

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE
FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SEANCA
CONSULTORES C.A, AÑO 2024.**

Presentado por:

BR., FELMAR DIAZ

BR., MEURYS LOUBETT

BR., ERIKA PARADA.

TRUJILLO, 2024.

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY
VICERRECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA



**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE
FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SEANCA
CONSULTORES C.A, AÑO 2024.**

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública.

Presentado por:

BR., FELMAR DIAZ

BR., MEURYS LOUBETT

BR., ERIKA PARADA.

Tutor

PROF. MSC. GILBERTO ROJAS

TRUJILLO, 2024

VEREDICTO



VICERRECTORADO ACADÉMICO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. Msc. Gilberto Rojas, Prof. Msc. Zaida Kassar y Prof. Msc. Yuley García, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado **INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SEANCA CONSULTORES C.A, AÑO 2024**, que presenta el Bachiller DIAZ BLANCO, FELMAR MIGUEL, portador de la Cédula de Identidad No. 11.637.663, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **Veinte (20) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los seis días (06) días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

Prof. Msc. Yuley García
C.I. 8.087.687
JURADO

Prof. Msc. Gilberto Rojas
C.I. 19.285.228
TUTOR

Prof. Msc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
PRESIDENTE DEL JURADO



Prof. Msc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO



Prof. Msc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombay@uvm.edu.ve



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. Msc. Gilberto Rojas, Prof. Msc. Zaida Kassar y Prof. Msc. Yuley García, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado **INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SEANCA CONSULTORES C.A, AÑO 2024**, que presenta la Bachiller **LOUBETT GONZALEZ, MEURYS COROMOTO**, portadora de la Cédula de Identidad No. **14.062.069**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con **Veinte (20) puntos**, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombay, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los seis días (06) días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

Prof. Msc. Yuley García
C.I. 8.087.687
JURADO

Prof. Msc. Gilberto Rojas
C.I. 19.285.228
TUTOR

Prof. Msc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011

PRESIDENTE DEL JURADO



Prof. Msc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO



Prof. Msc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmombay@uvm.edu.ve



VICERRECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

VEREDICTO

Nosotros, Prof. Msc. Gilberto Rojas, Prof. Msc. Zaida Kassar y Prof. Msc. Yuley García, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo Especial de Grado INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZAS DE LA EMPRESA SEANCA CONSULTORES C.A, AÑO 2024, que presenta la Bachiller PARADA REINOSO, ERIKA MAYERLING, portadora de la Cédula de Identidad No. 14.430.579, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con Veinte (20) puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Momboy, referente a la evaluación de los Trabajos Especiales de Grado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los seis días (06) días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro (2024).

Prof. Msc. Yuley García
C.I. 8.087.687
JURADO

Prof. Msc. Gilberto Rojas
C.I. 19.285.228
TUTOR

Prof. Msc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
PRESIDENTE DEL JURADO



Prof. Msc. Héctor Antúnez
C.I. 9.364.278
DECANO



Prof. Msc. Zaida Kassar
C.I. 9.175.011
VICERRECTORA ACADÉMICA



+58 412 2263605



www.uvm.edu.ve



universidadvalledelmomboy@uvm.edu.ve

DEDICATORIA

Dedico este trabajo con toda la humildad a mi señor todo poderoso, por darme cada día la fuerza y fortaleza para seguir adelante que, a pesar de las adversidades, siempre estuvo abriendo camino para llegar donde hoy me encuentro, a mis hijos Nicole y Onasis, por ser tan incondicional conmigo, haciéndome saber que siempre estaban y estarán allí para lo que yo necesite, a mis compañeros Felmar y Meurys, por ese apoyo que encontramos mutuamente y que hoy nos permite estar aquí.

Erika Parada.

Dedicado a mi Dios Yahveh, Dador de mi Vida y de toda la Creación. Sin Tí sería imposible la vida y las oportunidades. A Mi madre que se encuentra Viva en la Memoria Dios, en mi mente y Corazón. Dedicado a Mi esposa e Hijos y que todo este esfuerzo realizado les sirva como inspiración y ejemplo. Muy especialmente lo dedico, a nuestro profesor Licenciado Gilberto Rojas por su gran vocación docente. Todos sus consejos y arte de enseñar fueron claves para nuestra formación.

Felmar Díaz.

A mis adorados Hijos Desirett y Sebastián, quiero compensar su incondicional apoyo y amor durante este arduo proceso. Sin su constante aliento y comprensión, no hubiera sido posible llegar hasta aquí; Este éxito logrado no es de mi persona solamente, sino de todos ustedes que me han impulsado a seguir adelante. Gracias por en mí confiar y por ser mi inicio de iluminación, con todo mi cariño y gratitud.

Meurys Loubett

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos en verdad a Dios dador de Vida.

Expresamos nuestra más sincera gratitud para todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de este trabajo. En primer lugar, queremos agradecer a FENACOTECV y a la universidad Valle del Momboy, porque gracias a que unieron sus lazos nos abrió las puertas para licenciarnos en esta carrera maravillosa; en segundo lugar, agradecemos a nuestro Tutor Licenciado Gilberto Rojas, por su orientación, paciencia y sabiduría durante todo el proceso. Su apoyo fue fundamental para el desarrollo de este proyecto.

También reconocemos a mis compañeros Erika Meurys, Felmar y demás compañeros de clase por sus valiosas contribuciones y por ser una fuente constante de motivación y apoyo; por sus comentarios y sugerencias fueron de gran ayuda para mejorar cada día y mantenernos fuerte y no sucumbir; a los colegas que estuvieron dándonos aliento desde el inicio hasta el final en este proceso.

A todos nuestros profesores de la universidad lo cual hicieron un excelente trabajo para enseñarnos sus conocimientos con gran profesionalismo docente.

Finalmente, queremos expresar nuestra gratitud a todas las personas que participaron en las entrevistas y encuestas, así como a aquellos que brindaron su tiempo y conocimientos para enriquecer nuestra investigación; gracias a su ayuda este logro ha sido posible. Estamos profundamente agradecidos por el impacto positivo suministrado por su parte para la culminación de este trabajo. Gracias por ser parte de este importante logro en nuestras vidas académica.

INDICE GENERAL

VEREDICTO	3
DEDICATORIA	6
AGRADECIMIENTOS	7
INDICE DE TABLAS	11
INDICE DE IMAGEN	12
INDICE DE ANEXOS	13
RESUMEN	14
INTRODUCCIÒN	15
CAPITULO I. EL PROBLEMA	16
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Problema de la investigación.....	20
1.2.1 Problema general.....	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Justificación.....	22
1.4.1 Justificación Teórica	22
1.4.2 Justificación Práctica.....	22
1.4.3 Justificación Metodológica	23
1.4.4 Justificación Social.....	23
1.5 Alcances y Limitaciones	24
1.5.1 Alcances.....	24
1.5.2 Limitaciones	25
CAPITULO II	26

MARCO TEORICO.....	26
2.1 Antecedentes de la Investigación	26
2.1.1 Nacionales	26
2.1.2 Internacionales.....	30
2.2 Bases teóricas	34
2.2.1 Definición.....	34
2.2.1.1 Control Interno	34
2.2.1.2 Componentes del Control Interno	35
2.2.1.3 Ambiente de control	36
2.2.1.4 Evaluación de riesgos.....	37
2.2.1.5 Actividades de Control.....	39
2.2.1.6 La información y comunicación.....	40
2.2.1.7 La supervisión	41
2.2.1.8 Importancia del Control Interno	43
2.2.2 Facturación	44
2.2.2.1 Importancia de la Facturación	44
2.2.3 Cobranza.....	45
2.2.3.1 Importancia de la Cobranza.....	45
2.2.3.2 Dimensiones de facturación y cobranza.....	46
2.3 Operacionalización de las Variables	50
2.3.1 Definición Nominal	50
2.3.2 Definición Conceptual.....	50
CAPÍTULO III.....	53
MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1 Enfoque de la Investigación	53
3.2 Tipo y Diseño de la Investigación.....	53
3.2.1 Tipo de Investigación	53
3.2.3 Diseño de la Investigación.....	54
3.3 Población y Muestra.....	55
3.3.1 Población	55

3.3.2 Muestra	55
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
3.4.1 Técnica de Recolección de Datos	56
3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos.....	57
3.5 Procesamiento y Análisis de Datos	57
3.5.1 Validez y Confiabilidad.....	58
CAPITULO IV	53
RESULTADOS.....	60
4.1 Resultados Variable 1: Control Interno.	60
4.2 Resultados Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza.	68
CONCLUSIONES	77
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	85
ANEXOS	92

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variables	51
Tabla 2 Ambiente de Control.....	60
Tabla 3 Evaluacion de Riesgos	62
Tabla 4 Actividades de Control	63
Tabla 5 Information y Comunicacion	65
Tabla 6 Monitoreo.....	66
Tabla 7 Eficiencia Operativa	68
Tabla 8 Exactitud y Confiabilidad	70
Tabla 9 Cumplimiento Normativo	71
Tabla 10 Inasistencia por Razones Fortuitas	73
Tabla 11 Rendimiento de Cuentas	75

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Principales Componentes del Control Interno.....	34
---	----

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Guía de Entrevista.....	87
----------------------------------	----

RESUMEN

La investigación tiene como propósito analizar la Influencia del Control Interno en el proceso de facturación y cobranza de la entidad Seanca Consultores C.A., año 2024. La investigación se enfocó tomando en cuenta una el método de cualitativa investigación encuadrada en la metodología de campo, en este caso específico, el contexto fue desarrollado en el departamento de Facturación y Cobranza de la mencionada empresa. El instrumento utilizado es referido a entrevista semi estructurada con preguntas abiertas, el cual a partir de la información recopilada mediante el instrumento efectuado a los actores claves se pudo precisar que la empresa con los resultados ha expuesto las fallas en relación a la implantación del Control Interno en sus procesos, especialmente en la facturación y cobranza, donde la comunicación es un factor de vital importancia para el buen empleo de los lineamientos, normas, y parámetros que se establezcan; en caso contrario, se perpetuaran resultados no deseados, que van contrarios a los objetivos planteados por la empresa.

Palabras clave: Control Interno, Facturación, Cobranza, Confiabilidad, Comunicación.

INTRODUCCIÒN

Se reconoce al control interno como un elemento fundamental en la gestión empresarial que tiene como objetivo salvaguardar los activos, que brinda fiabilidad garantizada referente a la información financiera y promover la eficiencia operativa. En el contexto de las empresas de servicios de vigilancia, donde la facturación y la cobranza son procesos críticos para mantener su operatividad y solidez financiera, el control dentro de la entidad desempeña un papel vital.

En este sentido, la correcta implementación de un sistema de control interno en el proceso de facturación y cobranza de las empresas de servicios de vigilancia resulta crucial para prevenir posibles fraudes, errores contables, e irregularidades que puedan afectar la liquidez y la reputación de la organización. Aspectos como la verificación de la documentación de respaldo, la segregación de funciones, la reconciliación periódica de cuentas y la supervisión constante de las operaciones financieras son solo algunas de las prácticas clave que deben ser consideradas en la estructuración de un sólido control interno.

En esta investigación, se analizará la incidencia del control interno en el proceso de facturación y cobranza de las empresas de Seanca Consultores, C.A, este estudio se compone de cuatro partes, en el capítulo de inicio se expone la descripción del problema, la formulación del mismo, los objetivos de la investigación, la justificación y los límites y alcances del estudio. En el capítulo segundo se expone la fundamentación teórica, iniciando con los antecedentes, seguidamente el basamento teórico de las variables de Control Interno, de la Facturación y las Cobranzas; en el tercer capítulo se presenta el recorrido metodológico, en el cuarto capítulo los resultados obtenidos y sus análisis tomando en consideración las entrevistas planteadas y se da fin con las conclusiones respectivas y recomendaciones sugeridas.

CAPITULO I.

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Hablando del ámbito empresarial es natural decir que, el control interno es cualquier medida implementada por la administración de la empresa a los fines de lograr eficiencia, eficacia y una buena economía al manejar sus recursos financieros. Es así, puesto que en investigaciones realizadas en otros países, se observó que existen empresas que poseen documentos normativos internos que el personal cumple, pues tienen conocimiento de ello; en consecuencia, los recursos de la empresa se encuentran en resguardo, con esto se afirma que, al dar consecución a los objetivos de control interno desde la gerencia financiera, permite proteger las inversiones tanto físicas como monetarias de los accionistas; pues no contar con controles internos puede conllevar a resultados no deseados, y se pueden estar dando paso a grandes pérdidas económicas.

En tal sentido, en otras investigaciones realizadas, se encontraron deficiencias y amenazas a los sistemas de control interno, atribuido al sector público como en el privado abriendo las puertas al fenómeno de la corrupción (Carvajal y Sanabria, 2016). Este fenómeno de la corrupción es un verdadero cáncer que se debe combatir no con pañitos calientes, como bien se dice en la jerga popular, sino que se debe tomar las medidas necesarias, en el cumplimiento estricto de las políticas y normas de control interno establecidas, y con el monitoreo constante para velar por la aplicación de los mismos. Consecuentemente, se tiene que, al hablar de corrupción, desfalcos, falta de honestidad, son aspectos que en cualquier lugar del mundo, son reprochables, mayor aun en las empresas del sector públicos, las cuales, han traído y traerán como consecuencia desconfianza en toda la población, que, en su defecto, se refleja en el entorno político – económico del país.

En lo que respecta a las empresas privadas, estas no escapan tampoco de esta realidad; en este caso, la falta de supervisión, y fallas para dar cumplimiento a los procedimientos de control interno, coloca a la empresa en un peligro alto, por lo que posiblemente caería en desfalco; ya que, de no estar continuamente capacitando al personal, respecto a las normas establecidas para el control de los recursos financieros, y de no estar bajo una supervisión constante, estas estarán más propensas, a tener un riesgo elevado, de pérdida desmedida de dinero, resultando en gran daño a la estructura económica de la empresa; en consecuencia es fundamental contar con estricto control interno en todos las áreas, pero en especialmente en el área de facturación, la cual se refleja posteriormente las cobranzas; este flujo aparte de garantizar el cierre exitoso del ciclo del servicio, también advierte dificultades a tiempo. En los casos donde se realiza facturación con cobranzas a crédito de corto plazo, el pago que ingresa a las arcas de la organización, permite cumplir con los compromisos adquiridos con otros entes a tiempo inmediato, al mismo modo, permite el mantenimiento, renovación y adquisición de activos, cumplir con los compromisos a los proveedores, pago de pasivos laborales, impuestos, tributos y la conservación del capital de trabajo.

Bajo estas circunstancias, si alguno de los dos procesos, sea la facturación o la cobranza, o cuando inclusive ambos fallan, todos los compromisos adquiridos se verán implicados; en consecuencia, estarán afectadas las ingresos de la empresa, pues habitualmente los organismos se constituyen para generar ganancias, ya que ninguna empresa tiene como finalidad perder, de lo contrario, estaría en riesgo toda la estructura económica de la institución, destruyendo sus objetivos, visión y misión; de hecho, si un organismo se encontrase en esta circunstancia, pues sería necesario auditarla. Claramente, dentro de las facultades de los integrantes de junta de accionistas de una empresa, está la de decidir mandar a auditar su empresa, ya sea, porque presenta

déficit de liquidez que le impide honrar sus compromisos o por cualquier otra causa que lo amerite. Indubitablemente, esta acción deja en evidencia o en tela de juicio la labor de la gerencia administrativa y de la competencia estratégica para llevar adelante la unidad facturación y cobranzas.

Dentro de este orden de ideas cuando se presentan deficiencias en los métodos de cobranzas tales como no poseer tener a la mano el manual de procedimientos, no dispondrá de mecanismos para obligar al pago a los clientes morosos, tomando en cuenta también las fallas en la comunicación entre los departamentos ventas y cobranzas, esto origina que las facturas no sean cobradas a tiempo, o inclusive sean incobrables (González y Vera, 2013). Bajo este escenario es necesario hacer una pausa y reflexionar, que el elemento crucial, es tener manualizado los procedimientos, que por ende sea aplicado correctamente y que se mejoren la comunicación entre departamentos y que tenga una buena gerencia; en función a lo antes mencionado, la presente investigación busca las maneras de mostrar la influencia del control de manera interna en los procesos de facturación y cobranzas en la entidad Seanca Consultores C.A, año 2024; ubicada en la urbanización San Miguel, calle Cabimas No. 1, Edificio los Andes, nivel sótano en la ciudad de Maracay, Estado Aragua; cuyo objeto es prestar servicio privado de prevención y controlar la pérdida de valores, inspectores de seguridad, Monitoreo por GPS y CCTV, recepcionistas, así como también a la asesoría en Empresa dedicada a la asesoría en logística integral, siendo esta la alternativa más segura en los servicios de out-sourcing.

