, porque constituyen un todo imbricado, un continuum, sin que ello implique una idea de linealidad.

Los métodos mixtos de acuerdo con Sampieri (2006) "representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Los métodos de investigación mixta son la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una fotografía más completa del fenómeno. Éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales

Enfoque de la investigación

Se puede entender como la forma de enfocar la investigación para ubicar y caracterizar el conocimiento, la investigación y la intervención social. En ese sentido, se puede señalar que la presente investigación tiene un enfoque hermenéutico, por lo que Habermas (2000) explica su concepto de Hermenéutica, “es un recurso metodológico de la ciencia social, que aborda en el medio que es el lenguaje en funciones (de socialización, de reproducción cultural y de integración social) el análisis de expresiones de significados, de sentido, de tales expresiones. En la frase “entenderse con alguien sobre algo en el mundo” se encierra una triple relación en los siguientes términos: “a) como expresión de las intenciones de un hablante, b) como expresión para el establecimiento de una relación interpersonal entre el hablante y el oyente y c) como expresión sobre algo que hay en el mundo”

Diseño de la investigación

Palella y Martín (2012: 80) exponen: “el diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Se utilizó la investigación de tipo descriptiva, ya que comprende descripción exhaustiva y detallada acerca del proceso de manejo del efectivo en las empresas en estudio para posteriormente explicar e interpretar la información. Para este trabajo académico la investigación es investigación acción, ya que es una intervención que se realizara por medio de prácticas profesionales a la empresa de estudio para realizar una propuesta que ayude a solucionar su problemática. En ese sentido Lomax (1990) define la investigación-acción como “una intervención en la práctica profesional con la intención de ocasionar una mejora”. La intervención se basa en la investigación debido a que implica una indagación disciplinada.

Según Latorre la expresión “investigación – acción educativa” se utiliza para describir una serie de actividades, que realiza el profesorado en sus propias aulas con fines como: el desarrollo curricular, su autodesarrollo profesional, la mejora de los programas educativos y los sistemas de planificación o la política de desarrollo. Según el autor estas actividades tienen en común la identificación de estrategias de acción que son implementadas y más tarde sometidas a observación, reflexión y cambio. Según el autor, la investigación acción hace referencia a una amplia gama de estrategias realizadas para mejorar el sistema educativo y social. De todos modos

aclara que dicha investigación se representa mejor con el triángulo de Lewin, el cual contempla la necesidad de la investigación, de la acción y de la formación como tres elementos esenciales para el desarrollo profesional. Dice además que la interacción entre las tres dimensiones del proceso reflexivo puede representarse bajo el esquema de un triángulo. Tanto para Latorre como para Lewin dicha investigación es como una indagación práctica realizada por el docente, de forma colaborativa y con la finalidad de mejorar su práctica educativa a través de ciclos de acción y reflexión

Alcance de la investigación

El control interno es el sistema por el cual se genera un efecto administrativo de una sociedad económica. En esta definición, el término administración se aplica para denominar el conglomerado de actividades idóneas para poder llegar al objetivo de la entidad económica. Un sistema de control interno no solo hace presencia para suplir las necesidades normativas y regulatorias, este tiene que ser práctico. Un sistema de control interno es importante y eficiente cuando: Da confianza en la generación de la información económica, genera seguridad efectiva en los movimientos operacionales, monitorea aspectos protocolarios, implementa una plataforma para la consecución efectiva de las metas. Por su parte los Riesgos financieros hace referencia a la incertidumbre producida por una inversión, debido a los cambios que opera el mercado financiero y la imposibilidad de la recuperación de la inversión.

Por su parte las Cuentas por Cobrar, Es la deuda a crédito que un cliente contrae con su proveedor por la adquisición de un bien o servicio. La deuda puede ser a corto o a largo plazo. Y por último la Situación financiera es un estado que muestra la situación financiera de una entidad a una fecha determinada con el propósito de poder indicar el grado de liquidez, solvencia y rentabilidad de la organización.

