

**PROCEDIMIENTOS PARA
OPTIMIZAR EL ÁREA CUENTAS
POR COBRAR DE LA EMPRESA
TRANSEG, C. A.
PUERTO CABELLO,
ESTADO CARABOBO**



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL ÁREA
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TRANSEG, C.A.
PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO**

Autores:

Morillo, José C.I V-20.083.442

Molleton, Efraín C.I V-22.512.548

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL ÁREA
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TRANSEG, C.A.
PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en

CONTADURIA PÚBLICA

Autores:

Morillo, José C.I V-20.083.442

Molleton, Efraín C.I V-22.512.548

Tutor: Mariño, Daniel

San Diego, noviembre 2015



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

San Diego, Septiembre 2015

ACTA DE REVISIÓN DE PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado: **PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA TRANSEG, C.A. PUERTO CABELLO ESTADO CARABOBO** ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Daniel Mariño

07/09/2015

Nombre Tutor Académico

Firma

Fecha

DEDICATORIA

A mis padres por el apoyo en todo momento, por brindarme esta oportunidad de lograr esta meta en mi vida, sin ellos nada de esto sería posible.

A mis hermanas por darme la motivación de ser un ejemplo para ellas y seguir adelanté en mi carrera espero ser un ejemplo y que logren alcanzar los suyos.

A toda mi familia estoy aquí por ellos a un paso de lograr un sueño.

Morillo, José

A Dios, por ser mi guía y llenarme de sabiduría al momento de tomar mis decisiones.

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

A mi abuela, que para mí es como una segunda madre, y que siempre ha estado involucrada en las decisiones de mi vida.

A mi hermana, que ha sido una de las principales personas involucrada en ayudarme y apoyarme a que esta meta fuera posible y porque quiero ser ejemplo a seguir para ella.

A mis familiares, que de alguna u otra manera participaron directa o indirectamente a lo largo de mi carrera y de la realización de esta tesis.

Molleton, Efraín.

AGRADECIMIENTOS

A dios por darme salud y sabiduría para permitirme alcanzar satisfactoriamente mi meta.

A mis padres José Morillo y Janett Garmendia por brindarme la gran oportunidad de estudiar.

A mi compañero Efraín por la amistad de todo este tiempo le deseó lo mejor en su nueva etapa.

A la empresa TRANSEG, CA por abrir sus puertas y hacer posible este proyecto.

A nuestra Universidad José Antonio Páez por el compromiso que tienen con los estudiantes de brindar una buena educación para la formación de excelentes profesionales.

A nuestro Tutor Lcdo. Daniel Mariño, parte fundamental en nuestro proyecto, muy agradecido de usted.

Morillo, José

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor. También por ser ejemplos de perseverancia y constancia.

A mi abuela, que después de mis padres es la persona que más se preocupa por mí. Sus canas son sinónimo de sabiduría. Me ha enseñado cosas vitales, y me ha encaminado por el buen sendero.

A mi hermana, que siempre ha estado presente y ha sido fuente de apoyo a lo largo de mi vida, y a mis demás familiares, gracias.

A mis compañeros de clases, que juntos estuvimos apoyándonos para que este éxito fuera posible.

A la universidad José Antonio Páez, por ser una casa de estudios con una trayectoria intachable, y a los profesores que de una u otra manera a lo largo de la carrera aportaron algo para mi formación académica y profesional.

A mi compañero de tesis, José Morillo, por su esfuerzo y dedicación a lo largo de la carrera y de la realización de este trabajo.

Al tutor de la tesis, Daniel Mariño, por su profesionalismo y por guiarnos en la realización de este trabajo.

A las personas de la empresa TRANSEG, C. A. por su colaboración y por estar abiertos a cualquier recomendación que les planteaba.