La estructura organizativa del ente está compuesta por un Gerente General, que es quien preside la organización; también dispone con el Gerente de administración la cual tiene de apoyo y responsabilidad el área de Orden de Servicio, el Departamento de Facturación, Cobranzas y Contabilidad, se debe resaltar que cada uno de estos departamentos cuentan para su desempeño

con un empleado dichos departamentos; también está el Gerente de Operaciones; cuyo departamentos de operaciones posee 150 empleados (Guardias de seguridad o vigilantes). De hecho, la empresa Seanca Consultores, C.A, se posiciona en el Estado Aragua como proveedor de servicio de vigilancia de bienes muebles e inmuebles, abarcando una cartera de clientes bastante extensa siendo de esta manera tener un control interno exigente y de mucha supervisión de los que van a la cabeza, para que el personal a su cargo cumpla con las normas y políticas internas. También es prudente disponer de excelentes métodos de facturación y cobranzas para garantizar que los costos invertidos para la generación de ingresos, se recuperen de manera efectiva, para llevar un buen control recobro de los costos invertidos. En pocas palabras, esto le va permitir cumplir con toda clase de compromisos y encontrarse solvente en todo tiempo.

Sin embargo, la entidad, está confrontando serios problemas; producto de la improvisación como primer punto; la empresa a pesar de contar con procedimientos para su justa aplicación en los procesos administrativos y operacionales, los gerentes y empleados vienen ejecutándolos de manera improvisada, pasando por alto, las políticas internas que permiten garantizar, que las transacciones administrativas y operativas sean eficientes y eficaces conforme a las leyes y reglamentos del país con lo cual toda empresa está obligada a sujetarse. Por consiguiente, dicha improvisación, ha originado lo que se conoce un efecto dominó, ya que repercute en el incumplimiento de los principios y normas tributarias, causando multas y sanciones por parte de los organismos públicos fiscalizadores tales como el SENIAT o la Alcaldía del municipio, Ministerio del Trabajo, entre muchas otras; por otro lado, debido a que la entidad cuenta con una considerable cantidad de clientes, su facturación es abundante, pero la realización de esos registros no está pronto por lo que sus estados financieros presentan ciertas cantidades de cuentas por cobrar vencidas.

En la indagación detallada dentro de las causas internas de la empresa; se encuentra que las políticas de cobro descritas en los manuales no se están cumpliendo, los encargados del área de facturación al no registrarlos en el momento y en el orden indicado, no puede realizarse un control adecuado de las cobranzas. Cabe destacar que la entidad a pesar de las circunstancias, produce los ingresos necesarios para su existencia óptima con el ofrecimiento de sus servicios, como ya se mencionó, tienen una cartera de cliente aceptable, pero presenta problemas con su capacidad de pago por las inadecuadas ejecuciones de las políticas de control interno sobre facturación y cobranzas; se considera que, con la aplicación de los correctivos necesarios, mejoraría sustancialmente su manejo financiero. De lo contrario, el desinterés a fomentar la aplicación adecuada de los procedimientos manuales de control interno los pudiera comprometer gravemente, tanto en el aspecto financiero, como en la atracción de nuevos posibles clientes y como resultado la retención de los ya existentes; sumado a esto, está la pérdida de competitividad, frente a competidores del área que emplean las normas y políticas de control de manera efectiva.

1.2 Problema de la investigación

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la influencia del Control Interno en el proceso de facturación y cobranzas de la Empresa Seanca Consultores C.A., año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la Influencia del Ambiente de Control Gerencial en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024?

¿Cuál es la Influencia de la Evaluación de Riesgos en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024?

¿Cuál es la Influencia de las Actividades de Control en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024?

¿Cuál es la Influencia de la Información y Comunicación en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024?

¿Cuál es la Influencia de la Supervisión y Seguimiento en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la Influencia del Control Interno en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A., año 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar las Influencias del Ambiente de Control Gerencial en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024.

Determinar las Influencias de la Evaluación de Riesgos en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024.

Determinar las Influencias de las Actividades de Control en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024.

Determinar las Influencias de la Información y Comunicación en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024.

Determinar las Influencias de la Supervisión y Seguimiento en el proceso de facturación y cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024.

1.4 Justificación.

1.4.1 Justificación Teórica

Es muy importante el control interno en las organizaciones. Es por esto que es un tema que ha sido ampliamente abordado desde diferentes enfoques teóricos; se ha demostrado que un adecuado sistema de control interno contribuye a que las empresas sean más eficaces y eficientes, lo cual garantiza el adecuado uso de los recursos, la protección de los activos, ayudando a que la información financiera sea mayormente confiable permitiendo dar cumplimiento de las leyes y regulaciones. La teoría nos proporciona las bases conceptuales y los fundamentos necesarios para comprender cómo debe funcionar un control interno efectivo, estableciendo los criterios de evaluación y los estándares que permiten medir su eficiencia; concretamente, la gestión empresarial valora mucho el control interno por lo que es un componente fundamental que se basa en la implementación de políticas, procedimientos y mecanismos de supervisión para garantizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad operacional; es así, la sistematización de un control interno sólido contribuye a prevenir fraudes, errores y prácticas irregulares, además asegura la correcta facturación de los servicios prestados y una gestión eficiente de los cobros.

1.4.2 Justificación Práctica

El análisis de la Influencia del Control dentro de la institución en las transacciones de facturación y cobranza tiene una relevancia práctica significativa, permitiendo identificar y evaluar la eficiencia del control interno permitirá detectar posibles carencias, riesgos y áreas donde requiere mejoras, esto contribuiría a fortalecer el sistema y a optimizar los procesos internos de la organización. Asimismo, un control interno eficiente tiene impactos directos en los resultados financieros y en la reputación de la entidad, lo que afecta su competitividad y le permite sostenerse a largo plazo. Por lo tanto, llevar a cabo este análisis práctico es esencial para el buen

funcionamiento de la organización permitiendo garantizar la confianza de los clientes, proveedores y demás partes interesadas. Es decir, un control interno eficaz permite verificar la exactitud de la data contable, asegurar la correcta emisión de facturas, monitorear los cobros a clientes de manera oportuna y prevenir posibles desviaciones en el flujo de caja. Esto se traduce en una mayor rentabilidad, sostenibilidad y reputación de la entidad en el mercado.

1.4.3 Justificación Metodológica

Para aplicar evaluaciones de cómo influye el Control dentro de los procesos internos de facturación y cobranzas, es necesario definir una metodología que permita recopilar la data requerida para analizarla y obtener conclusiones relevantes. La metodología a utilizar debe ser rigurosa y confiable, garantizando la validez y confiabilidad de las totalizaciones obtenidas. Por esto se propone utilizar una metodología cualitativa. Se realizarán entrevistas a los responsables del control interno, se revisarán los documentos y procedimientos existentes y se aplicarán herramientas de análisis cualitativo para de esta manera diagnosticar la eficiencia del control interno; esta metodología permite identificar y corregir posibles debilidades en las técnicas usadas en la facturación, establecer mecanismos de seguimiento de los cobros pendientes, y fortalecer la transparencia y rendición de cuentas en la dirección financiera de la entidad. Por otra parte, esta investigación contribuirá como aporte para aquellos estudiantes que realicen investigaciones futuras con similares bases en la casa de estudios universitarios Valle del Momboy (UVM), siendo así un marco de referencia sobre el tema.

1.4.4 Justificación Social

El presente estudio reflejó la realidad de entidad, la cual ha de impactar de forma positiva al cuerpo de accionistas, además de los trabajadores que forman parte de ella y de todo aquel personal que se incorpore a futuro pues la intención es que los gerentes financieros y

administradores deben hacer eco de forma periódica a todo el equipo de trabajo que la conforma; la intencionalidad de este estudio es incidir en el fortalecimiento de sentido de pertenencia y el logro de comunes objetivos. La influencia y el buen manejo del control interno en las ejecuciones de facturación y cobranza de los entes tienen repercusiones sociales significativas, por un lado, contribuyen a generar confianza y credibilidad en los clientes al garantizar la exactitud y fiabilidad de las transacciones comerciales, por otro lado, promueve la equidad y consumación de las obligaciones tributarias, lo cual beneficia a la sociedad en su conjunto al fomentar prácticas empresariales éticas, transparentes y responsables; aunado a que, previene situaciones de conflicto con clientes y mejorar la percepción de la entidad en el mercado, fortaleciendo su posicionamiento y contribuyendo a su sostenibilidad por largo tiempo; por ende, es indispensable que la organización observe detenidamente lo valioso de esta investigación y que implemente de manera adecuada a el Control Interno de forma general.

1.5 Alcances y Limitaciones

1.5.1 Alcances

La investigación será viable al obtener del ente Seanca Consultores, C.A un compromiso firme y una cooperación activa en el desarrollo de la investigación, cooperando y dando acceso a la información y al personal y así tener los datos necesarios, como tiempo, personal y tecnología, para realizar la indagación de manera aceptable, y de tener a la orden de sistemas contables actualizados y preparados para integrar el sistema de control interno de manera efectiva; le permitirá garantizar que se lleve un registro adecuado de las transacciones financieras y contables de la entidad, de forma que el sistema de control interno pueda funcionar correctamente; en consecuencia, el impacto financiero de la implementación del control interno, considerando los costos relacionados, como el software, la capacitación de los empleados y cambios en las

transacciones internas; va impulsar positivamente el nivel de la organización, dándole la oportunidad de alcanzar proyecciones financieras para estipular el impacto del control interno en los informes financieros, como el estado ganancias y pérdidas, estado de resultados y el flujo de efectivo; además de poder identificar y evaluar los posibles riesgos financieros que podrían afectar la implementación y eficiencia del control de forma interna a tiempo.

1.5.2 Limitaciones

No es sencillo tener acceso a toda la información necesaria para evaluar el control interno de Seanca Consultores, C.A., la cual pudiera representar un obstáculo para tener alcance a los datos financieros detallados, registros de procesos internos y políticas de control interno, otra limitación pudiera ser la falta de colaboración de los empleados que suministre información precisa y detallada sobre los controles internos implementados; En otro contexto, existen limitaciones de tiempo y recursos, ya que realizar una investigación exhaustiva sobre el control interno a la entidad se dispone de un tiempo limitado para completar el estudio y no se cuenta con los recursos suficientes para llevar a cabo entrevistas extensas y obtener documentos e informes relevantes; la investigación se basará en el suministro de datos proporcionados por la empresa Seanca Consultores, C.A., por lo que existe la posibilidad de que la información proporcionada no sea precisa o completa, lo que podría afectar la confiabilidad del producto final de la investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Nacionales

Cova (2022), en su artículo "La gestión del conocimiento y el control interno en la administración pública venezolana: Una visión desde la valoración del riesgo y las tecnologías de la información", la autora realizó una revisión bibliográfica exhaustiva sobre el tema, analizando las principales teorías y enfoques relacionados con la gestión del conocimiento y el control interno en el contexto de la administración pública venezolana; además, se realizaron comparaciones de casos de estudio y se aplicaron encuestas a diferentes profesionales del sector público venezolano; también se abordó la importancia de la gestión del conocimiento y el control interno en la administración pública de Venezuela, centrándose en la valoración del riesgo y las tecnologías de la información, se explicó que la gestión del conocimiento implica identificar, capturar, compartir y utilizar el conocimiento en el interior de una estructura para regenerar su rendimiento y alcanzar sus objetivos. También se resaltó que en el contexto de la administración pública venezolana, la gestión del conocimiento es elemental para una selección de medidas adecuadas y el uso eficiente de los peculios estatales.

Respecto al control interno, se argumentó que era esencial para garantizar transparencia, efectividad y eficacia en el servicio público, elementos claves como el contexto de control, la valoración de riesgos, la información y comunicación, y las actividades de control. Además, se destacó que la valoración del riesgo es fundamental en la tarea del conocimiento y el control

interno, ya que implica reconocer, examinar y valorar los riesgos a los que se enfrenta la organización, tomando medidas para mitigarlos. Se subrayó que esta valoración debe ser continua y adaptarse a los cambios del entorno. En relación a las tecnologías de la información, se afirmó que son herramientas forzosas para la gestión del conocimiento y el control interno, ya que facilitan una mejor gestión del conocimiento, permite acceder a los datos y contribuyen a la eficiencia y eficacia en la dirección pública.

La correspondencia, ambas investigaciones, "Influencia del Control Interno en la eficiencia del proceso de facturación y cobranzas de la Empresa Seanca Consultores, C.A., año 2024" y el artículo de Cova (2021) se fundamentaron en la relevancia del conocimiento como un elemento clave para fortalecer el control interno. Esto permite identificar y compartir buenas prácticas, generando el aprendizaje necesario para mejorar la eficiencia y garantía de los servicios. También se destaca la necesidad de fomentar la formación y capacitación continuada de los trabajadores en el uso de las TIC, así como implementar políticas y procedimientos de seguridad de la información.

Cárdenas et al (2022), en su artículo "Control interno en la gestión del talento humano. Sistema COSO" abordan la importancia de ese elemento en la gestión de la capacidad humana, utilizando como marco de referencia el Sistema COSO, por lo que toca a, los métodos utilizados, los autores realizaron una revisión bibliográfica exhaustiva de diferentes estudios y publicaciones concernientes al control interno en la gestión del talento humano; además, se analizaron los principios y componentes del Sistema COSO y su aplicabilidad en el ámbito de la gestión de la competencia del personal. Entre las herramientas utilizadas en la investigación se destacan la identificación y estudio de los riesgos asociados a la gestión del talento humano, la evaluación del sistema de control interno existente en las organizaciones y la propuesta de mejoras basadas en los manuales del Sistema COSO. Señalaron que las ventajas de implementar un control interno sólido

en la gestión del área mencionada, incluyen reducir el riesgo de fraudes y errores, mejorar la eficiencia de las etapas de reclutamiento y selección, promover la retención del talento, desarrollar habilidades y competencias en los empleados, entre otros beneficios. Sin embargo, también señalaron algunas desventajas o limitaciones, como el costo de consumación y sostenimiento de un sistema para dicha función, la resistencia al cambio del personal y la dificultad de medir el impacto directo de las mejoras en el control interno en los totales organizacionales. Como conclusión del estudio, se destacaron la importancia de realizar integración para garantizar la eficacia y eficiencia de los métodos relacionados con la atracción, desarrollo y retención del talento; adicionalmente enfatizaron que era imprescindible utilizar modelos como el Sistema COSO como cuadro de reseña para guiar la ejecución de controles internos en este ámbito.

Comparativamente, el artículo y la presente investigación radico en la importancia del control interno en la gestión de recursos humanos y cómo este control puede afectar directamente la eficiencia de una sociedad. En el tema, exployado por el autor, se destacó la relevancia de implementar un sistema de control interno en la gestión del talento humano de una organización, tomado como punto esencial, el sistema COSO debido a que es reconocida esta metodología para establecer y evaluar el control interno de la empresa en todos sus aspectos; este sistema busca asegurar que su personal sean utilizados de manera eficiente, que se cumplan las políticas y regulaciones establecidas, y que se minimicen los riesgos relacionados con el talento humano. Por otro lado, la presente investigación, ejecuto un análisis específico de cómo el control interno influye en la eficiencia de las empresas dedicadas a la prestación de servicios de vigilancias, en el caso Seanca Consultores, C.A., la falla del adecuado empleo del control interno y las escasas relaciones de comunicación entre el equipo que tenía laborando en la empresa, forma parte de las causas que no permite contar con empleados capacitados, motivados y comprometidos, lo cual se

traduciría en una mejor atención al cliente, un alto rendimiento y una reducción de pérdidas y riesgos en la prestación del servicio de vigilancia. En resumen, ambos temas resaltan la importancia del control interno en la gestión del talento humano a través de un sistema de control como el COSO, y la influencia que tiene el mismo, en la eficiencia de las empresas, por lo que, para Seanca Consultores, C.A, queda comprobado que una gestión eficiente del recurso humano contribuye al logro de los objetivos organizacionales y mejora en la calidad y rendimiento del servicio ofrecido.