La presentación del Balance General se realiza siguiendo el esquema de ecuación contable, en la que activo es igual a pasivo más capital. El activo nos dirá la forma en que se han invertido que los fondos que la empresa obtuvo de sus acreedores (pasivo) y de sus socios (capital)

Población y Muestra

Palella y Martíns (2012: 93) definen la población como “el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones (...) es el conjunto finito o infinitos de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación”. En el trabajo de investigación la población involucrada fueron los trabajadores del departamento contable que cuenta con dos personas, además de la Gerente, subgerente, el departamento de tesorería (una persona), para un total de una muestra de cinco (5) personas.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La presente investigación se centró en una investigación analítica y descriptiva de una empresa que viene presentados problemas en el sistema de control interno en cuentas por cobrar. Esta investigación se realizó mediante las técnicas y las herramientas necesarias. Que se necesitaron para lograr los objetivos. También se realizó un paradigma cuantitativo debido a que se recolectó información, y se analizaron los estados financieros y estados de cartera desde el año que se comenzó a implementar el sistema control interno en esta compañía hasta el año 2018. Para la recolección de datos se emplearon las técnicas de entrevista, que consiste según Aragón (2018) en “una forma de encuentro, comunicación e interacción humana de carácter interpersonal e intergrupala (esto es, dos o más de dos personas), que se establece con la finalidad, muchas veces implícita, de intercambiar experiencias e información mediante el diálogo, la expresión de puntos de vista basados en la experiencia y el razonamiento, y el planteamiento de preguntas. Tiene objetivos prefijados y conocidos, al menos por el entrevistador. En la asignación de roles, el control de la situación o entrevista lo tiene el entrevistador. Implica la manifestación de toda la gama de canales de comunicación humanos: verbal (oral), auditivo, cinestésico, táctil, olfativo, no verbal (gestual y postural) y paralingüístico (tono, volumen, intensidad y manejo del silencio)”

En ese sentido, la observación directa para Méndez (2009) es el proceso mediante el cual, se perciben deliberadamente, ciertos rasgos existentes en la realidad previa, y bajo ciertos propósitos definidos.

Resultados

Encuesta

A continuación se presentan los resultados del vaciado de la información obtenida mediante la aplicación del instrumento, acompañada del respectivo análisis, pregunta a pregunta.

1.- ¿Considera que la empresa cuenta con políticas y procedimientos establecidos?

Opciones	Frecuencia	%
Si	5	100%
No		0%
Total	5	100%

Análisis: el 100% de los entrevistados considera que la empresa cuenta con políticas y procedimientos establecidos, sin embargo, algunas veces no se cumplen o se encuentran obsoletos, debido a que ya esos procedimientos generan debilidades en la cartera crediticia de la organización.

2.- De ser afirmativa la respuesta anterior, ¿Considera que estos procedimientos y políticas se actualizan con regularidad?

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Análisis: el 80% de los encuestados considera que estos procedimientos y políticas No se actualizan con regularidad, por lo cual, se vuelven obsoletas y ha permitido que se presenten las debilidades existentes en las cuentas por cobrar y se ha percibido debido a las auditorias de control del aumento de los clientes morosos. El 20% considera que si existen y se trabaja con ellas.

3.- ¿La empresa cuenta con indicadores de control?

Opciones	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Análisis: el 80% tiene conocimiento que la empresa cuenta con indicadores de control, por lo cual, es por medio de ellos que se ha detectado el alto volumen de cuentas morosas y las debilidades presentadas por el departamento en la insuficiente estrategia de la gestión de las

cobranzas para disminuir este problema. Con respecto al 20% señalo que no tiene conocimiento de estos indicadores

4.-de ser afirmativa la respuesta anterior, ¿considera que cuentan con aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de estos por parte de la gerencia?

Opciones	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Análisis: el 60% de los entrevistados señaló que Si cuentan con aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de estos por parte de la gerencia, el 40% indico que aunque cuentan con el conocimiento de la gerencia no se actualizan con la necesidad que lo amerita.

5.- ¿la empresa cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control?

Opciones	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Análisis: el 60% de los entrevistados señaló que si cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control, el 40% índico que algunas veces presentan fallas en su utilización

6.- ¿considera que existe una supervisión para verificar que las políticas de la empresa están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo por los trabajadores?