Molleton, Efraín

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	3
1.1.1 Formulación del Problema	6
1.2 Objetivos de la Investigación	6
1.2.1 Objetivo General	6
1.2.2 Objetivos Específicos	7
1.3 Justificación y delimitación de la Investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1 Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1 Investigaciones Internacionales.....	9
2.1.2 Investigaciones Nacionales	10
2.2 Bases Teóricas	13
2.2.1 La Administración.....	13
2.2.2 Sistema de Control Interno	14
2.2.3 Crédito.....	15
2.2.4 Las Cuentas.....	16
2.2.5 Cuentas por Cobrar	16
2.2.6 Clasificación de las Cuentas por Cobrar.....	17
2.2.6.1 Provenientes de ventas de bienes o servicios	17
2.2.6.2 No Provenientes de ventas de bienes o servicios	17
2.2.7 Procedimientos de las políticas de las cuentas por cobrar.....	18
2.2.8 Políticas de Cuentas por Cobrar.....	18
2.3 Bases Legales	19
2.4 Definición de Términos Básicos	21

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño y Tipo de Investigación	22
3.2 Fases Metodológicas de la Investigación	23

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis y presentación de resultados	28
4.2 Fase I: Procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa TRANSEG, C.A., para la optimización de la cobranza	29
4.3 Fase II: Debilidades y fortalezas actuales en el departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C. A	45
5.1 Descripción de la Propuesta	50
5.2 Objetivos de la Propuesta	50
5.3 Justificación de la Propuesta	51
5.4 Estructura de la Propuesta	51
5.4.1 Desarrollo de los Objetivos específicos de la propuesta	52
Conclusiones	56
Recomendaciones	57
Referencias	59
Anexos	62

LISTA DE CUADROS

Cuadro No. 1: Matriz de Observación directa	29
Cuadro No. 2: Definición de funciones de los integrantes del área cuentas por cobrar	30
Cuadro No. 3: Identificación y delegación de responsabilidades en los cargos dentro del área de cuentas por cobrar	32
Cuadro No. 4: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar los créditos	33
Cuadro No. 5: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar las cobranzas	34
Cuadro No. 6: Emisión de reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha	35
Cuadro No. 7: Conciliación periódica de las cuentas por cobrar	36
Cuadro No. 8: Verificación de créditos otorgados a los clientes con la asignación de facturas	37
Cuadro No. 9: Exigencias de requisitos para otorgar créditos	38
Cuadro No. 10: Evaluación de condiciones de los clientes para aprobar créditos	39
Cuadro No. 11: Investigan la situación financiera de los clientes	40
Cuadro No. 12: Revisión de documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad	41
Cuadro No. 13: Suspensión de créditos hasta cancelación de deuda	42
Cuadro No. 14: Comparación de clientes morosos de cuentas por cobrar con años anteriores	43
Cuadro No. 15: Verificación de los límites de créditos otorgados por clientes	44
Cuadro No. 16: Estrategias DO DA FO FA	48

Cuadro No. 17: Formato de requisitos mínimos de clientes y capacidad de pago	52
Cuadro No. 18: Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.....	53
Cuadro No. 19: Libro auxiliar de cuentas por cobrar.....	54

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Definición de funciones de los integrantes del área cuentas por cobrar	31
Gráfico No. 2: Identificación y delegación de responsabilidades en los cargos dentro del área de cuentas por cobrar	32
Gráfico No. 3: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar los créditos	33
Gráfico No. 4: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar las cobranzas	34
Gráfico No. 5: Emisión de reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha	35
Gráfico No. 6: Conciliación periódica de las cuentas por cobrar	36
Gráfico No. 7: Verificación de créditos otorgados a los clientes con la asignación de facturas	37
Gráfico No. 8: Exigencias de requisitos para otorgar créditos	38
Gráfico No. 9: Evaluación de condiciones de los clientes para aprobar créditos	39
Gráfico No. 10: Investigan la situación financiera de los clientes	40
Gráfico No. 11: Revisión de documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad	41
Gráfico No. 12: Suspensión de créditos hasta cancelación de deuda	42
Gráfico No. 13: Comparación de clientes morosos de cuentas por cobrar con años anteriores	43
Gráfico No. 14: Verificación de los límites de créditos otorgados por clientes	44
Gráfico No. 15: Matriz DOFA	47

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**PROCEDIMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL ÁREA CUENTAS POR
COBRAR DE LA EMPRESA TRANSEG, C.A.
PUERTO CABELLO, ESTADO CARABOBO**

Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública

Autores: Morillo, G. José, A.