González E. y López A. (2019), en el artículo " Plan de mejoras para optimizar el sistema de cobranza de la compañía grupo Vitasana, C.A." Este plan buscaba mejorar el proceso de facturación con el objeto de fortalecer el sistema de cobranza de la compañía. La investigación llevada a cabo se caracterizó por su enfoque cuantitativo y se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, orientado a ofrecer una solución a la problemática identificada en el proceso de facturación. Se realizó un muestreo de 9 trabajadores del departamento de facturación, a quienes se les aplicó una encuesta con preguntas dicotómicas. Los resultados obtenidos revelaron deficiencias en la organización y planificación, también falta de normas y procedimientos establecidos; en efecto, los hallazgos respaldaron la exigencia de emplear planes de mejoras en el proceso de facturación que realizan los subordinados.

Los autores llegaron a la conclusión de que, al cumplir con las normas y procedimientos establecidos, la empresa podrá mejorar su control sobre los ingresos diarios, acelerar el proceso de facturación y establecer un sistema de cobranza efectivo. Adicionalmente, se resaltó la importancia de la participación activa del personal, gerentes y clientes en la obediencia de las políticas de la sociedad como garantía de facilitar servicios eficientes y recibir pagos oportunos. Se recomienda

contar con procedimientos administrativos y contables sólidos para prevenir deficiencias en el proceso de cobranza.

El mencionado artículo, tiene relación con la presente investigación debido que ambas las empresas sondeaban cómo mejorar el proceso de facturación y cobranzas; identificando las deficiencias en la organización, y actuar con planes favorables para la implementación de los pasos de facturación y cobranza, que admitirían agilizar la facturación, y garantizar un control efectivo sobre los ingresos diarios, además de involucrar a todos los que cumplen una función en la dinámica de la compañía sea externo como interno, con el propósito de asegurar un servicio eficiente y pagos oportunos.

2.1.2 Internacionales

Alarcón (2023), en el artículo titulado "Incidencias del control interno en la efectividad de la gestión administrativa de la subgerencia de logística de la municipalidad provincial de Abancay (Perú), en el periodo 2019" tuvo como objetivo principal analizar las incidencias del control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de logística, la cual, se basó en una metodología de investigación cualitativa, utilizando técnicas como la entrevista y la interpretación de documentos; en el artículo, se establece que el control interno es esencial para certificar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas en una organización; abarcando diferentes aspectos, como la supervisión de los activos, los procedimientos operativos, la gestión de riesgos y la rendición de cuentas; el autor identificó algunas incidencias en el control interno de la subgerencia de logística, que incluían la falta de documentación adecuada de las etapas, la falta de capacitación del personal en control interno y la falta de supervisión y seguimiento de las labores realizadas.

Concluyendo que, estas incidencias afectaban directamente la eficacia del trabajo administrativo de la subgerencia de logística; recomendó implementar medidas para fortalecer el

control interno, como la elaboración de manuales de procedimientos, la capacitación del personal, la designación de responsables de supervisión; y destacó la importancia de una comunicación efectiva entre los diferentes niveles de la entidad para garantizar una implementación exitosa del control interno.

En este artículo se evidencia gran relación con la presente investigación debido a la importancia de destacar que el Control Interno es un acumulado de medidas, políticas y procedimientos que corresponden ser implementados en una empresa con el objetivo de garantizar la eficacia, confiabilidad y transparencia en las operaciones internas, y al no ser corregidas las incidencias que presentan en el tiempo oportuno, estas generaran una cadena de obstáculos y problemas que dificultan la correcta ejecución de las labores y procesos. Para solucionar esta problemática, se recomienda implementar medidas para fortalecer el control interno en la empresa; una de estas medidas consiste en la elaboración de manuales de procedimientos, los cuales detallan paso a paso las actividades y tareas necesarias para llevar a cabo cada proceso. Otra medida importante es la capacitación del personal, ya que un equipo bien formado y actualizado en las buenas prácticas del control interno será más eficiente y estará en mejor capacidad de detectar y corregir posibles incidencias, y que una adecuada comunicación interna permitirá que los procesos y políticas establecidos en el control interno sean entendidos y aplicados correctamente por todos los miembros de la compañía, garantizando así una implementación exitosa y eficiente del control interno.

Escobar et al (2023), en su artículo "Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú" tuvieron como objetivo principal del estudio el análisis de la relación entre el control interno y la rentabilidad de un comercio de servicios generales en Perú; aplicaron conocimientos de investigación cualitativa y cuantitativa; recopilaron datos mediante de

entrevistas, con un ejemplar de 50 compañías del sector de servicios de Lima, utilizaron un enfoque cuantitativo, donde recopilaron datos a través de cuestionarios estructurados que se distribuyeron entre los gerentes de las compañías seleccionadas; dichos cuestionarios se diseñaron para medir diferentes aspectos del control interno, como el control administrativo, el control financiero y el control operativo; implementaron una matriz de riesgos para identificar los elementos clave del control interno que afectan la rentabilidad de las sociedades de servicios generales y utilizaron un software de análisis de datos en el procesamiento de la información recopilada. También recopilaron datos sobre indicadores de rentabilidad, como el rendimiento sobre los activos, el margen de beneficios y el retorno sobre la inversión. Cuyos resultados revelaron que concurría una dependencia indicadora entre el control interno y la rentabilidad de las compañías de servicios generales en Perú; determinando que un mayor nivel de control interno se asocia con una mayor rentabilidad.

Como resultados, concluyeron que el control interno influye significativamente en la rentabilidad de las sociedades de servicios generales en Perú; y que un control interno sólido permite minimizar riesgos, mejorar la eficiencia operativa y maximizar los ingresos. Además, recomendaron a las compañías dedicadas a la prestación de servicios generales, fortalecer sus controles internos mediante de capacitación constante, mejoras en los métodos y uso de tecnología adecuada.

El mencionado artículo, tiene relación con la actual trabajo debido que ambas sociedades ofrecen servicios, y que se corrobora, como el control interno impacta directamente en la rentabilidad de las empresas que proporcionan servicios, en la estructura de sus procesos internos, en la forma de cómo minimizar los riesgos y maximizar los beneficios, así como, influye en la capacidad de la compañía para generar ingresos. Ambos temas comparten la premisa de que el

control interno es esencial para el éxito y la eficiencia de una asociación, se reafirma que, un control interno sólido y bien estructurado permite a las organizaciones prevenir y detectar errores, irregularidades o fraudes, ayudando a mantener la continuidad del negocio, minimizando los riesgos e impulsar la rentabilidad.

Silva (2022), en el artículo "Sistema de control interno en el proceso contable en la empresa Cisnecolor Cía. Ltda." El análisis del sistema de control interno implementado en Cisnecolor Cía. Ltda., se elaboró mediante el uso del método de investigación descriptivo. El autor empleó herramientas como la observación directa y entrevistas para recabar información sobre el sistema de control interno de la entidad, resaltó la importancia crucial de contar con un sistema de control interno eficaz en cualquier agrupación, especialmente en el ámbito contable, también mencionó que este constituye un elemento fundamental para asegurar la confiabilidad y la integridad de los datos financieros, así como para prevenir fraudes y errores. En consecuencia, se destacaron las ventajas del sistema de control interno, tales como una mayor eficiencia y eficacia en la tarea contable, la detección oportuna de errores o irregularidades, una mayor confiabilidad en los informes financieros, una mejor toma de decisiones y el acatamiento de leyes y regulaciones. No obstante, también se identificaron algunas desventajas en el sistema de control interno, como la resistencia al cambio de algunos empleados, la complejidad y los costos asociados a su implementación y mantenimiento, la eventualidad de errores humanos y la dependencia excesiva de sistemas informáticos.

En su conclusión, la autora subrayó que el sistema de control interno en Cisnecolor Cía. Ltda., resultaba fundamental para garantizar la fiabilidad de las informaciones contables y financieras; este mismo interés lo tenía la empresa SEANCA Consultores C.A, identificadas las desventajas, también que señaló que los beneficios superaban ampliamente las limitaciones, lo

cual evidenciaba la trascendencia de implementar y fortalecer el sistema de control interno. Por consiguiente, se evidencio la notoriedad de reforzar el sistema de control interno en la empresa., proponiendo mejoras como la capacitación del personal, la actualización de políticas y procedimientos, y empleo e inversión en la tecnología adecuada. El tema tiene gran relación con la influencia del control interno en el proceso de facturación y cobranzas de Seanca Consultores C.A. en el año 2024, ya que al tener una incorrecta facturación y cobranza al igual presenta varios efectos negativos, como: pérdida de ingresos, flujo de efectivo irregular, falta de claridad en los procesos de facturación y cobranza, además de generar desconfianza por parte de los clientes, lo que afecta la reputación, adicionalmente le ha originado sanciones, multas y otras, dificultades de planificación; por lo que es indispensable adoptar un sistema de control interno bien establecido en el proceso de facturación y cobranzas de Seanca Consultores C.A. para garantizar una gestión contable eficiente y efectiva, y poder asegurar la precisión y confiabilidad de los registros financieros, identificando errores y corregirlos a tiempo y evitar pérdidas financieras, y cumplir los objetivos de tener una empresa rentable.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Definición

2.2.1.1 Control Interno

Hablar de Control interno es referirse a las políticas, procedimientos y prácticas que una empresa utiliza para proteger sus activos, garantizar la integridad de su información financiera y promover la eficiencia operativa; al respecto los autores Arens, & et al (2013), indican que el Control Interno representa un proceso implementado por la junta directiva, la administración y otros colaboradores de una entidad, con la intención de brindar una seguridad adecuada, en correspondencia con la consecución de metas en categorías fundamentales como la eficacia y

eficiencia de los procedimientos, la confiabilidad de los datos financieros y la observancia de las leyes y regulaciones pertinentes.

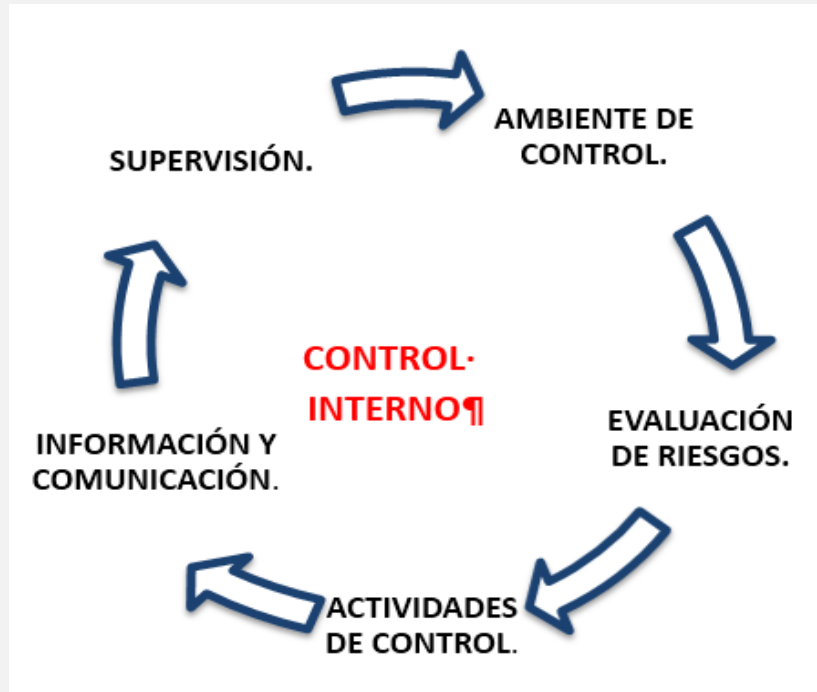
Por otro lado, COSO (2013), define el Control Interno como una serie de políticas, procedimientos y prácticas adoptadas por una organización para ofrecer una certeza razonable sobre el logro de los fines instaurados, abarcando aspectos como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como la supervisión. Esta descripción enfatiza la relevancia del Control Interno como un proceso integral que implica a todos los niveles de la empresa para asegurar la consecución de objetivos en áreas clave como operaciones, información financiera y cumplimiento normativo.

2.2.1.2 Componentes del Control Interno

Los componentes del control interno son la columna vertebral de cualquier organización sólida, en relación a ello, el Modelo COSO (2013), (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), proporciona una estructura sólida para el diseño e implementación de un sistema de control interno efectivo que abarca diferentes aspectos clave de la gestión de riesgos y el cumplimiento, es decir, el modelo COSO establece un marco integral de control interno que se encamina en cinco (5) componentes principales: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

Figura 1

Principales Componentes del Control Interno



Fuente: Elaboración propia

2.2.1.3 Ambiente de control

El marco en el que opera una organización y sienta las bases para un buen desempeño, permite que las empresas puedan reducir riesgos, mejorar su reputación y alcanzar sus objetivos a largo plazo, al respecto, COSO (2013), señala que se refiere al entorno que donde llevan a cabo las operaciones de la compañía, la cual, incluye la estructura, la cultura, las políticas, procedimientos y el compromiso de la alta dirección con el control interno. De esta manera, el ambiente de control establece el tono en toda la organización, influenciando la conciencia y la ineludible de los controles internos; así pues, un ambiente de control sólido promueve la eficacia de los demás componentes; este ambiente incluye la integridad, los valores éticos y la aptitud del personal, así como la distribución organizativa y el compromiso hacia la descripción detallada de cuentas.

- **Integridad**

La integridad se refiere a la honestidad y coherencia en las acciones y decisiones de una persona u organización; en este aspecto, Villoría (2014) señala que, es un valor fundamental que se refiere a actuar con honestidad, rectitud y apego a principios éticos sólidos. Implica ser congruente entre lo que se piensa, se dice y se hace, y mantener un comportamiento transparente y responsable en todos los ámbitos de la vida.

- **Valores éticos**

Los principios morales y comportamientos están adherido al valor ético, de manera que, el autor Guillén (1996), indica que los valores éticos son principios y normas morales que guían el comportamiento humano en la elección de disposiciones y acciones; estos son pilares fundamentales para construir una sociedad justa, equitativa y solidaria, y su práctica contribuye al bienestar individual y colectivo.

- **Competencia del personal**

Esta representa la capacidad y habilidades de los trabajadores para realizar sus funciones de manera efectiva, por eso Pérez (2014), explica que se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que posee un individuo para desempeñar con éxito un trabajo determinado. Implica tener la formación académica, la experiencia laboral y las cualidades personales necesarias para cumplir con las responsabilidades asignadas de forma eficiente y eficaz.

2.2.1.4 Evaluación de riesgos

En todo proceso se deber valorar los eventos que podrían afectar el logro de los objetivos de una organización, por lo que respecta, COSO (2013), lo define como el proceso de identificar y valorar los riesgos a los que está expuesta una empresa; en efecto, busca determinar la

probabilidad de que ocurran eventos adversos y evaluar su impacto potencial en los fines de la empresa, se entiende que, la evaluación de riesgos es necesaria para comprender las amenazas potenciales de los planes que tiene la empresa y para diseñar controles internos efectivos que mitiguen esos riesgos, esto implica la consideración de la probabilidad y el impacto de esos eventos, así como maniobrar las medidas para gestionar y mitigar los riesgos.

- **Estructura organizativa**

La estructura organizativa es el sistema de distribución de las responsabilidades, autoridades y relaciones de la empresa; al respecto, Robbins y Coulter (2017) lo define como el marco formal que define cómo se dividen las tareas y responsabilidades en el interior de la empresa, establecida por líneas de autoridad, comunicación y coordinación entre los diferentes departamentos y niveles jerárquicos, y esto, determina cómo se consientan las decisiones y como se fluye la información.

- **Rendición de cuentas**

Esta implica la responsabilidad de informar y justificar las labores y decisiones tomadas; según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) es un principio fundamental de la gobernanza que implica la obligación de las personas y organizaciones a responder por sus acciones y decisiones ante las personas, socios o interesados; en efecto, se estipula en la transparencia, la responsabilidad y la participación, y busca garantizar el uso adecuado de los recursos, de las decisiones acertadas con ética y responsabilidad.

- **Probabilidad de riesgos**

Es la oportunidad de que ocurra un evento que pueda tener un impacto negativo en la empresa; de modo que, la Norma ISO 31000 (2018), describe como la posibilidad de que un

evento adverso o indeseable ocurra, y de expresa como una estimación porcentual de que se materialice un riesgo específico.