Opciones	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Análisis: el 60% señaló que Si considera que existe una supervisión para verificar que las políticas de las empresas están siendo interpretadas apropiadamente y si se llevan a cabo por los trabajadores, el 40% sin embargo, que al ser interpretadas cada supervisor maneja un criterio personal, lo que consideran que los procesos no se encuentran estandarizados.

7.- ¿considera que se realizan cambios en las condiciones de operación si los procedimientos se detectan obsoletos o inadecuados?

Opciones	Frecuencia	%
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Análisis: el 80% considera que No se realizan cambios en las condiciones de operación si los procedimientos se detectan obsoletos o inadecuados, esa es la razón por la cual no han sido autorizados, además que deben ser autorizados por la gerencia. El 20% indico que Si se informa de la desactualización de los procedimientos cuando comienzan a fallar y se detecta que ya no es funcional.

8.- ¿considera que las responsabilidades de los diferentes cargos dentro de la empresa se encuentran bien definidos?

Opciones	Frecuencia	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Análisis: el 60% considera que si se encuentran definidos, el problema es que muchas veces no se realiza la capacitación al personal al personal nuevo o recién contratado y por desconocimiento desconocen algunos procedimientos, el 40% restante señalo que algunos trabajadores desconocen cuáles son sus responsabilidades y obligaciones y diariamente realizan sus actividades de acuerdo con lo que se les indique.

9.-Con respecto al personal nuevo o recién contratado. ¿Considera que tienen efectivas políticas para la contratación, orientación, formación, entrenamiento de éste?

Opciones	Frecuencia	%
----------	------------	---

Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Análisis: el 60% considera que la empresa No que tienen efectivas políticas para la contratación, orientación, formación, entrenamiento de este, ya que en muchas oportunidades por venir recomendado no verifican la información suministrada por el candidato al cargo. El 40% indicó que Si tienen políticas de contratación y se rigen bajo ellas para los contratos al personal nuevo.

10.- ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa, donde las diferentes personas están autorizadas para ejecutar sus labores de acuerdo con su jerarquía dentro de la misma?

Opciones	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Análisis: el 80% señaló que la empresa Si cuenta con una estructura organizativa, donde las diferentes personas están autorizadas para ejecutar sus labores de acuerdo con su jerarquía dentro de la misma cobranza, ya que cada uno conoce cuál es el cargo que va a desempeñar y su jerarquía, el 20% señaló que no conocen sus responsabilidades y deberes en el cargo asignado.

11.- ¿La empresa cuenta con planificaciones de auditoría de control en el departamento de las cuentas por cobrar de manera recurrente?

Opciones	Frecuencia	%
Si	5	100%
No		0%
Total	5	100%

Análisis: el 100% señaló que la empresa cuenta con planificaciones de auditoría de control en el departamento de las cuentas por cobrar de manera recurrente, ya que es importante tener el conocimiento de su cartera crediticia y el estatus de cada uno de los clientes para poder otorgar más créditos o suspenderlos.

12.- ¿Considera que la empresa informa apropiadamente a sus trabajadores cuales son los objetivos de éxito y como deben ser alcanzados?

Opciones	Frecuencia	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Análisis: el 80% señaló que la empresa Si la empresa informa apropiadamente a sus trabajadores cuales son los objetivos de éxito y como deben ser alcanzados, sin embargo, existen fallas en los procesos y políticas que deben mejorarse para optimizar los departamentos de la organización en especial el de cuentas por cobrar.

Observación directa

Por medio de la lista de verificación de los procedimientos de las cuentas por cobrar se pretende validar en el contexto real el cumplimiento de los controles establecidos por la administración.

Ítems seleccionados:	Fecha
Puntos Chequeados: Todos	23/09/2019
Procedimientos para otorgar el crédito a los clientes.	
1.- El cliente llena el formato solicitud del crédito	X
2.- Se realiza la auditoria en el departamento de créditos de los requisitos entregados por el solicitante del crédito.	X
3.- Se verifica que el formato tenga las firmas del departamento jurídico, contador, la gerencia general, gerencia comercial, gerencia financiera.	X
4.-Se verifica que la línea de crédito que se conceda al cliente, solo se podrá utilizar a partir de la fecha en que se autorice	X
5.-El cupo asignado de crédito al cliente ha sido excedido en su facturación	X
6.-Se siguieron los procedimientos y políticas del departamento	X
7.-Se realizan auditorias de control a la cartera de clientes	X
8.-Se le envía un aviso de vencimiento de la factura al cliente	X

9.-El cliente que demore en cancelar sus facturas vencidas teniendo a más de 180 días vencido se les enviara un pre jurídico.	X
---	---

10.-Si el cliente supera los 360 días se tomará inicio de demanda.	X
--	---

Observaciones:

Análisis: en la lista de verificación el investigador observó que los ítems 1, 3, 5 y 7 de los procedimientos se cumplen y los ítems 2, 6 8, 9 y 10 no se están cumpliendo. Estos aspectos tienen como función verificar el estatus de los clientes crediticios y el seguimiento con las notificaciones de la cobranza de las facturas por vencerse y vencidas. Al no cumplirse estos procedimientos se otorgan créditos a clientes con facturas vencidas incremento la deuda para la empresa y dificultando aún más que pueden solventar su morosidad.

Matriz DOFA

Se utilizó la técnica de diagnóstico de la matriz DOFA, después de realizar los análisis de las respuestas obtenidas de la población de estudio, clasificando las respuestas para determinar de acuerdo con los teóricos y el investigador cuales son debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades. A partir de a partir de la valoración de aspectos internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas)

Debilidades

Oportunidades

<p>Algunas veces los procedimientos y políticas no se cumplen o se encuentran obsoletos.</p> <p>Los trabajadores desconocen cuáles son estos indicadores de gestión del departamento</p> <p>La gerencia no se ocupa de verificar que se mantengan vigentes los procedimientos y políticas</p> <p>La capacitación no se realiza de manera eficaz al personal nuevo.</p> <p>Ausencia de una comunicación efectiva con el personal indicando cuales son las metas y objetivos organizacionales</p> <p>Algunos de los procedimientos para otorgar créditos a los clientes con facturas vencidas no se cumplen.</p>	<p>La empresa puede actualizar los procedimientos y políticas de acuerdo con las necesidades actuales de la organización</p> <p>Se puede generar una matriz de comunicación para que los trabajadores conozcan los indicadores y su importancia dentro de la organización</p> <p>La gerencia, puede organizar reuniones de trabajo para diagnosticar la falla y debilidades de los procedimientos y políticas actuales.</p> <p>La empresa puede mejorar la capacitación a su personal tanto antiguo como nuevo, por medio de talleres comunicacionales</p> <p>El personal cumple con muchos de los procedimientos establecidos, lo que demuestra que los conocen.</p>
--	---

Fortalezas

Amenazas

<p>La empresa cuenta con políticas y procedimientos establecidos</p> <p>La empresa cuenta con indicadores de control</p> <p>La empresa cuenta con aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de los procesos y políticas mismos por parte de la gerencia</p> <p>Tienen efectivas políticas para la contratación, orientación, formación, entrenamiento de este</p> <p>Los empleados están motivados a cumplir con los procedimientos y objetivos organizacionales</p>	<p>Los procedimientos obsoletos no logran cumplir los objetivos a alcanzar por la gerencia y presentan debilidades en toda la eficiencia del departamento.</p> <p>Al desconocer los indicadores, se presenta desinformación de cuáles son las debilidades presentes en el departamento</p> <p>No permite que se autoricen por personal capacitado, cerrando la opción solo a la gerencia</p> <p>Los trabajadores nuevos improvisan en sus actividades debido a la desinformación existente</p> <p>Al improvisar no existe estandarización en los procedimientos lo que genera una mala imagen del departamento</p>
---	--

Los procedimientos establecidos se cumplen en un 50% de los mismos	Al no cumplirse estos procedimientos se otorgan créditos a clientes con facturas vencidas incremento la deuda para la empresa y dificultando aún más que pueden solventar su morosidad
--	--

Análisis: Se puede observar que entre las debilidades se encuentran que los procedimientos establecidos no se cumplen en su totalidad, esto genera descontrol ya al incumplirse se incrementa la deuda de la cartera de clientes morosa, además, los trabajadores desconocen cuáles son estos indicadores de gestión del departamento de las cuentas por cobrar, por lo cual, no perciben que el mismo no está siendo efectivo en sus actividades diarias.