- **Impacto de riesgos**

Este se puede señalar como la dimensión del daño potencial que podría resultar de un evento adverso. Al respecto la Norma ISO 31000 (2018) describe que el impacto de peligro es la magnitud de las consecuencias negativas que podría tener un evento adverso o indeseable en la ocasión de ocurrir; la cual se evalúa considerando diferentes factores, como las pérdidas financieras, el daño a la reputación, la interrupción de la marcha de las actividades y la influencia en las personas y el medio ambiente.

- **Mitigar los riesgos**

La mitigación de riesgo involucra la ejecución de medidas para reducir la probabilidad e impacto de los riesgos; de este modo la Norma ISO 31000 (2018) señala que esto implica ejecutar acciones para aminorar la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso o para minimizar su impacto en caso de que se materialice, claramente hay que tomar en consideración que hay diferentes tácticas de mitigación, como la eliminación, disminución, transferencia y la aceptación del riesgo.

2.2.1.5 Actividades de Control

La evaluación de riesgos identifica los riesgos, sin embargo también se necesitan emplear algunos medios para atenuar dichos riesgos, sin embargo, cada uno debe ser diseñado para abordar riesgos específicos; a razón de ello, COSO (2013), señala que las Actividades de Control son todos aquellos métodos y políticas diseñados e implementados por una organización para debilitar los alarmas reconocidas; estas actividades incluyen la separación de funciones, la revisión y

aprobación de transacciones, el acceso restringido a activos y registros, entre otros, se puede determinar que las actividades de control representan las acciones concretas que se implementan para mitigar los peligros y garantizar el éxito de las políticas y procedimientos establecidos; estas actividades abarcan desde controles preventivos hasta detectivos.

- **Controles preventivos:**

La prevención se refiere medidas que se hacen anticipadamente para evitar que ocurran eventos no deseados, para COSO (2013), los controles preventivos son medidas que se implementan para evitar que ocurran eventos adversos o indeseables, la cual, se encauzan en la identificación y eliminación de las causas potenciales de riesgos, precedentemente a que pueda materializarse.

- **Controles detectivos:**

Detectar implica identificar y reconocer posibles problemas o riesgos, por tal razón, los controles preventivos, según COSO (2013), son las medidas que se implementan para identificar y detectar eventos adversos o indeseables en caso de que acontezcan, permiten descubrir los eventos de forma pertinente y aplicar las gestiones correctivas acordes para menguar su impacto.

2.2.1.6 La información y comunicación

La información es el conjunto de datos y a través de la comunicación se puede utilizar para tomar decisiones importantes, es así que COSO (2013), señala que ella se refiere al flujo de información relevante, tanto interna como externa, que permite el funcionamiento efectivo de los controles internos. Se puede dilucidar que una información y comunicación adecuadas son esenciales para asegurar que los responsables de la toma de decisiones dispongan de la información necesaria para gestionar eficazmente los riesgos y las actividades operativas. Esto implica la

difusión de información clara, oportuna y completa a todos los niveles de la organización, así como la comunicación efectiva con las partes interesadas externas.

- **Difusión de información:**

La distribución y comunicación de información es muy relevante para cualquier actividad que se lleva a cabo a nivel organizacional, en este sentido, Dragnic (1994), indica que es el proceso multifacético de hacer accesible la información a los usuarios, la cual implica una amplia gama de métodos, desde la comunicación directa de referencias específicas hasta la difusión de materiales bibliográficos a través de diversos canales.

En consecuencia, se puede señalar que es un proceso centrado en brindar accesos a la información, que abarca métodos de comunicación, tanto formales como informales. Es así que, al difundir información de manera efectiva, se promueve la comprensión, la transparencia, el conocimiento y la toma de decisiones informadas.

- **Comunicación efectiva:**

La efectividad se refiere a lograr los resultados deseados, dado que, la comunicación, es un medio indispensable para que eso se concrete favorablemente, en consecuencia, Covey (1989), define a la comunicación efectiva es un mecanismo que implica transmitir y recibir mensajes de manera clara, concisa y comprensible, con base en la escucha activa, la empatía y el respeto mutuo, y busca establecer relaciones sólidas y duraderas entre las personas.

2.2.1.7 La supervisión

Se puede señalar que la supervisión es el acto de inspeccionar o controlar el trabajo o actividades de otros; es uno de los pasos importantes para constatar si el plan u objetivo creado se ejecutan a cabalidad o no según lo presentado, al respecto, COSO (2013), señala que esta

implica la evaluación continua del ejercicio de los controles internos por parte de la administración para certificar que funcionen según lo previsto. De esta forma se tiene que, la supervisión activa y continua es crucial para asegurar que los controles internos sean efectivos y se ajusten a los cambios en el entorno operativo y en los riesgos empresariales. Esto incluye indicadores como la revisión de los procesos, la evaluación de la eficacia de los controles y la comunicación de hallazgos y recomendaciones para la mejora continua.

- **Revisión de los procesos:**

La revisión implica examinar detenidamente algo para evaluar su calidad o eficacia, para la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2019) la revisión de los procesos es un componente fundamental que permite determinar la calidad, implica evaluar sistemáticamente los procesos de las áreas, trabajos o etapas e identificar oportunidades de mejora y garantizar que se cumplan los objetivos establecidos. La revisión de procesos debe realizarse de manera periódica y debe involucrar a las partes interesadas relevantes.

- **Eficacia de los controles:**

La eficacia se refiere a lograr los resultados deseados, para COSO (2013) la eficacia de los controles se refiere a la capacidad de los controles internos para prevenir o detectar y mitigar eventos adversos o indeseables. Para evaluar la eficacia de los controles, es obligatorio efectuar pruebas de controles y evaluar su diseño, implementación y funcionamiento.

- **Comunicación de hallazgos:**

Un hallazgo es un resultado o descubrimiento significativo, en este sentido, el Instituto de Auditores Internos (IIA, 2017) describe que la comunicación de hallazgos es el proceso de informar a las partes interesadas relevantes sobre las deducciones de una auditoría u otra actividad

de evaluación, la comunicación debe ser clara, concisa, precisa y oportuna, y debe proporcionar recomendaciones para la mejora.

- **Mejora continua:**

Realizar cambios incrementables y progresivos para mejorar el desempeño se le conoce como mejora continua, al respecto, la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2018), reconoce que, la mejora continua es un principio fundamental de la gestión de la calidad. Implica un enfoque proactivo y sistemático para identificar oportunidades de mejora en muchos aspectos de la empresa y para implementar acciones que conduzcan a un mejor desempeño, la mejora continua debería estar integrada en la cultura de la empresa y debe ser impulsada por el liderazgo y la participación de todos los colaboradores; en concreto, cada uno de estos elementos del control interno, según el modelo COSO, desempeña un papel crucial en el diseño y funcionamiento efectivo del sistema, de control interno en una organización, contribuyendo a la mitigación de riesgos, el cumplimiento normativo y la consecución de los objetivos empresariales.

2.2.1.8 Importancia del Control Interno

En palabras de Barquero (2013) sobre el control interno, la implementación de mecanismos de control interno recae sobre los hombros del director de la empresa; sin embargo, las limitaciones de tiempo y recursos suelen dificultar revisiones periódicas con la frecuencia ideal. Si bien el autor, establece que la responsabilidad de diseñar e implementar procedimientos de control interno recae en la figura del gerente de la sociedad, reconociéndose que, en la práctica, las revisiones periódicas de dichos sistemas no siempre se llevan a cabo con la frecuencia anhelada, debido principalmente a limitaciones de tiempo y recursos que enfrentan las organizaciones.

2.2.2 Facturación

Toda empresa directa realiza o maneja la facturación para la prestación de sus funciones por bienes o servicios proporcionados; de esta manera, Gómez (2017), expresa que la facturación es el proceso administrativo mediante el cual se emiten las facturas por las operaciones realizadas, reflejando adecuadamente los importes, impuestos y demás datos exigidos por la normativa vigente.; así mismo, López (2015), señala que es el proceso de emisión de facturas por parte de la empresa a sus clientes, detallando los bienes o servicios suministrados, los precios, impuestos y condiciones de pago acordadas. En este sentido, la facturación es un proceso fundamental en la administración de una empresa, ya que mediante de ella se documentan y registran las operaciones comerciales, garantizando el respeto de las obligaciones fiscales y legales, esta no solo implica la emisión de documentos contables, sino que también abarca la gestión de los cobros, la supervisión de los ingresos y el trato con los clientes, siendo elementos clave en la gestión financiera de la empresa; estas definiciones ofrecen una visión amplia y detallada del proceso de facturación desde la perspectiva de distintos autores, destacando su importancia en el entorno administrativo y financiero de las organizaciones.

2.2.2.1 Importancia de la Facturación

La relevancia de la facturación radica en la generación de ingresos y el registro adecuado de transacciones comerciales., al respecto, Barquero (2013) destaca a la facturación como un elemento primordial para la gestión financiera de las empresas, ya que, la emisión de facturas no solo respalda las transacciones comerciales y cumple con obligaciones fiscales, sino que también proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas; es a través de la facturación, que las empresas pueden: registrar ingresos y gastos, analizar tendencias de ventas, controlar el inventario, cumplir con obligaciones fiscales. Se puede señalar, que la facturación

permite a las empresas registrar de manera precisa y organizada sus ingresos y gastos, lo cual es esencial para la elaboración de estados financieros y la valoración de la rentabilidad del negocio, así mismo les permite tomar decisiones informadas para optimizar sus operaciones y aumentar sus ganancias, ya que teniendo un buen control en el transcurso de facturación, las empresas a evitan pérdidas por mermas, robos o errores en el proceso, y adicionalmente es fundamental para cumplir con las obligaciones fiscales y tributarias a fin de evitar sanciones legales que afecten a la empresa.

2.2.3 Cobranza

Una gestión eficiente del reembolso no solo garantiza la recuperación de los ingresos, sino que también contribuye a la fortaleza financiera de la empresa, en este sentido, Cabrera (2021), la define como el agregado de acciones y estrategias que una empresa lleva a cabo para gestionar y recuperar los pagos pendientes de sus clientes, garantizando así la liquidez y el flujo de efectivo, de hecho, Cavero (2019), la describe como un cumulo de actividades y procedimientos orientados a obtener el pago oportuno de las cuentas pendientes, asegurando el cumplimiento de las condiciones de crédito acordadas con los usuarios; con estas definiciones, se determina que el cobro es un proceso fundamental para asegurar la solvencia financiera de la empresa, que busca minimizar los riesgos de impago y mantener un equilibrio en las finanzas, contribuyendo a la estabilidad y continuidad del negocio, y que no solo implica el rescate de los pagos atrasados, sino que también abarca un trabajo proactiva de los cobros, la negociación de plazos y condiciones, y el mantenimiento de una relación positiva con los usuarios, siendo un elemento clave en la gestión financiera y comercial de la empresa.

2.2.3.1 Importancia de la Cobranza.

Se afirmó que, esta radica en asegurar que los pagos pendientes sean recibidos puntualmente para mantener la salud financiera de la entidad, para esto los autores Castillo et al

(2016) enfatizaron su importancia como un proceso crucial para la salud financiera de las empresas, siendo que, una cobranza efectiva permitía a las empresas garantizar el flujo de caja, reducir las pérdidas por morosidad, mejorar la relación con los clientes y optimizar el uso de recursos. En este sentido, se señala que, tanto la facturación como la cobranza son procesos esenciales para la gestión financiera eficiente de las empresas, la implementación de prácticas adecuadas de facturación y cobranza permite a las empresas mejorar su control financiero, reducir riesgos, optimizar el uso de recursos y fortalecer su relación con los clientes.

2.2.3.2 Dimensiones de facturación y cobranza.

- **Eficiencia Operativa**

La eficiencia operativa se refiere al grado de capacidad que tiene una empresa para utilizar sus recursos de manera óptima para lograr sus objetivos; según Murillo y Guerra (2015, como se citó en Quispe, 2022), la eficiencia operativa se refiere a la extensión que tiene una empresa para maximizar la productividad y minimizar los recursos utilizados en sus procesos operativos, en la cual, se busca lograr un equilibrio entre la calidad de las mercancías o servicios ofrecidos y la optimización de los costes asociados a dicha producción. Ahora bien, las empresas se esfuerzan por lograr la eficiencia operativa racionalizando los procesos, minimizando el desperdicio y empleando estrategias efectivas de gestión de recursos, esta búsqueda tiene como centro lograr un equilibrio entre la entrega de productos o servicios de alta calidad y al igual mantener los costos bajo control.

En este sentido, la eficiencia operativa es la piedra angular de un negocio próspero; ya que al operar de manera eficiente, las organizaciones no sólo pueden mejorar su productividad sino

también obtener una ventaja competitiva, lo que conduce a una mayor rentabilidad y sostenibilidad por periodos prolongados en el tiempo.

- **Exactitud y Confiabilidad.**

La exactitud se refiere a la precisión y corrección de los datos, seguidamente, la confiabilidad se refiere a la credibilidad y veracidad de la información o los procesos, en este sentido, los autores García y Poma (2021), exteriorizaron que la exactitud y confiabilidad en el contorno empresarial se relacionaba con la precisión y veracidad de la información financiera y operativa generada, la primera implicaba a que los datos fueran correctos y que estuvieran libres de errores, mientras que la segunda garantizaba que fuera fiable y se pudiese utilizar para decisiones fundamentadas y resoluciones. En consecuencia, las empresas deben priorizar la precisión y confiabilidad de sus datos para garantizar decisiones bien sustentadas y mantener la confianza de los interesados, o sea, los datos precisos proporcionarían una imagen clara de la salud financiera y el desempeño operativo de la compañía, siendo esta confiable servirá como base sólida para la planificación estratégica y la gestión de riesgos.

De esta manera, se tiene que en el mundo actual la cual está basado en datos; la precisión y la confiabilidad no son sólo cualidades deseables sino requisitos esenciales para el éxito empresarial. Las organizaciones que priorizan estos aspectos demuestran un compromiso con la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones acertadas, fomentando la confianza entre las partes interesadas y sentando las bases para un crecimiento sostenible.

- **Cumplimiento Normativo**

La normativa son las reglas, leyes o directrices que regulan el comportamiento o las operaciones, en palabras de Paagman, (2014), el cumplimiento normativo es el ajuste de

obediencia que realiza una empresa a las leyes, regulaciones y estándares vigentes en su sector o industria, el cumplir con las normativas implica actuar de acuerdo con las disposiciones legales y éticas establecidas, lo que contribuye a mantener la integridad y la reputación de la organización. Es decir, las empresas operan en los parámetros de regulaciones diseñadas para proteger a los consumidores, promover la competencia leal y salvaguardar el medio ambiente; el cumplir con estas regulaciones no es sólo una obligación legal sino también un reflejo del compromiso de una empresa con una conducta ética y responsabilidad social; sin duda alguna, el cumplimiento normativo no es simplemente un requisito, sino que es una parte integral de la responsabilidad ética y social de la empresa; al cumplir con las regulaciones, las empresas demuestran su acatamiento y respeto por las leyes, su compromiso con la resguardo del consumidor y su contribución a un mercado justo y sostenible.

- **Inasistencias por razones fortuitas**

Se origina o proporciona satisfacción cuando en cierto nivel de perspectivas son cumplidas; esta afirmación la ratifican los autores Brown y Miller (2017), la satisfacción respecto al cliente es el grado en el que las expectativas y necesidades de los clientes son cumplidas o superadas por los productos o servicios ofrecidos por una empresa; sucede pues que, una alta satisfacción del cliente se traduce en lealtad, recomendaciones positivas, nuevos clientes y éxito de forma duradera para la organización.

Por esta razón, la satisfacción del consumidor es el alma de cualquier negocio; al superar constantemente las expectativas de los clientes, las compañías logran captar consumidores leales, generar resultados positivos y lograr un crecimiento sostenible.; y por ende, es vital se tomen medidas en caso que algún empleado no pueda asistir por razones fortuitas pues el trabajo debe continuar efectuándose para cumplir con sus requerimientos y que igualmente se proteja la imagen

e intereses de la compañía, es así que, en el panorama competitivo actual, la satisfacción del cliente ya no es un lujo sino una necesidad para la supervivencia empresarial; de modo que, las empresas priorizan la satisfacción del cliente ofreciendo productos o servicios excepcionales, brindando atención al cliente receptiva y fomentando las experiencias positivas de los clientes pueden cosechar los frutos de la lealtad del cliente y el triunfo a largo plazo.