Asimismo, la gerencia no se ocupa de verificar que se mantengan vigentes los procedimientos y políticas de la organización, las cuales deberían ser revisadas y ajustadas cada cierto periodo de tiempo, de acuerdo con regulaciones nacionales y necesidades internas de la empresa. Se percibe una ausencia de capacitación al personal, en especial al nuevo ingreso y comunicación efectiva con todo el personal de la empresa.

Dentro de sus oportunidades, se encuentra que los procedimientos y políticas ya están establecidas, solo deben ser ajustadas a las necesidades actuales de la organización, los empleados están motivados a realizar sus actividades, por lo cual, una supervisión adecuada permitirá que se realicen las actividades diarias sin improvisación por desconocimiento. La gerencia, debe realizar reuniones de trabajo para diagnosticar la falla y debilidades de los procedimientos y políticas actuales, con el personal que diariamente trabaja con estos procesos.

Con respecto a sus Fortalezas y Amenazas, la empresa ya tiene asignado políticas y procedimientos establecidos, indicadores de control, los procesos deben contar con aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de los procesos y políticas mismos por parte de la gerencia y no existe improvisación en la contratación, orientación, formación, entrenamiento del personal, además, Los empleados están motivados a cumplir con los procedimientos y objetivos organizacionales.

Sin embargo, los procedimientos obsoletos no logran cumplir los objetivos a alcanzar por la gerencia y presentan debilidades en toda la eficiencia del departamento, los indicadores, no han sido debidamente informados al personal lo que ocasiona se presenta desinformación de cuáles

son las debilidades presentes en el departamento y exista improvisación en las actividades diarias y tomas de decisiones, lo que origina una mala imagen empresarial a sus clientes.

Propuesta

Presentación de la propuesta

En la actualidad, las organizaciones se desenvuelven bajo un clima de incertidumbre, de grandes cambios económicos, sociales y políticos que afectan sus actividades administrativas y operativas, lo cual ha motivado a las empresas a recurrir a estrategias y herramientas que les permitan adaptarse a una nueva realidad, para de esta forma mantener su estado competitivo en el mercado. Se reconoce la importancia que tiene para la organización su capacidad de adaptación al medio ambiente externo.

Entre los diferentes riesgos a los que se enfrenta en la actualidad el sector privado de la distribución de medicamentos y equipos quirúrgicos se encuentra, la gestión de cuentas por cobrar, debido a una ineficiente estructura y un marco regulatorio que limita la gestión empresarial.

La propuesta busca solucionar el problema que está presentando la empresa PHARMACID S.A.S en su departamento de cuentas por cobrar, debido a que los procedimientos de realizar a auditoria en el departamento de créditos de los requisitos entregados por el solicitante del crédito, no se siguen los procedimientos y políticas del departamento, no se le envía un aviso de vencimiento de la factura al cliente, el cliente que demore en cancelar sus facturas vencidas teniendo a más de 180 días vencido se les enviara un pre jurídico y Si el cliente supera los 360 días no se toma el inicio de demanda. Al no cumplirse estos procedimientos se otorgan créditos a clientes con facturas vencidas incremento la deuda para la empresa y dificultando aún más que pueden solventar su morosidad.

Objetivos de la propuesta

Objetivo general de la propuesta

Proponer la aplicación de una estrategia diseñada de manera personalizada al entorno interno de la empresa PHARMACID SAS, para garantizar la aplicación de las herramientas de control interno aplicables a las cuentas por cobrar, la cual pueda ser gestionada por el área de contabilidad.

Objetivos específicos de la propuesta

Diseñar estrategias de comunicación internas que se incorporen a los procedimientos internos de PHARMACID SAS, para que el personal evite la improvisación al momento de las tomas de decisiones en sus actividades diarias

Actualizar el procedimiento para la gestión de cobranza para optimizar los procesos de acuerdo con las necesidades que la empresa requiere.