- **Rendimiento de Cuentas**

Las prácticas efectivas de control interno protegen la reputación de la organización, promueven la toma de decisiones acertadas y salvaguardan los intereses de sus partes interesadas., de acuerdo con Rodríguez y Pérez (2016), el control interno se refiere al sistema de políticas, procedimientos y prácticas establecidas por una empresa para proteger sus activos, garantizar la integridad de los registros financieros y asegurar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, es fundamental para la gestión eficaz de riesgos y la salvaguarda de los intereses de la organización y sus partes interesadas.

Por esta razón, el control interno sirve como defensa de una empresa contra amenazas internas y externas, asegurando la integridad de sus activos, la exactitud de sus registros financieros y el cumplimiento de las regulaciones aplicables. En este sentido, el rendimiento de cuentas en la organización se puede utilizar como medida de control para garantizar que los trabajadores a cargo del desarrollo de los objetivos se cumplan.

Cabe destacar que, el control interno no es sólo una formalidad contable; es un componente crítico del marco general de gestión de riesgos de una empresa. Al implementar mecanismos sólidos de control interno, las empresas pueden proteger sus activos, mejorar la transparencia financiera y fomentar una cultura de cumplimiento, contribuyendo en última instancia a la estabilidad

2.3 Operacionalización de las Variables

2.3.1 Definición Nominal

Variable Independiente (X): Control Interno

Esta se relaciona al conjunto de políticas, procedimientos y prácticas implementadas por una organización con la intención de asegurar la eficacia y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de los datos económicos, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, así como el resguardo de los activos de la empresa. El objetivo del control interno es prevenir y detectar errores, fraudes y malas prácticas, además de fomentar un entorno de trabajo ético y responsable.

Variable Dependiente (Y): Proceso de facturación y cobranzas

Hace referencia al conjunto de actividades llevadas a cabo por una organización para emitir facturas a sus clientes por los bienes o servicios proporcionados, así como para administrar y cobrar los pagos correspondientes. Este proceso engloba la generación y envío de facturas, el seguimiento de pagos pendientes, la resolución de consultas o reclamos de los clientes, y la aplicación correcta de los pagos recibidos a las cuentas pertinentes; el propósito del proceso de facturación y cobranzas es garantizar el registro preciso de las transacciones financieras y obtener los ingresos esperados de manera oportuna y eficiente.

2.3.2 Definición Conceptual

Control Interno: Se define según COSO 2013 como un proceso realizado por la Junta Directiva, la Administración y el resto de los representantes involucrados de una entidad para suministrar una seguridad prudente en cuanto a la consecución del propósito de la organización en operaciones, informes financieros y cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.

Proceso de Facturación y Cobranzas: Incluye todas las actividades relacionadas con la emisión de facturas por bienes o servicios prestados y la gestión de los cobros correspondientes, siendo un componente fundamental en la gestión financiera de una compañía.

2.3.3 Definición Operacional

Control Interno: Hace referencia a las políticas, procedimientos y prácticas establecidas dentro de una organización con intención de avalar la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la fiabilidad de sus reportes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Proceso de Facturación y Cobranzas: Consiste en todas las actividades relacionadas con la generación de facturas por bienes o servicios proporcionados, así como en la administración de los cobros correspondientes, abarcando la conciliación de cuentas por cobrar, el seguimiento de saldos pendientes y la gestión de plazos de pago.

Tabla 1 Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Control Interno	Ambiente de control	Cumplimiento de políticas y procedimientos internos, comunicación efectiva en la empresa, capacitación y desarrollo del personal.
	Evaluación de riesgos	Identificación y evaluación de riesgos internos y externos, implementación de controles para mitigar los riesgos identificados, monitoreo continuo de los riesgos.
	Actividades de control	Existencia y cumplimiento de políticas y procedimientos, segregación de funciones, revisión y aprobación de transacciones, conciliaciones periódicas.
	Información y comunicación	Existencia de canales de comunicación claros y efectivos, acceso oportuno a la información relevante, comunicación clara y precisa de políticas y procedimientos.

	Monitoreo	Implementación de mecanismos de monitoreo, revisiones periódicas de controles internos, seguimiento y corrección de desviaciones identificadas.
	Eficiencia operativa	Tiempo promedio de procesamiento de facturas, tiempo promedio de cobro, porcentaje de facturas cobradas dentro del plazo establecido
	Exactitud y confiabilidad	Porcentaje de errores en las facturas emitidas, porcentaje de reclamos o devoluciones por errores en las facturas, nivel de conformidad del cliente en cuanto a la exactitud de las facturas.
Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranzas	Cumplimiento normativo	Cumplimiento de los lapsos legales para emitir facturas, cumplimiento de los requisitos fiscales en la emisión de facturas.
	Inasistencia por Razones Fortuitas	Dar continuidad a las operaciones administrativas cuando los encargados de tareas no pueden asistir al lugar de trabajo por razones de causa de fuerza mayor
	Rendimiento Cuentas	Existencia y cumplimiento del Control Interno en el rendimiento de cuentas, segregación de funciones en el desarrollo, revisión y aprobación de transacciones, conciliaciones periódicas.

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la Investigación

El punto de vista inductivo según Hernández et al. (2017), emplea la opción de fichas para interpretar la interrogante de una exploración o formular algunas nuevas a través de los cometarios, si vemos el contrastes del enfoque cuantitativo que se fundamenta en suposición y la observación de datos numéricos, el cualitativo generalmente inicia con un argumento de investigación que se centra en las sistemáticas a utilizar, en tal sentido el punto de la presente investigación fue cualitativo, ya que se centró en la entrevista al Gerente General y al Gerente de Administración, además del encargado departamento de facturación y el encargado del departamento de cobranza para poder recopilar información necesaria que nos permita responder preguntas de investigación específicas. El objetivo fue medir la influencia del control interno (control previo) a la hora de la facturación y cobranzas en la empresa Seanca Consultores, C.A., mediante la implementación de estos métodos y técnicas de análisis cualitativo, el gerente de administración podrá obtener resultados precisos y generalizables, además de facilitar la comparación de datos.

3.2 Tipo y Diseño de la Investigación

3.2.1 Tipo de Investigación

La investigación fue aplicada ya que busco comprender las causas y efectos de un fenómeno determinado, según Arias (2012), la exploración explicativa se centra en descubrir la razón de los eventos al establecer relaciones de causa y efecto. Los análisis explicativos logran abordar tanto la determinación de las causas (investigación post facto) como los efectos (investigación experimental). En tal sentido, la investigación es de tipo explicativo, ya que busco

determinar las causas y efectos entre las variables estudiadas: el control interno (variable independiente) y el proceso de facturación y cobranzas (variable dependiente). El objetivo fue comprender cómo la implementación de controles internos pudo impactar en el progreso de los métodos de facturación y cobranzas, brindando una comprensión profunda entre los departamentos.

3.2.2 Nivel de la Investigación

Este tema de investigación trata de medir detalladamente la intensidad en la que se estudia un tema, para este nivel, Mejía (2017), menciona que el nivel explicativo implica medir dos constantes y establecer un patrón entre ellas (similitud) sin tener que incluir variables de afuera para obtener resultados de interés. En este contexto, el punto de estudio fue tanto correlacional como causal. Es correlacional porque se analizó la semejanza del manejo interno y el proceso de facturación y cobranzas, y causal porque se buscó identificar el impacto que una variable tiene sobre la otra, estableciendo una similitud de causa y efecto entre el control interno y los métodos de facturación y cobranzas. La investigación fue de tipo explicativa, ya que busco determinar las causas y efectos entre las variables estudiadas: el control interno (control previo) que fue la (variable independiente) y el del sistema de facturación y cobranzas (variable dependiente). Se pretendió entender cómo la implementación de controles internos pudo influir en los avances de los métodos de facturación y cobranzas, proporcionando una comprensión profunda de las relaciones interdepartamentales.

3.2.3 Diseño de la Investigación

La trascendencia de seleccionar un diseño de investigación según Creswell (2018), es que se alinee con las preguntas de investigación y los objetivos del estudio. Sus ideas y enfoques han

sido ampliamente utilizados y respetados en el área de estudio. El modelo de este estudio es no experimental y transversal. Es no experimental porque no se manejaron las variables independientes, sino que se observaron y analizaron tal como se presentaron en su entorno natural. Es transversal ya que la toma de información se hizo en un único momento del tiempo, permitiendo obtener una visión instantánea de las constantes y su relación en un punto específico.

3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población

El grupo completo de individuos, objetos o eventos que comparten una característica común., se conoce como población, por tal razón, Estela y Moscoso (2019) llama universo o grupo al muestrario de todos los componentes básicos de un análisis. Por consiguiente, la masa tomada para esta investigación estuvo conformada por el Gerente General y el de Administración así como los empleados de la empresa Seanca Consultores, C.A., específicamente aquellos departamentos que reportan al gerente de administración quien ejerce el control interno como lo son el encargado de facturación y el de cobranzas.

3.3.2 Muestra

Cuando hablamos de porción se dice que es una pequeña cantidad del universo que se toma para ejecutar inferencias sobre el conjunto completo, para Hernández (2018) una muestra es un montón reducido dentro del universo que es de importancia ya que de ella saldrá información de interés, y esta muestra tiene que ser suficiente para el análisis y de manera probabilística. Es decir, los resultados hallados en la porción de estudio pueden generalizarse a la población en su conjunto. En tal sentido, la recolección de la muestra se empleó tanto un muestreo probabilístico como no probabilístico por conveniencia, principalmente debido a la accesibilidad y disponibilidad de los

participantes. La muestra estuvo conformada por cuatro entrevistados de diferentes áreas, incluyendo el gerente de operaciones y administración, el encargado de facturación y el encargado de cobranzas, quienes ofrecieron información detallada y relevante para el estudio.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.4.1 Técnica de Recolección de Datos

El método que se utilizó fue la entrevista y se puede definir como la conversación entre una o más personas con el fin de indagar en un tema determinado, Estela y Moscoso (2019) dijo que: “el método de análisis como la entrevista son herramientas que nos permiten obtener contenido de interés y que despejen, las distintas interrogantes que se encuentran en la trama de investigación; carece de patrones fijos, y en tal sentido se tiene que acudir al buen argumento de los diferentes analistas mediante la indagación sobre los diferentes cuestionarios y preguntas utilizadas”.

El método de obtener información principal fue la entrevista. Las entrevistas nos permitieron obtener información directa de los entrevistados sobre sus percepciones, opiniones y experiencias respecto al manejo interno con el proceso de facturación y cobranzas. Además, se complementó con la revisión de documentos internos de la organización, como es la facturación y las cuentas por cobrar y reportes financieros, para obtener datos adicionales y validar la información proporcionada por las entrevistas, la cual estuvo conformada por dos (2) partes la primera fue la de la constante de control interno y estuvo compuesta por cinco (05) preguntas y la otra entrevista fue de la variable de facturación y cobranza la misma estuvo establecida con cinco (05) preguntas.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento para recolectar una información o dato, es el usado por la persona para apoyarse y conseguir un determinado resultado o respuesta. Según, Yuni & Urbano (2014), los distintos métodos para la obtención de información llevan al investigador a tomar decisiones relevantes para optar por aquellos métodos que sean más adecuados para la investigación

La herramienta que se utilizó para la recopilación de información fue una guía entrevista, la cual estuvo estructurada y diseñada específicamente para esta investigación. La guía de entrevista incluyó preguntas abiertas para determinar las percepciones de los participantes sobre la implementación del control interno y su impacto referente a la facturación y cobranzas. Adicionalmente, se utilizó unas listas de verificación para revisar documentos y registros internos, asegurando la obtención de datos precisos y relevantes.

3.5 Procesamiento y Análisis de Datos

Este permite una vez recabado los datos y haberlos evaluado tomar lo más resaltante para así poder dar una opinión certera referente al tema de estudio y dar soluciones al mismo. Según Foster y Fawcett (2013), abordan el poder procesar y analizar los datos como parte fundamental de la ciencia de datos aplicada para dar respuesta a una problemática empresarial. Explican que el procesamiento de datos implica la transformación y limpieza de un conjunto de información para prepararlos para el estudio, mientras que el estudio de datos implica el desarrollo de técnicas de minería de datos, aprendizaje automático y estadísticas para extraer información significativa y patrones ocultos. También Hernández-Sampieri, et al (2018), hablan que en la investigación cualitativa el proceso de obtener y estudiar la información es realizada por investigador, ya que revisa toda la información recolectada a fondo, no se prueban hipótesis, se generan y se rehace una

situación y no se intenta generalizar; sino que el evaluador se adentra en los informes y le motiva para encontrar respuestas.

3.5.1 Validez y Confiabilidad

Por otro lado, Hernández et al (2018), habla de la validez y dice que es una herramienta que mide la constante que pretende evaluar, los distintos procesos que permitan mitigar los diferentes riesgos identificados y dar solución a ellos. Así mismo Hernández et al (2018), nos indica que la confiabilidad es la consistencia y estabilidad de los resultados obtenidos a través del instrumento utilizado para recabar información. Por otro lado, Cohen y Swerdik (2020) dicen que la validez del contenido determina que tan provechosa es la muestra aplicada a un universo según lo que se desea medir para escoger como reactivos o ítems a los atributos de la población. Es por eso que, Van Hulst, (2020), aborda que es necesario la exactitud en el tema del control interno y cómo garantizar que los procesos y sistemas internos sean confiables a la hora de dar respuestas.

En tal sentido para Seanca Consultores nuestra herramienta para indagar sobre sus debilidades fue la entrevista la cual fue realizada directamente la gerencia general y administración además de personal que labora en área de facturación y cobranza, ya que ellos personalmente nos estuvieron comentando a través de las preguntas formuladas cuál era su punto de vista en cuanto las fallas que presenta Seanca en esos departamentos y cuáles eran sus expectativas y las posibles soluciones a las mismas. Es por este motivo que la entrevista nos fue de gran apoyo y jugó un papel crucial en la validez y seguridad para evaluar el proceso de facturación y cobranzas, ya que permitió asegurar que las operaciones se realicen y se registren correctamente y se minimicen los riesgos de errores, esto incluyó la verificación real de los registros del cliente, la correspondencia con los términos acordados, y la adecuación de los importes facturados y cobrados a los mismos,

en tal sentido mediante las respuestas alcanzadas se explicarán las mismas mediante la información obtenidas de parte de los entrevistados.

CAPITULO IV

RESULTADOS

La entrevista realizada tuvo como finalidad obtener información referente a la Influencia del Control Interno en el Proceso de Facturación y Cobranza de la empresa Seanca Consultores, C.A, año 2024. Esta entrevista es solo con fines académicos.

A continuación, se muestra la guía de entrevistas y las respuestas de los entrevistados de la empresa Seanca Consultores, C.A.

4.1 Resultados Variable 1: Control Interno.

4.1.1 Dimensión 1 Ambiente de control

Tabla 2 Ambiente de Control.

Variable 1: Control Interno			
1- Ambiente De Control			
N°	Pregunta	Gerente General	Gerente de Administración
1	Para Crear un buen ambiente de Control ¿Posee la organización un manual de procedimientos que señale claramente las funciones de cada departamento y de los funcionarios que la integran?	Solo contamos con un manual para la gerencia de operaciones. Tenemos en los planes desarrollar uno a nivel general.	La parte operacional cuenta con un manual, pero no así Administración y recursos humanos. Es un tema que a nivel de gerencia tenemos pautado realizar al más corto plazo.

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se describen las preguntas de la entrevista relacionadas a la variante uno sobre Control Interno e inherentes al ambiente de Control.

A través de la entrevista se pudo constatar que la organización posee un manual de procedimientos que señala las funciones específicamente en el área de operaciones; no obstante,

el departamento de administración, además de los departamentos que dependen de este, efectúa sus tareas sin que haya lineamientos específicos que aporte el manual de procedimientos. En tal sentido, estos departamentos no cuentan con lineamientos escritos que puedan dirigir los pasos a pasos de forma lógica requerida para la elaboración de las tareas diarias, escrito este que también pudiese servir de guía para los nuevos ingresos de personal de la empresa.

Lo anterior dicho, no está en consonancia con lo establecido en el Ambiente de control en el sistema COSO (2013), lo cual hace referencia al entorno en el cual se llevan a cabo las operaciones de una organización. Esto Incluye la cultura organizacional, la estructura de la organización, las políticas y procedimientos, y el compromiso de la alta dirección con el control interno. Seanca Consultores sólo cuenta con un manual para el departamento de operaciones y no así por los demás departamentos que forman parte de su estructura organizacional.

En tal sentido Alarcón (2023), recomendó implementar medidas para fortalecer el control interno, como la creación de manuales de procedimientos, la capacitación del personal, la designación de responsables de supervisión; y destacó la importancia de una comunicación efectiva entre los diferentes niveles de la entidad para garantizar una implementación exitosa del control interno. Es por eso que la empresa Seanca consultores 2024, C.A necesita crear un manual de procedimientos para las áreas de administración y recursos humanos que adiestren al personal referente a los lineamientos que estos departamentos deben de seguir para mantener un buen orden en las actividades a realizar constantemente y así asegurar el buen funcionamiento de la organización.

4.1.2 Dimensión 2 Evaluación de Riesgos

Tabla 3 Evaluación de Riesgos

Variable 1: Control Interno			
2- Evaluación de riesgos			
N°	Pregunta	Gerente General	Gerente de Administración
2	Al momento de identificar los riesgos en la empresa, ¿Qué factores o elementos se presentaron en el pasado que no permitieron cumplir a grado razonable los objetivos operacionales y financieros de la organización?	A todos nos ha afectado el factor político lo cual ha creado un clima económico bastante tenso. Sin embargo, hemos paleado la situación hasta hoy.	El entorno económico del país ha afectado a todos. No olvidemos también los efectos negativos que no trajo la pandemia. Sin embargo, acá estamos.

Fuente: Elaboración propia.

Al momento de identificar los riesgos en la empresa, la gerencia afirma que se han visto afectados financieramente por el entorno político lo cual ha generado un clima económico bastante tenso. Como otro factor de riesgo señalan los efectos negativos que trajo a la economía del país la pandemia del año 2018. De esta manera, los gerentes que están al frente de Seanca Consultores C.A., objetivamente tuvieron conocimiento de cómo hacer frente a la problemática en esos tiempos tomado las medidas y controles necesarios. Tanto así que se han recuperado y siguen manteniéndose en el tiempo hasta el día de hoy en un entorno económico un tanto mejorado.

Antes bien, esto está en concordancia con lo que indica la Evaluación de riesgos del modelo coso COSO (2013), lo cual se define como el proceso de identificar y valorar los riesgos a los que está expuesta una organización. Se busca determinar la probabilidad de que ocurran eventos adversos y evaluar su impacto potencial en los objetivos de la organización. Se entiende así, que la evaluación de riesgos es fundamental para comprender las amenazas potenciales a los objetivos de la organización y para diseñar controles internos efectivos que mitiguen esos riesgos.

De igual forma, Cova (2022), orienta en la importancia de obtener conocimiento en cuanto al uso del control interno, enfocándose en la valoración del riesgo que puedan existir dentro y fuera de la organización es decir dicho conocimiento va a permitir identificar, capturar, los posibles problemas que se presenten y así poder mejorar el desempeño de la organización. Seanca consultores, es una empresa que ha contado con una gerencia que ha sabido no solo enfrentar sino dar respuestas a las problemáticas que se han venido presentando en el País, y así seguir prestando el servicio de seguridad a su clientela sin desmejorar la calidad de sus servicios.

4.1.3 Dimensión 3 Actividades de Control

Tabla 4 Actividades de Control

Variable 1: Control Interno			
3- Actividades de control			
N°	Pregunta	Gerente General	Gerente de Administración
3	Para efectos de Actividades de control, ¿Quién ejecuta la revisión y aprobación de transacciones de salidas de dinero a nivel bancario y las divisas disponibles?	Como Gerente General me encargo de revisar y aprobar las transacciones conjuntamente con el Gerente de administración quien previamente coloca su firma autenticando que la transacción es necesaria y soportado con documento legal según las normas generales de facturación del SENIAT.	Cuando recibo una orden de parte del Gerente General para hacer un desembolso procuro buscar los productos o servicios de mejor calidad a buen precio. Una vez conseguido pido la autorización al Gerente General para realizar la transacción. Acto seguido estampo mi firma en el documento y este luego pasa al Gerente General para que estampe su rúbrica. Igual sucede para los demás compromisos con las que debe cumplir la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Para dar efecto a las actividades de control el Gerente General y el Gerente de Administración son los encargados de revisar y aprobar las transacciones de aplicación de recursos bien pensados y medidos, para pago de servicios, adquisición de productos, bienes, compromisos contractuales y pago de impuestos a la nación entre otros desembolsos necesarios para el normal funcionamiento de la empresa. De esta manera, están protegiendo los intereses de la organización no derrochando ni malgastando los dineros que tanto trabajo da conseguir. Cabe destacar que si un organismo público o privado gasta el dinero en compras o adquisición de bienes y servicios de forma innecesaria está poniendo en riesgo sus intereses invertidos. Tampoco esto permitirá alcanzar proyectos, metas u objetivos planteados.

En este sentido, el sistema COSO (2013), sobre las actividades de control, señala que los procedimientos y políticas diseñados e implementados por una organización sirven para mitigar los riesgos ya identificados. La revisión y aprobación de transacciones, entre tantos otros es uno de esos mecanismos. Se puede determinar que esta actividad de control representa una de las acciones concretas que se implementan para neutralizar los riesgos de fugas de dinero y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

Para dar más efecto a la idea, Escobar et al (2023), tuvieron como objetivo principal estudiar la relación entre el control interno y la rentabilidad de una empresa de servicios generales en Perú, con el objeto de medir qué elementos afectan la posible rentabilidad o la fuga de dinero, destacando que unos de los factores que influyen es la falta de control interno en el manejo de las finanzas, debido a la falta de revisión por parte de la gerencia financiera lo cual puede ocasionar pérdidas significativa a una organización. En la empresa objeto de esta investigación tanto el Gerente General como el Gerente Administrativo han hecho una buena fusión a la hora de hacer las revisiones con soportes legales de los ingresos y los soportes legales de los costos y gastos de

la organización para buscar de aplicar a los recursos erogaciones innecesarias y a la vez manteniendo la misma calidad del servicio, generándole rentabilidad a la empresa a la hora de cubrir sus costos.

4.1.4 Dimensión 4 Información y Comunicación

Tabla 5 Información y Comunicación

Variable 1: Control Interno			
4- Información y comunicación			
N°	Pregunta	Gerente General	Gerente de Administración
4	En el ámbito de información y la comunicación dentro del organismo, ¿Cuándo la empresa tiene un cambio en las políticas administrativas - contables y operacionales Usted lo notifica inmediatamente?	Si. La comunicación es diaria. Pero hacemos mesa de trabajo para tocar temas más a fondo. Los puntos que más hemos abordado tienen q ver con los impuestos pues se han agregado algunos. También, Hemos tenido que modificar ciertas políticas en el paso del tiempo en la parte operativa para que las operaciones fluyan de la mejor manera.	Sí. Estamos en franca comunicación con la parte operativa pues allí es donde producimos los servicios. Cualquier falla nos sirve de retroalimentación para poder mejorar las operaciones. Como el SENIAT siempre nos visita pues también hemos tenido que hacer ajustes para declarar y pagar a tiempo los impuestos según el calendario.

Fuente: Elaboración propia.

En el ámbito de información y comunicación la gerencia manifiesta que existe efectivamente diaria comunicación en el equipo gerencial. Además de ello, realizan mesas de trabajo para tratar temas más a fondo. Entre los puntos más tratados se encuentran los cambios en las políticas en la parte operativa con el objeto de que las operaciones fluyan del a mejor manera. Las fallas han servido de retroalimentación para mejorar los servicios que se dan a los clientes. Otro punto que la gerencia considera de interés es el de declarar a tiempo los impuestos ante el SENIAT según el calendario de contribuyentes especiales para de esta manera evitar desembolsos de dineros por sanciones y multas innecesarias.

Toda esta interacción entre la gerencia y su personal a cargo del normal funcionamiento de las operaciones permiten fluidez en los procesos. Si existiese falta de comunicación se expone a la empresa a riesgos innecesarios. Además, los controles internos se mantienen al día y marchan cónsono con las operaciones de la organización. Esto liga de forma razonable con la información y comunicación del sistema COSO (2013), lo cual refieren al flujo de información relevante, tanto interna como externa, que permite el funcionamiento efectivo de los controles internos. Se puede dilucidar por lo tanto que una información y comunicación adecuadas son esenciales para asegurar que los responsables de la toma de decisiones dispongan de la información necesaria para gestionar eficazmente los riesgos y las actividades operativas.

Para este tema, Cárdenas et al (2021) determinan la importancia de incorporar el talento humano capacitado como medida de control interno para garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos relacionados con la comunicación y la información dentro de la empresa para obtener un mejor funcionamiento y fluidez en los procesos. Los gerentes de Seanca consultores se mantienen en una constante comunicación con el personal de los diferentes departamentos para retroalimentarlos con los constantes cambios que surgen por la parte fiscal referente a los impuestos y a sus ves si realizan cambios internos en las políticas de la empresa para obtener un mejor funcionamiento y minimizar los riesgos.

4.1.5 Dimensión 5 Monitoreo

Tabla 6 Monitoreo

Variable 1: Control Interno			
5-Monitoreo			
N°	Pregunta	Gerente General	Gerente de Administración

<p>5 Dando importancia al monitoreo permanente de las operaciones ¿Cuándo se implanta una nueva política el administrador frecuentemente verifica que se están cumpliendo?</p>	<p>No son dos días que tengo trabajando con el administrador y el encargado de las operaciones. Ellos llevan un control eficiente de monitoreo del personal para que se cumplan las metas.</p>	<p>Como administrador tengo que estar pendiente de muchas cosas. He tenido que hacer llamados de atención porque algunos empleados aflojan el paso. Así que ando en revisión periódica.</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

La gerencia de SEANCA considera que se está llevando a cabo con eficiencia el monitoreo al personal para que se cumpla el trabajo del día a día y por ende el cumplimiento y aplicación de los controles lo cual garantizan que las metas sean alcanzadas. En este orden de ideas, si un trabajador afloja el paso se le hace un llamado de atención para que retome el rumbo y no sean afectadas las operaciones por la falta de aplicación de los controles internos.

El sistema COSO 2013 recomienda la supervisión por parte de los que lideran los procesos, lo cual implica la evaluación continua del desempeño de los subordinados en la aplicación de los controles internos para así garantizar que funcionen según lo previsto. De esta forma se tiene que, la supervisión activa y continua es crucial para asegurar que los controles internos sean efectivos y se ajusten a los cambios en el entorno operativo y en los riesgos empresariales.

En tal sentido Alarcón (2023) indica que la supervisión o monitoreo en un ambiente de control interno es esencial para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas en una organización para indicar las pautas y aplicación responsable de las tareas a realizar por parte al personal que integra la institución y así obtener un mejor control de las actividades que se generan. De esta manera, Seanca consultores, mantiene una supervisión constante a sus empleados para velar que se apliquen los controles para garantizar que los procesos de cada departamento se realicen de manera correcta.

4.2 Resultados Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza.

4.2.1 Dimensión 1: Eficiencia Operativa

Tabla 7 Eficiencia Operativa

Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza			
1- Eficiencia Operativa			
N°	Pregunta	Encargado de Facturación	Encargado de Cobranzas
1	En cuanto a Eficiencia Operativa se refiere, ¿Considera usted que los tiempos establecidos por la empresa para el procesamiento de las facturas recibidas de clientes y el tiempo de la gestión de cobranzas se ajusta con el tiempo otorgado de pago al cliente?	Tenemos que procesar más de 150 facturas por triplicado para luego hacerles entrega y así recibir acuse de recibo. Este proceso conlleva tiempo por lo que es inevitable q algunos presenten retrasos.	El proceso de hacer entrega de las facturas a los clientes es algo largo pues todos no se encuentran en la misma ciudad. Una vez facturación nos entrega la factura firmada por el cliente procedemos hacer la gestión de cobranzas. Si hay clientes que pagan en la fecha establecida, pero otros presentan retrasos.

Fuente: Elaboración propia

Los procesos de facturación son constancias documentadas de procedimientos legales por las transacciones de servicios realizados, que facilitan el seguimiento de los ingresos y flujo de efectivo de la organización. He aquí entonces su importancia porque las facturas firmadas y selladas por los clientes son pruebas o constancias legales en caso de alguna disputa ante tribunales venezolanos. Por otra parte, los procesos de cobranza garantizan que se recuperen los costos en los servicios invertidos dejando además un margen de utilidad, si esto es exitoso la organización contará con suficiente flujo de efectivo para la adquisición de activos para la producción de la renta además de cumplir con todos sus compromisos laborales y con terceros.

Los encargados de facturación y la cobranza de la empresa comentando sobre la eficiencia operativa en los procesos de facturación y específicamente hablando de los tiempos en que se

tardan en facturar, indican que en algunos casos es inevitable que se presenten retrasos en los procesos de facturación y en su entrega, motivado a que con frecuencia hay fallas de luz. Debido a esto, tienen que usar las facturas manuales de contingencia para elaborar un promedio de ciento cincuenta (150) facturas por triplicado. Ahora bien, también hay retrasos en la entrega debido a que los clientes se encuentran en distintos puntos alejados de la ciudad. Una vez el departamento de facturación obtiene las facturas selladas y firmadas por los clientes entonces envía estos documentos al departamento de cobranzas para que comiencen su gestión de cobro. Este departamento reconoce que hay clientes que pagan las facturas tiempo, pero otros presentan retrasos.

No poder facturar a tiempo y retrasar los cobros de dichas a facturas representan una amenaza lo cual los gerentes financieros tienen que evaluar e identificar como un elemento de riesgo para el cumplimiento de metas y objetivos de la organización. La Evaluación de riesgos tomando como ejemplo el modelo COSO (2013) busca determinar la probabilidad de que ocurran eventos adversos y evaluar su impacto potencial en los objetivos de la organización. Se entiende así, que la evaluación de riesgos es fundamental para comprender las amenazas potenciales a los objetivos de la organización y para diseñar controles internos efectivos que mitiguen esos riesgos. Definitivamente, no poder facturar y cobrar a tiempo es una amenaza potencial que pudiera agravarse si no se toman medidas correctivas estructurando un eficiente control interno que combata los riesgos.

Sobre este respecto, Escobar et al (2023) mencionan que el control interno influye significativamente en la rentabilidad de las empresas de servicios generales en Perú; y que un control interno sólido permite minimizar riesgos, mejorar la eficiencia operativa y maximizar los ingresos. Por consiguiente, es recomendable que la firma SEANCA C.A., fortalezca sus controles

internos a través de capacitación constante, mejoras en los procesos y uso de tecnología adecuada en sus procesos de facturación y así mejorar sus ingresos.

4.2.2 Dimensión 2: Exactitud y Confiabilidad

Tabla 8 Exactitud y Confiabilidad

Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza			
2- Exactitud y Confiabilidad			
N°	Pregunta	Encargado de Facturación	Encargado de Cobranzas
2	Para presentar una documentación más confiable y exacta, ¿Se realizan controles constantes sobre los errores que se presentan con las facturas emitidas a los Clientes?	Algunas facturas a veces presentan errores en la dirección o al colocar el número de RIF o el monto acordado a cobrar según el contrato pues cuando se va la luz debemos hacerlo de forma manual con factura de contingencia.	Acá tenemos constantes problemas con el servicio de luz eléctrica por lo que algunas facturas hay que elaborar de forma manual. Como se trabaja rápido hay errores en las sumas, nombre del cliente, el RIF o el monto a cobrar según el contrato.

Fuente: Elaboración propia.

Hablando de exactitud y confiabilidad los encargados de facturación y cobranza admiten que en los procesos manuales de facturación a veces el documento es devuelto por errores en la dirección, al colocar el número de RIF o el monto a cobrar según lo estipulado en el contrato. Sobre esto es indispensable establecer una actividad de control que permita reducir al mínimo estos tipos de errores y luego supervisar o monitorear que se esté aplicando el principio administrativo para obtener un mayor éxito en los procesos de facturación y por ende mayor exactitud y confiabilidad. Es evidente que la actividad de control que se está aplicando no es eficiente por lo que hay que hacer los ajustes necesarios para conseguir resultados distintos y deseados.

A propósito de, establecer una actividad de control que permita reducir al mínimo los errores en la emisión de facturas en el departamento de facturación y luego monitorear que se

cumpla, el modelo COSO 2013, indica que la supervisión implica la evaluación continua del desempeño de los controles internos por parte de la administración para garantizar que funcionen según lo previsto. De esta forma se tiene que, la supervisión activa y continua es crucial para asegurar que los controles internos sean efectivos y se ajusten a los cambios en el entorno operativo y en los riesgos empresariales. Para cambios de metodologías dentro del organismo es indispensable desarrollar una eficaz tecnología de la información. Esto es otro punto a tratar en mesa de trabajo entre los líderes y subordinados en Seanca.