Estructurar estrategias para fortalecer la ejecución de auditorías internas que evidencien el adecuado cumplimiento de las medidas de control que aplican a la cartera crediticia. para disminuir las facturas morosas

Justificación de la propuesta

La propuesta presentada, se fundamenta sobre las bases teóricas actuales recopiladas luego de realizar una acertada revisión bibliografía y documental, orientada hacia el mejoramiento de los procesos administrativos utilizados en la empresa. Por otra parte, se busca solucionar el problema planteado en la investigación y al mismo tiempo otorgarle a la empresa una herramienta que podrá utilizar para fortalecer las debilidades detectadas al aplicar los instrumentos de recolección de datos primarios.

Factibilidad de la propuesta

El Diseño de una estrategia para la aplicación del control interno a las cuentas por cobrar de PHARMACID SAS, que pueda ser gestionada por el área de contabilidad traerá como beneficio a estas organizaciones, el mejoramiento de la competitividad y la productividad, además que la disminución del índice de morosidad y el incremento del flujo del efectivo le permitirá a la gerencia de la empresa, desarrollar proyectos que ayuden a mantenerse en el mercado nacional.

Factibilidad Operativa

La propuesta se considera viable puesto que no repercute ni estructural ni físicamente en la empresa de estudio. En este aspecto, se dispone de los recursos necesarios para llevarla a cabo operativamente ya que se dispone tanto del Talento Humano, así como también de la infraestructura necesaria para la implementación.

Factibilidad Técnica

La empresa cuenta con los equipos necesarios para la aplicación de las estrategias para mejorar la gestión de las cuentas por cobrar, ya que posee equipos de computación, papelería, tecnología, soporte técnico, entre otros, por tanto es factible la aplicación de este diseño, ya que, no presenta ningún inconveniente con relación a estos recursos.

Desarrollo de la propuesta

Respecto al desarrollo de la propuesta se realizarán las siguientes actividades relacionadas con los objetivos específicos.

Las estrategias de comunicación interna están dirigidas al personal del departamento de cuentas por cobrar buscando fomentar proceso de comunicación asertiva que permitan la optimización de los recursos y el encadenamiento productivo de las organizaciones. Al mismo tiempo dar a conocer o realizar recordatorios de las normas y procedimientos establecidas en los manuales de la empresa orientados a este departamento en particular. Entre los canales que se utilizaran en la planificación de estrategias de comunicación internas se encuentran:

Uso del Intranet. Por medio de los cuales se informará a los trabajadores diariamente de los procedimientos internos del departamento.

Reuniones aleatorias con la gerencia. Por medio de estas reuniones con duración de 15 minutos, con la gerencia del departamento, los trabajadores podrán exponer las debilidades o dudas encontradas en los procedimientos internos. Se aclararán los mismos y se tomara nota de los procedimientos que puedan estar obsoletos.

Crear un grupo de whatsapp institucional, donde los trabajadores señalen los problemas diarios encontrados y puedan ser orientados de acuerdo con los procedimientos establecidos, ya sea por el jefe del departamento o de otro trabajador con experiencia en el área.

Establecer un procedimiento para la gestión de cobranza

Realizar auditorías internas de control de la cartera crediticia por área o carrera a fin.

Con relación al segundo objetivo establecer un procedimiento para la gestión de cobranza

Para la elaboración de un procedimiento de cobranzas deben considerarse factores determinantes, tales como: las condiciones de ventas a créditos, la gestión de cobranza, los plazos

de cobro y las condiciones de pago. Además de seguir una serie de pasos que hay que observar en detalle para asegurar la efectividad del control interno de las cuentas por cobrar, tales como:

- Clasificar periódicamente las cuentas, de acuerdo con su antigüedad por fecha de emisión de la factura

- Verificar con frecuencia los saldos de los libros auxiliares, con la cuenta de control de estos en el libro Mayor General.

- Investigar ampliamente las cuentas declaradas incobrables y considerar la posibilidad de su cobro en el futuro, que sólo personas suficientemente autorizadas puedan dar por incobrable las cuentas, o emitir notas de créditos, debidamente numeradas. Se considerarán incobrables si la factura tiene un tiempo de vencimiento mayor de un (1) año o el cliente ceso su actividad comercial

- Preparar estados de cuentas mensuales de los clientes y solicitar de ellos su conformidad. Estos estados deben ser elaborados por una persona que no tenga acceso al control de los ingresos, ni a los créditos, todo despacho debe estar emparado por una factura y contabilizarse de inmediato, para realizar su efectivo y posterior cobro

- Realizar conciliaciones bancarias diarias para verificar los pagos realizados por transferencias bancarias y notificar al cliente si se observa alguna irregularidad con ellas.

- Realizar informes señales del estatus de los clientes al departamento de ventas y de administración. Estos informes se realizarán por los analistas del departamento involucrados, de forma mensual y se entregara a la gerencia para la toma de decisión sobre el caso

Frente al cumplimiento del tercer objetivo se asignará un auditor interno para que cada mes realice una auditoría a la cartera crediticia, los cuales debe contener:

Integrar los saldos de los créditos, de acuerdo con su antigüedad o Categoría

Confirmar con los clientes los saldos de capital e intereses pendientes de cancelar a determinada fecha.

Verificar que se realice la valuación mensual de la cartera crediticia, con base a las disposiciones emitidas por los procedimientos de la empresa

Comprobar que la empresa de estudio cuente con un departamento de cobros o una sección de administración de préstamos para la recuperación de la cartera morosa vencida y en cobro

administrativo para su coordinación con el departamento jurídico para la recuperación de los préstamos en cobro judicial.

Constatar que la institución practique la distribución oportuna de los avisos de cobro y la comunicación a los diferentes niveles de la entidad, sobre los clientes que presenten mora en sus pagos.

Conclusiones

Posteriormente a realizar los análisis de los datos recogidos y la aplicación de la matriz FODA se puede concluir lo siguiente:

En el momento de analizar el control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la compañía se encontraron falencias de que éstas no cumplen con las políticas y los procedimientos definidos en los manuales. Como la otorgación de créditos sin requisitos completos, no tienen programas de cobro, no llevan el control de vencimientos de las facturas, no tienen en cuenta el riesgo de facturar al cliente que tienen facturas a más de 180 días. A pesar de que cuentan con un sistema contable como es el SAP, que proporciona información detallada y con mayor rapidez, información importante para la toma de decisiones de la gerencia no lo tienen en cuenta porque su propósito era de vender y salir de la mercancía.

En la actualidad la compañía se encuentra con problemas financieros, por consiguiente, se observa una problemática que afecta la liquidez financiera; así como también se percibe el retraso en los procedimientos administrativos y contables de la organización. Cabe destacar que igualmente se observa una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma. Esto debido al mal manejo del sistema de control interno en cuentas por cobrar, la cual afecto a la compañía en la estabilidad y solidez de la empresa. Como no cancelar al día las facturas vencidas con los proveedores, los créditos con los bancos, el pago puntual a los empleados, lo cual generó despido en el 80% de sus colaboradores, y perdida en el 50% de sus clientes. Lo que ha originado el incremento de las facturas incobrables y la ausencia de liquidez en la empresa. Además, la ausencia de supervisión directa a los trabajadores ha permitido que los errores no se

detecten a tiempo, por lo cual, se realizan las correcciones cuando se presenta la falla y quizás ya haya ocasionado daños irreversibles en la económica de la organización.

En ese sentido, el incremento de las facturas morosas disminuye la fluidez de la empresa y la rentabilidad de ésta, ya que no se logra recuperar en el tiempo estipulado la inversión de los inventarios, no permitiendo que la organización cumpla con sus obligaciones y logre restituir su stock de inventarios, ya que de no conseguir el equilibrio de estas funciones, tendrá que cerrar sus instalaciones a mediano o largo plazo.

Recomendaciones

Establecer que normas, políticas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, sean por escrito, las cuales deberán ser publicadas en carteleras informativas, pero inicialmente se les debe dar una charla a los trabajadores para su debido conocimiento y aplicación. Colocando fecha de cuando comenzaran a regir las mismas.

Evaluar las capacidades y conocimientos de los trabajadores contratados para asignar las responsabilidades de cada una de las funciones que deberá cumplir en el departamento y sobre todo a quien deberá dirigirse en caso de dudas o tomas de decisiones en algún problema que se genere en las actividades diarias del departamento.

Seleccionar a un trabajador para que realice las funciones de supervisión del departamento, además, de otras responsabilidades inherentes al cargo, el cual, permitirá agilizar los procesos sin las pérdidas que actualmente presenta la débil gestión del departamento.