Sobre este aspecto, Cova (2022), resalta en relación a las tecnologías de la información que son herramientas claves para la gestión del conocimiento y el control interno ya que facilitan el acceso a la información y contribuyen a la eficiencia y eficacia en la administración pública”. Se puede tomar esto como ejemplo para el desarrollo del conocimiento para gerentes y empleados de Seanca, usando tecnología de información actualizada.

4.2.3 Dimensión 3: Cumplimiento Normativo

Tabla 9 Cumplimiento Normativo

Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza			
3- Cumplimiento Normativo			
N°	Pregunta	Encargado de Facturación	Encargado de Cobranzas
3	Para dar aplicación al cumplimiento normativo, ¿Sabe usted si el Departamento de administración está tomando medidas en los casos de los clientes morosos?	Aunque nuestro trabajo es facturar el administrador sostiene reuniones con el encargado de cobranzas y conmigo para tratar los casos de morosidad. De los resultados es informado a cobranzas.	Cuando ya se escapa de nuestras manos el administrador toma los casos de los clientes morosos. No tengo entendido qué hace pero luego me informa de cada caso para dar de baja en el sistema o para seguir haciendo seguimiento.

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, COSO I (2013), define cinco componentes interrelacionados para lograr una gestión eficaz de riesgos y el cumplimiento normativo: donde se destaca y refleja el compromiso de la alta dirección con la ética y los valores, identifica, analiza y prioriza los riesgos que afecta el logro de los objetivos, también, implementa políticas y procedimientos para mitigar los riesgos identificados, además garantiza que la información relevante fluya de manera oportuna y confiable a todos los niveles de la organización. En este contexto de la gestión de cobranzas, se proporciona un marco normativo sólido para abordar los riesgos asociados con el impago de clientes, como la pérdida de ingresos, el deterioro de la liquidez y el daño a la reputación.

Ahora bien, sobre caso de los clientes morosos como se indicó anteriormente, los empleados aseguran que el administrador toma medidas para garantizar el cobro si el departamento de cobranzas no logra cobrar la deuda, con esto el administrador está cumpliendo con la norma interna de la organización. En este respecto, y en concordancia a lo descrito en el párrafo anterior, el autor Martínez (2020), reitera que el cumplimiento normativo consiste en que una empresa siga las leyes, las reglas y estándares vigentes en su sector; y el cumplimiento implica seguir las normativas legales y éticas establecidas para preservar la integridad y la reputación de la organización. Es así que, fundamentado en la información aportada, se puede señalar que la empresa Seanca Consultores, C. A. está tomando medidas para abordar el cumplimiento normativo en la gestión de cobranzas.

Sin embargo, de debe señalar que existe áreas donde se debe mejorar, ya que cada una de las operaciones de una gerencia o departamento, influye en el proceso de otras, por lo tanto, debe ir engranada como uno solo, para poder asegurarse de que toda la información relacionada con las cuentas por cobrar y los procedimientos de cobro esté documentada y actualizada, así como establecer mecanismos para revisar periódicamente los procedimientos de cobro y garantizar su

cumplimiento con las normas internas y externas.; por lo que es muy importante destacar que las medidas específicas que tome el Departamento de Administración puede ajustarse a las circunstancias particulares de cada caso de morosidad, sin embargo debe estar apegadas a las políticas y procedimientos establecidos. Sin embargo, es importante que los departamentos involucrados mantengan una comunicación abierta y asertiva para que estén al tanto de las acciones que se toman en cada caso.

4.2.4 Dimensión 4: Inasistencia por Razones Fortuitas

Tabla 10 Inasistencia por Razones Fortuitas

Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza			
4- Inasistencia por razones fortuitas			
N°	Pregunta	Encargado de Facturación	Encargado de Cobranzas
4	En los casos que haya inasistencia por razones fortuitas, ¿Qué medidas se toman para el trabajo siga realizándose?	Si pasan más de dos o tres días por causas de enfermedad o cualquier otra índole el auxiliar debe sacar adelante los trabajos del departamento. Acá estamos prácticos.	El administrador si observa que cualquiera de nosotros falta por razones de fuerza mayor, asigna a un auxiliar para que retome el trabajo pues la cobranza debe continuar realizándose.

Fuente: Elaboración propia.

Se pudo determinar según lo señalado por los entrevistados que, ante la inasistencia de un trabajador por una cantidad mínima de días, la responsabilidad de cubrir sus tareas recae en otra persona que auxiliar, en este sentido, la práctica se justifica bajo la premisa de la practicidad. Sin embargo, en relación con la satisfacción del cliente, esta práctica interna podría tener un impacto negativo en la satisfacción del cliente en dos sentidos, primero, la ausencia de un trabajador puede generar retrasos en la facturación y respuesta de ella a los clientes, afectando negativamente el servicio; por otro lado está la reducción en el manejo del trabajo, esto debido a que si el auxiliar asignado no posee las habilidades o experiencia necesarias para cubrir las tareas del trabajador

ausente, esto podría traducirse en una disminución en la calidad del servicio prestado, impactando negativamente en la satisfacción del cliente.

En este aspecto, Brown y Miller (2017), afirman que la satisfacción del cliente se define como el grado en que las expectativas y necesidades de los clientes son cumplidas o superadas por los productos o servicios ofrecidos por una empresa; por lo que, una alta satisfacción del cliente se traduce en lealtad, recomendaciones positivas y éxito a largo plazo para la organización; sin embargo ninguna empresa podría mantenerse en pie sin su Talento Humano, ya que son la esencia de la organización, sin embargo no se puede tener un cliente satisfecho con la ausencia de trabajadores, ya que al presionar al resto de ellos con la carga de trabajo adicional podría generar estrés y presión, lo que podría afectar negativamente su desempeño, y si adicionalmente a ello, la tarea encomendada cae en un personal que no tiene la experiencia necesaria para realizar las tareas de facturación y cobranzas podría generar errores o retrasos en la gestión de emisión y de cobros, impactando negativamente en la satisfacción de los clientes y en consecuencia, la calidad del servicio.

Dentro de este marco, se tiene que, como en toda organización, se presentan inasistencias por parte de los empleados por razones fortuitas; claramente, al suceder esto y para asegurar que los procesos de facturación y cobranza continúen realizándose se asignan auxiliares, por lo que todos reconocen su practicidad en la forma de solventar momentáneamente, si bien es comprensible la necesidad de mantener la operatividad del departamento ante la inasistencia de un trabajador, la práctica de asignar la carga de trabajo a un auxiliar sin la preparación adecuada puede generar consecuencias negativas a largo plazo, impactando no solo en la satisfacción del cliente, sino también en la productividad y el ambiente laboral.

4.2.5 Dimensión 5: Rendimiento de Cuentas

Tabla 11 Rendimiento de Cuentas

Variable 2: Proceso de Facturación y Cobranza		
5-Rendimiento de Cuentas		
N° Pregunta	Encargado de Facturación	Encargado de Cobranzas
Para fines de Entregar Cuentas a la Gerencia administrativa, ¿El administrador pide cuentas sobre las órdenes que están pendientes de facturación y las facturas pendientes de cobro?	Toda la facturación está sistematizada por el sistema de gestión administrativa por lo que el administrador cuando quiera puede ver cómo van los procesos o status de la facturación. Si observa algún retraso pasa a preguntarnos qué está sucediendo para el mantenerse al tanto.	Las gestiones del departamento están siendo monitoreados por el administrador y su personal a cargo. Cualquier situación irregular el administrador viene hasta acá o nos llama para que les comentemos de la situación y él toma nota. Se mantiene constante la comunicación

Fuente: Elaboración propia.

Tras abordar la cuestión planteada, los responsables de las áreas indicaron que cuentan con un sistema de monitoreo para las órdenes de facturación pendientes y las facturas por cobrar. Sin embargo, se observó que este sistema no está formalizado ni documentado, la cual esto podría generar para la empresa riesgos como retraso en la facturación o el cobro, lo cual originaría pérdidas por intereses moratorios o incluso la imposibilidad de cobrar una deuda, por otro lado, la falta de seguimiento adecuado genera datos erróneos en los estados financieros de la empresa, que en consecuencia afecta la toma de decisiones; como consecuencia del retraso en la facturación o el cobro, se ha originado incumplimientos contractuales con proveedores o clientes, siendo esto un problema de gravedad, ya que de manera accesoria genera sanciones o daños a la reputación de la empresa.

Se presenta entonces que, la información sobre las órdenes pendientes de facturación y las facturas por cobrar es crucial para el control interno, al respecto Rodríguez y Pérez (2016), lo reconoce como un elemento crucial para la gestión eficaz de una empresa; ya que a través de este

se define el conjunto de políticas, procedimientos y prácticas establecidas para salvaguardar los recursos de la empresa, como el efectivo, el inventario y los equipos, garantizar la integridad de la información financiera y para atender a las obligaciones legales y regulatorias aplicables a la empresa.

Por último y para tratar la dimensión sobre rendimiento de cuentas los encargados indican que a pesar que existe facturación manual en ocasiones, la documentación es ingresada al sistema de gestión de facturación y cobranzas por lo que cuando el administrador quiere ver cómo va el status de las cuentas no más consulta el sistema, si observa alguna anomalía pasa a pedir cuentas a los departamentos para saber qué está sucediendo para así tomar nota de la situación. Si bien la respuesta del encargado de Facturación y del encargado de Cobranza refleja un cierto grado de monitoreo y seguimiento de las órdenes pendientes y las facturas por cobrar, es necesario implementar un sistema formal de rendición de cuentas que documente las acciones realizadas y los resultados obtenidos; la implementación de un sistema de control interno robusto para estas áreas no solo mitigará los riesgos financieros y operativos, sino que también fortalecerá la transparencia y la rendición de cuentas dentro de la organización.

CONCLUSIONES

A continuación, se describen las conclusiones obtenidas de acuerdo al estudio, referente a los objetivos establecidos:

El caso primero se refiere a establecer las Influencias del Ambiente de Control Gerencial en el método de facturación y cobranza de la entidad Seanca Consultores C.A año 2024, se pudo constatar que la entidad posee un manual de procedimientos que señala las funciones específicamente en el departamento de operaciones; mas no posee un manual de procedimientos que indique los lineamientos a seguir en los departamentos de administración, facturación y cobranza es por eso que dichos departamentos efectúan sus tareas sin manual de procedimiento que les indique las pautas a seguir para desarrollar sus actividades, incurriendo muchas veces en errores por falta de conocimiento; en cuanto al cumplimiento normativo, el departamento de cobranza mantiene un seguimiento en cuanto a los días que son otorgados para el pago de dichas facturas que por lo frecuente son siete (7) días, al cumplir la fecha el área de cobranza vuelve a llamar al cliente para obtener información del porque el retraso en el pago. El departamento de cobranza remite el caso al gerente administrativo y él hable directamente con el cliente y solventar esa cuenta por cobrar porque el retraso en un departamento influye también en el retraso de otro; es así que, si estos departamentos contaran con los manuales indicados que los pudieran dirigir de una forma lógica para la elaboración de las tareas diarias, el margen de error seria casi nulo, y estos manuales también pudiese servir de guía para el nuevo personal de la empresa.

El caso segundo hace referencia a Determinar las Influencias de la Evaluación de Riesgos en el proceso de facturación y cobranza de la entidad Seanca Consultores C.A año 2024, en este punto la organización así como muchas otras organizaciones han enfrentado distintos riesgos a

nivel financiero, en cuanto al entorno político, como la pandemia que azoto a nivel mundial dejando muchas empresas cerradas, cabe señalar que esta empresa aun con la situación que atravesaba el país, tuvo el conocimiento suficiente para enfrentar los distintos acontecimientos gracias a los controles internos y que supieron identificar los factores de riesgo a tiempo y se mantienen a flote mejorando cada día más; aunque se determinó que si efectivamente en algunas ocasiones existen retrasos en el área de facturación ya que por ser una empresa que cuenta con una cartera extensa de clientes no se puede facturar todo en un mismo momento lo que incurre que el cliente no reciba la factura a tiempo y obviamente se retrase en el pago de ella. También este departamento expreso que las constantes fallas eléctricas son un problema a la hora de realizar la facturación ya que les retrasa en las actividades pautadas en el día, teniendo que muchas veces

En el caso tercero hace referencia en Determinar las Influencias de las Actividades de Control en el manejo de la facturación y cobranza de la institución Seanca Consultores C.A año 2024. En este aspecto el o los encargados de manejar los recursos de la institución es el Gerente General y el Gerente de Administración lo cual han sabido manejar los ingresos de la institución, a la hora de cubrir sus costos y gastos de esta manera, han mantenido un buen control en las políticas financieras se han implementado acciones que permitan neutralizar los riesgos de fuga de dinero protegiendo el patrimonio de la institución al minimizar sus costos sin declinar la calidad del servicio que prestan a los diferentes clientes en todo este tiempo de constituida. En miras a no, desmejorar el servicio prestado, la empresa al ver que un trabajador no asiste a su jornada y efectivamente no está cumpliendo con las actividades dispone del auxiliar del departamento para que este saque sus actividades pautadas; Seanca, esta consiente que no se puede detener el trabajo por ningún empleado que no se encuentre ya que esto puede generar descontento en el cliente a la hora de prestarle el servicio ya sea en la colocación de un vigilante o también a la hora de

presentarle su factura y esto podría traducirse en una disminución en la eficiencia del servicio prestado, impactando negativamente en la opinión del cliente.

El punto cuarto señala determinar las Influencias de la Información y Comunicación en el método de facturación y cobranza de la Entidad Seanca Consultores C.A año 2024. En el contorno de información y comunicación la administración de esta entidad mantiene una constante comunicación con el personal que labora en los diferentes departamentos realizando mesas de trabajo para tratar temas más a fondo que tienen que ver con la operatividad de la entidad ya que a raíz de las fallas que en un momento determinado presento Seanca consultores, c.a, esta tomo cartas en el asunto implementado lineamientos que ayudaran a mejorar el control interno, y obtener una mejor comunicación con el personal que labora en su organización. En relación a la información el rendir cuentas, es de gran vitalidad, y le empresa cuenta con un método de monitoreo para las órdenes de facturación pendientes y las facturas por cobrar, pero dicho sistema no está actualizado y podría generar para la institución riesgos como retraso en la facturación o el cobro., sin embargo, siguen manteniendo el sistema bajo esos parámetros y cuando el administrador quiere revisar cómo están las cobranzas lo verifica y si ve que existe alguna anomalía y pasa a pedir cuentas a los departamentos para saber qué está sucediendo para así tomar nota de lo que ocurre y poder resolver dicho inconveniente.

El quinto objetivo habla de Determinar las Influencias de la Supervisión y Seguimiento en el método de facturación y cobranza de Seanca Consultores C.A año 2024, aquí en este objetivo se demostró que la dirección de SEANCA, mantienen una constante supervisión al personal para garantizar que se cumplan las actividades regularmente, por cuanto respecto a la exactitud y confiabilidad, reconocen que tienen fallas a la hora de realizar las facturas y en muchas ocasiones las mismas son devueltas por errores en la transcripción ya sea por errores en la dirección, al

colocar el número de RIF o el monto a cobrar según lo estipulado en el contrato. Aquí se puede observar que ellos no están siguiendo los lineamientos establecidos a la hora de realizar la facturación lo que conlleva a un retraso en el cobro y esto puede generar resultados no deseados en cuanto a los ingresos de la entidad; sin embargo, buscan supervisar que se estén cumpliendo los lineamientos establecidos, en los distintos departamentos para tener un mejor control de las áreas y al detectar que algo está fallando hacen un llamado a la persona o al encargado del departamento para hacer las respectivas correcciones.

RECOMENDACIONES

De la Influencia del Ambiente de Control en el proceso de facturación y cobranza de Seanca Consultores C.A año 2024, se exhorta crear manuales completos y actualizados para todos los departamentos, incluyendo administración, facturación y cobranza, estos manuales deben detallar claramente las funciones, responsabilidades y procedimientos específicos para cada tarea, también deben incluir diagramas de flujo y ejemplos para facilitar la comprensión, de igual forma, se debe distribuir los manuales a los empleados que consideren relevantes, y proporcionar capacitación sobre su uso. Así mismo, se debe renovar la eficiencia operativa de los pasos de facturación, mediante la ejecución de un procedimiento de gestión de facturas eficiente para agilizar el proceso de facturación, considerando la invertir en un nuevo software de facturación o un sistema en la nube, capacitar al personal en el uso del nuevo sistema, establecer plazos claros para la facturación y el seguimiento de su cumplimiento e implementar un plan de contingencia para manejar interrupciones como cortes de energía. También es necesario, reforzar las inspecciones de calidad en los pasos de facturación para minimizar errores, implementando un método de revisión doble para todas las facturas antes de su emisión, así como establecer un proceso claro para formalizar las devoluciones de facturas y corregir errores.