Realizarse seguimiento a los procesos de las cuentas por cobrar y el otorgamiento de créditos a los clientes nuevos y regulares. Es necesario verificar la capacidad adquisitiva que el mismo posee, por medio de información financiera actualizada.

Referencias Bibliográficas

Abascal Rojas, Fernando. (2004). "Como se hace un plan Estratégico". 4ta Edición. España, Madrid: Esic Editorial.

Aragón Luis (2018) Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica,

- Córdoba Marcial. Gestión financiera. 2da edición. Ediciones ECOE. Colombia. Disponible <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Ayala, Sara Inés (2015) libro 1 contabilidad básica general un enfoque administrativo y de control interno. Colombia,
- Boada García, Jenniffer (2016) Auditoría financiera para las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora de Alimentos S.A.S., De Conformidad Con Las NIAS. Universidad Cooperativa de Colombia
- Carrión Juan. (2007). "Estrategia de La Visión a La Acción". 2da Edición, España: Esic Editorial."
- Casal Guillermo, (2015) Buenos aires auditool.org.
- Castro Julián (2014) Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. Link <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Cepeda Gustavo. (1997). "Sistemas y Procedimientos Contables". Venezuela: Editorial Mc. Graw - Hill Interamericana, S.A."
- Chiavenato, Idalberto. (2006). "Introducción a la Teoría General de la Administración". México: Mc. Graw - Hill Interamericana de México: S.A."
- Coopers & Lybrand e Instituto de Auditores Internos. (1997). "Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO". España: Editorial Díaz de Santos.
- COSO. 2005. Control Interno. Informe COSO. Ecoe ediciones: Bogotá, pg. 3 (Esta traducción es la cuarta edición en español, el original en inglés fue publicado en 1992)."
- Díaz Alberto (2007). "Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa". Editorial Club de Estudio."
- Hernández, Gerardo. (1998). Paradigmas de la psicología de la educación (117-121 y 132-167) México: Paidós
- Elizal de Avilés, Karla Lissette (2018) Evaluación del sistema de control interno al proceso de cuentas por cobrar con tarjetas de crédito aplicad. o en una institución del sistema financiero en el Ecuador. De la Universidad católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.

- Estupiñán Gaitán R. (2006). "Control Interno y Fraudes". 2da Edición. Colombia, Bogota: Editorial: La Oveja Negra.
- Fred Roberto. (2003) Conceptos de Administración Estratégicas. 5ª Edición. McGraw. Hill, México.
- Grajales Guerra T (1995). La cosmovisión y el método de investigación. Editorial: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud
- González Freddy (2005) ¿Qué es un paradigma? Análisis teórico, conceptual y psicolingüístico del término. Investigación y Postgrado, Vol. 20 N° 1.
- Habermas Jürgen (1996), "Notas para una discusión (1964): Neutralidad valorativa y objetividad (respuesta a Parsons en el XV Congreso de Sociología alemana)", Trad. Koontz y O'Donnell (1979) Curso de administración comportamiento de las organizaciones modernas México editorial Mc Graw Hill.
- La Torre Antonio (2016) La investigación-acción Conocer y cambiar la práctica educativa. Editorial Graó, de IRIF, S.L. Barcelona. España
- Ley 87 de 1993
- Ley 2649 de 1993
- Ley 1314 de 2009 (julio 13)
- Lomax, P. (1990). Gestión del desarrollo del personal en las escuelas. Clevedon, Reino Unido: Asuntos multilingües.
- Mantilla Samuel Albert. y Blanco Sandra Yolima. (2005). "Auditoria del Control Interno". Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Palella S.; Martins, F. (2006). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas. FEDEUPEL
- Porlan Alberto (2016) Tartessos. Un nuevo paradigma. Editorial Libros de la Herida
- Sampieri Roberto (2006). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. cuarta edición.
- Internacional Accounting Standards Board (IASB): International Financial Reporting Standards 2003 (London: IASB).

Zoar Esaú Santisteban Juárez (2012) evaluación del control interno del proceso de cuentas por cobrar en una estación de servicio de combustible de acuerdo con el modelo coso. De Universidad De San Carlos De Guatemala. Guatemala.