Al mismo tiempo, se tiene que fortalecer el cumplimiento normativo en de la gestión de cobranza, con la revisión y actualización de las políticas de crédito y cobranza para garantizar que estén en línea con las regulaciones vigentes, capacitar al personal del departamento de cobranza sobre las políticas y procedimientos de cobro, implementar un sistema de seguimiento para monitorear el respeto de los plazos de pago y establecer un proceso claro para controlar las cuentas morosas y tomar las medidas de cobro adecuadas; de igual forma se debe implementar un sistema de atención al cliente eficaz para solucionar las quejas y disipar los problemas de manera oportuna,

capacitar al personal sobre lo vital que es la satisfacción del cliente, desarrollar un plan de contingencia para cubrir las ausencias del personal y garantizar la continuidad del servicio y considerar implementar políticas de trabajo flexible para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Por otro lado, es necesario que optimicen el control interno y la rendición de cuentas, con la competencia de funciones y responsabilidades claras, y realizar auditorías internas periódicas para evaluar la eficacia de los controles internos.

Para la Evaluación de Riesgos en los procesos de facturación y cobranza de Seanca Consultores C.A. en 2024, se invita a Establecer un proceso formal para identificar, analizar y evaluar los riesgos que podrían afectar la facturación y cobranza, considerar riesgos internos y externos, como errores de facturación, morosidad, fraudes, fallas en los sistemas informáticos, cambios en las regulaciones, entre otras, ,priorizar los riesgos identificados en función de su probabilidad e impacto potencial, desarrollar e implementar estrategias de mitigación para cada riesgo priorizado, monitorear y actualizar la evaluación de riesgos periódicamente. Adicionalmente se debe implementar controles internos adecuados para prevenir, detectar y corregir errores o fraudes en la facturación y cobranza, estos controles pueden incluir medidas como autorizaciones, segregación de funciones, conciliaciones, revisiones y monitoreo continuo, asegurar que los controles internos estén documentados, comunicados y sean entendidos por todos los empleados involucrados, realizar pruebas de controles internos periódicamente para evaluar su efectividad; por último, es importante automatizar y simplificar los paso de evaluación y mitigación de riesgos, además de, implementar sistemas de alerta temprana para notificar a los responsables cuando se detecte un riesgo potencial;

En tercer lugar, en cuanto a las actividades de Control en el proceso de facturación y cobranza, se induce a fortalecer la segregación de funciones, a que ningún empleado tenga acceso

a cada una de las etapas del proceso de facturación y cobranza, a implementar controles de acceso adecuados para los sistemas informáticos utilizados en el proceso. En el aspecto de mejoras se debe establecer un proceso formal para la autorización de facturas y descuentos, incluir la contribución de diferentes niveles jerárquicos en la autorización, según el monto de la transacción, implementar controles de auditoría para verificar la validez de las autorizaciones, documentar adecuadamente todas las autorizaciones realizadas, además de implementar controles de reconciliación, realizar arquezos de caja regulares para verificar la existencia del efectivo, además de establecer un programa de fiscalización para el proceso de facturación y cobranza., dicha observación servirá para identificar aspectos o puntos de mejora y decidir las medidas correctivas necesarias.

En cuanto a la Información y Comunicación en el proceso de facturación y cobranza se recomienda definir canales de comunicación formales para la transmisión de información entre los diferentes departamentos involucrados en el proceso de facturación y cobranza, esto puede incluir correo electrónico, mensajería instantánea, reuniones presenciales o una combinación de estos canales; también se deben asegurar que todos los empleados estén informados sobre los canales de comunicación disponibles y cómo utilizarlos; en efecto de indispensable que fomenten la información directa y transparente, donde los trabajadores se consideren gratos para compartir información y reportar problemas, adicionalmente, implementar un sistema de gestión de información centralizado para almacenar y compartir datos relevantes para el proceso de facturación y cobranza, esto puede incluir información sobre clientes, facturas, pagos y cobranzas, asegurándose que el sistema sea fácil de usar y accesible para todos los empleados autorizados, de igual forma es necesario que brindar capacitación a los empleados la resolución de conflictos y la

presentación de información, a fin de ayudar a mejorar la comunicación entre los empleados y con los clientes.

Finalmente, para mejorar la Supervisión y Seguimiento en el proceso de facturación y cobranza es indispensable, desarrollar un técnica sensata de supervisión que defina los objetivos, alcance, frecuencia y metodología de la verificación del proceso de facturación y cobranza, además de ,incluir actividades como la revisión de registros, la observación del trabajo en curso y la realización de entrevistas con los empleados, asegurar que el plan de supervisión esté alineado con los objetivos generales de la empresa y los riesgos identificados en la evaluación de riesgos., en este aspecto implementar todas y cada una de estas recomendaciones puede ayudar a Seanca Consultores C.A. a mejorar significativamente el proceso de facturación y cobranza, y a su vez la conduciría a una mayor eficiencia operativa, exactitud financiera, cumplimiento normativo, satisfacción del cliente y una mejor toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alarcón, V. (2023). Incidencias del control interno en la efectividad de la gestión administrativa de la subgerencia de logística de la municipalidad provincial de Abancay (Perú), en el periodo 2019. *Revista Climatología*, Vol. 23 Edición especial Ciencias Sociales, 203-21. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/04/ArticuloCS23n.pdf>

Ampuero, Y. (2016). Disminución de cuentas por cobrar ASOMEDUC Sucursal San Carlos.

Arens, A., Elder, R., y Beasley, M. (2013). *Servicios de Auditoría y Aseguramiento*. Pearson. Observatorio Laboral Revista Venezolana julio-diciembre, 2011 / Volumen 4, N° 8 / Periodicidad semestral. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Arias (2012), investigación explicativa https://www.academia.edu/18122652/tipos_de_investigacion#:~:text=Investigaci%C3%B3n%20explicativa%20Seg%C3%BAn%20el%20autor,establecimiento%20de%20relaciones%20causa%20Defecto.

Ávila, N., Gil, R. & Duque, Á. (2019). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (abril).

Barquero, M. (2013). *Control interno y gestión de riesgos en la empresa*. Editorial Pirámide.

Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno*. Barcelona: Profit Editorial.

Cabrera, D. (2021) Implementación de un proceso en el sistema de cobranza para reducir costos operativos en una entidad aseguradora aplicando metodología SCRUM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/17035>

- Cárdenas, R., Díaz, A. & Gavidia, A. (2021). Control Interno en la Gestión del Talento Humano Sistema Coso [Artículo Científico]. Revista FACES, 3(1), 68–82. <https://doi.org/10.54139/revfaces.v3i1.255>
- Carvajal, R. y Sanabria, A. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. Revista En-Contexto, (5), 243-268.
- Castillo, M., Córdova, J. y Torres J. (2016). Importancia del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa industrial CCT S.R.L. en el distrito de comas en el año 2013. Universidad de Ciencias y Humanidades <https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12872/101/>
- Cavero, P. (2019). Plan de mejora en el desarrollo de los procesos del área de créditos y cobranzas de una MYPE, Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/4073>
- Cohen, R. y Swerdlik, M. (2020). Pruebas y evaluación psicológicas: introducción a las pruebas y a la medición (6.ª ed.). México: Mc-Graw-Hill Interamericana. <https://es.scribd.com/document/602089998/Pruebas-y-Evaluacion-Psicologicas-Cohen>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Internal Control - Integrated Framework. <https://www.coso.org/>
- Contreras, F., & Díaz, J. (2013). Control interno en la Universidad Pública Venezolana. Caso Universidad Del Zulia (LUZ). Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago, 8(1), 194-204.
- Contreras, F., & Díaz-Barros, J. (2020). Control interno en la Universidad Pública Venezolana. Caso Universidad del Zulia (LUZ) / Internal Control in Venezuelan Public Universities.

- Case Study: University of Zulia. [Artículo Científico]. *Impacto Científico*, 8(1), 194-204.
<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/33577>
- Cova, A. (2023). La gestión del conocimiento y el control interno en la administración pública venezolana: Una visión desde la valoración del riesgo y las tecnologías de la información. *Actualidad Contable FACES* ISSN E.: 2244-8772 Año 26 N° 46 (54-68). Repositorio Institucional Universidad de los Andes. <http://www.saber.ula.ve/handle/123456789/49591>
- Covey, S. R. (1989). *Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas: poderosas lecciones de cambio personal*. Prensa Libre. <https://www.stephencovey.com/>
- Creswell, J. (2018), "Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches".<https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/investigacion-cualitativacreswell.pdf>
- Dragnic, O. (1994). *Diccionario de Comunicación Social: con referencia especial a periodismo impreso*. Editorial Panapo.
- Escobar, H. Surichaqui, L. & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú [Artículo Científico].*Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 27, núm. 1, 2023. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357972230009>
- Estela, J y Moscoso, V. (2019). *Metodología de la investigación Científica*, <https://es.scribd.com/document/441017653/Metodologia-de-la-Investigacion>.
- Foster, P. y Fawcett, T. (2013), *En su Data Science for Business: What You Need to Know about Data Mining and Data-Analytic Thinking*". <https://es.scribd.com/document/459517120/Foster-Provost-Tom-Fawcett-Data-Science->

for-Business-What-you-need-to-know-about-data-mining-and-data-analytic-thinking-O-Reilly-Media-2013-025

García, J. y Poma, M. (2021) El control interno y la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015 – 2019. Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5975>

Gómez J. (2017). Contabilidad y fiscalidad. Ediciones Paraninfo. <https://www.paraninfo.es/>

Gonzáles, A., & Vera, E. (2013). Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, Periodo 2011. Universidad Nacional Experimental de Guayana Venezuela.

González, R. y López, E. (2019). Plan de mejoras para optimizar el sistema de cobranza de la empresa grupo Vitasana, C.A. [Artículo Científico]. Ñeque, Revista de Investigación de Ciencias Administrativas y Sociales, 2(3) ,109 – 116. https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/1713/1/Articulo_No_3.pdf

Guillén, M. (1996). La ética empresarial: una aproximación al fenómeno. <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/3943/1/Cuaderno058.pdf>

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Educativos, [https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620#:~:text=Mientras%20que%20la%20poblaci%C3%B3n%20engloba,Hern%C3%A1ndez%20R.%20%2C%202018\).](https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11620#:~:text=Mientras%20que%20la%20poblaci%C3%B3n%20engloba,Hern%C3%A1ndez%20R.%20%2C%202018).)

Hernández-Sampieri et al. (2017), Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales, <file:///C:/Users/Equipo/Downloads/237.pdf>

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, T. (2018). Metodología de la investigación (6.a ed.). México D. F.: Mc-Graw-Hill Interamericana. <https://www.esup.edu.pe/wp->

content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-
Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf

Instituto de Auditores Internos (IIA) (2017). Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. <https://global.theiia.org/Pages/IIAHome.aspx>

López, A. (2015). Gestión financiera. Ediciones Pirámide. <https://www.edicionespiramide.es/>

Mejía, T. (2017). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. [Lifeder.com]. [https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1%23::~:~:text=Mej%C3%ADa%20\(2017\)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.](https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/1641/HUAMANI%20MANTARI,%20SOFIA.pdf?sequence=1%23::~:~:text=Mej%C3%ADa%20(2017)%20%E2%80%9CLa%20investigaci%C3%B3n,para%20llegar%20a%20conclusiones%20relevantes.)

Morales, J. F., & Parra, D. (2010). Administración financiera para empresas no financieras. Ediciones de desarrollo.

Norma ISO 31000 (2018) - Gestión de Riesgos. <https://www.iso.org/standard/65694.html>

Organización de las Naciones Unidas (ONU) (2015). Principios básicos sobre la función de la judicatura en la salvaguardia del Estado de Derecho. <https://www.un.org/es/>

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2018). ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad. (<https://www.iso.org/standard/62085.html>)

Organización Internacional de Normalización (ISO). (2019). ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión. <https://www.iso.org/standard/70660.html>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2019). Directrices para la gestión de riesgos de enfermedades infecciosas emergentes y reemergentes.

- Paagman, S: (2014) Compliance: ¿Qué Implicaciones tiene en las Empresas el Cumplimiento de la Normativa? El caso Helvetia. Universidad Pontificia Comillas. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/>
- Pérez, M. (2014). Selección de personal por competencias en las empresas de servicios. *Aglala*, 5(1), 107–125. <https://doi.org/10.22519/22157360.703>
- Quispe, C. (2022). Gestión del riesgo de desastres y eficiencia operativa en la Primera Brigada de Caballería, Piura 2020. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84631>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Gestión* (12ª Ed.). Pearson-Prentice Hall <https://www.pearson.com/>
- Robson, C. (2002). *Investigación en el mundo real: Un recurso para científicos sociales e investigadores profesionales*. Wiley
- Silva, B. (2022). Sistema de control interno en el proceso contable en la empresa Cisnecolor Cía. Ltda. [Artículo Científico, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional UNIANDES. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/15044>
- Talaverano D. (2018). *Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente SA*, Pucallpa, 2016.
- Thompson, I. (2006) La satisfacción del cliente. *Rev Med (Bolivia)*, 6, 31. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44275060/>
- Villoría, M. (2014). Integridad. *EUNOMÍA*. Universidad Rey Juan Carlos, Revista en cultura de la legalidad, (1), 107-113. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2160>

Yuni, J. & Urbano, M. (2014) Técnicas e instrumentos de recolección de datos Data collection techniques and instruments. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Guía de Entrevista



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y GERENCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

**INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y
COBRANZAS DE LA EMPRESA SEANCA CONSULTORES C.A, AÑO 2024.**

Trabajo Especial de Grado para Obtener el Título de Licenciado en Contaduría Pública

La presente entrevista tiene el objeto recopilar datos enfocada en una investigación referente a la influencia del Control Interno en el Proceso de Facturación y Cobranza de la Empresa Seanca Consultores C.A año 2024. Las Primeras cinco (05) preguntas de esta entrevista está dirigida a la Gerencia general y Administración. Seguidamente, desde la pregunta seis (06) a la diez (10) está dirigida al departamento de facturación y Cobranzas.

Agradecemos todo el apoyo que nos están suministrando para el desarrollo de esta investigación a su organización por lo que le invitamos a responder con toda sinceridad las preguntas en el siguiente orden:

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

1- Para Crear un buen ambiente de Control ¿Posee la organización un manual de procedimientos que señale claramente las funciones de cada departamento y de los funcionarios que la integran?

2- Al momento de identificar los riesgos en la empresa, ¿Qué factores o elementos se presentaron en el pasado que no permitieron cumplir a grado razonable los objetivos operacionales y financieros de la organización?

3- Para efectos de Actividades de control, ¿Quién ejecuta la revisión y aprobación de transacciones de salidas de dinero a nivel bancario y las divisas disponibles?

4- En el ámbito de información y la comunicación dentro del organismo, ¿Cuándo la empresa tiene un cambio en las políticas administrativas - contables y operacionales Usted lo notifica inmediatamente?

5- Dando importancia al monitoreo permanente de las operaciones ¿Cuándo se implanta una nueva política el administrador frecuentemente verifica que se están cumpliendo?

VARIABLE 2: PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

6- En cuanto a Eficiencia Operativa se refiere, ¿Considera usted que los tiempos establecidos por la empresa para el procesamiento de las facturas recibidas de clientes y el tiempo de la gestión de cobranzas se ajusta con el tiempo otorgado de pago al cliente?

7- Para presentar una documentación más confiable y exacta, ¿Se realizan controles constantes sobre los errores que se presentan con las facturas emitidas a los Clientes?

8- Para dar aplicación al cumplimiento normativo, ¿Sabe usted si el Departamento de administración está tomando medidas en los casos de los clientes morosos?

9- En los casos que haya inasistencia por razones fortuitas, ¿Qué medidas se toman para el trabajo siga realizándose?

10- Para fines de Entregar Cuentas a la Gerencia administrativa, ¿El administrador pide cuentas sobre las órdenes que están pendientes de facturación y las facturas pendientes de cobro?