Molleton R. Efraín J.

Tutor: Lcdo. Mariño, Daniel

Fecha: noviembre de 2015

RESÚMEN

El presente trabajo tiene por finalidad mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG.C.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo, debido a que éstas son primordiales para que la empresa crezca y se mantenga estable en el mundo de los negocios. Se trata de una investigación considerada como proyecto factible con un diseño de campo y no experimental ya que la información es tomada directamente de las personas que trabajan en el departamento de contabilidad de la mencionada empresa. La población estuvo conformada por todas las personas que laboran en el departamento de contabilidad de la empresa, la cual consta de tres (03) personas. Las técnicas seleccionadas para obtener la información fueron los recursos bibliográficos, el cuestionario bajo la modalidad de lista de cotejo y la observación directa. Se pudo evidenciar que existen ineficiencias en el administración de procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa TRANSENG, C.A., especialmente en las cuentas por cobrar.

Descriptor: Cuentas por cobrar, departamento, contabilidad, cobro, deuda.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día muchas compañías dedicadas al ramo de la compra y venta o la prestación de servicios utilizan la modalidad de pagos al contado y otras recurren al otorgamiento de crédito, para lo cual deben establecer ciertas políticas, tales como normas de crédito, términos de crédito y políticas de cobranza al igual que un conjunto de procedimientos que promuevan la solidez del control interno sobre estas cuentas, desde el mismo momento en que se origina hasta su cancelación, con la finalidad de favorecer la consecución de los objetivos de rentabilidad de la empresa, del éxito de su misión y de la minimización de aquellos obstáculos que puedan aparecer.

Los controles internos en las cuentas de las empresas, mejoran la eficiencia, reducen el riesgo de que se produzca pérdidas y ayudan a asegurar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes. La existencia de un control interno en el departamento de cuentas por cobrar juega un papel importante.

Así, mientras que las ventas a crédito y la recuperación de las cuentas por cobrar son primordiales para que todo negocio crezca económicamente, es necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr una recuperación eficiente de la cuenta. Su control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la pérdida de recursos, así como también a que una entidad llegue donde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino (Coopers & Lybrand e instituto de auditores internos, 1997).

La empresa TRANSEG, C.A., ubicada en la calle La Paz, casa numero 340-91 Barrio Barlovento, Sector Don Jesús Aroa, Puerto Cabello, Estado Carabobo, maneja

constantemente este tipo de cuentas a crédito conocidas también como cuentas por cobrar, ya que realizan la facturación al finalizar el servicio de fletes luego y luego de ello se concede un lapso máximo de un mes para ejecutar la cobranza.

La intención de este trabajo es analizar el control interno de las cuentas por cobrar llevados por la empresa TRANSEG, C.A. para lo cual se estructuró este estudio en cinco capítulos. A continuación se describen cada uno de ellos:

El Capítulo I revela el contexto de estudio, así como el planteamiento del problema, los objetivos que giran en torno al análisis de las cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A. y la justificación del problema.

El Capítulo II comprende los referentes bibliográficos que sirven de bases teóricas para las investigaciones, tanto nacionales como internacionales; las bases legales y la definición de términos básicos.

En el Tercer Capítulo se presenta el diseño y tipo de investigación, las fases metodológicas de la investigación, se define la población, la muestra, la interpretación de datos y las técnicas de análisis.

En el Cuarto Capítulo se presentan los resultados.

Asimismo, la investigación representa un conocimiento útil que responde a una realidad existente, en la empresa TRANSEG.C.A. Puerto Cabello Estado Carabobo.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La contabilidad es definida por Cesia (2012), como “la ciencia social que se encarga de estudiar, medir, analizar y registrar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos” (p. 3), tiene la finalidad de servir en la toma de decisiones y control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil, su finalidad es suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de utilidad a los usuarios en la toma de sus decisiones, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia. La unidad básica de la contabilidad son las cuentas, en las que se refleja todo el movimiento de ingreso y egreso de las finanzas de cualquier organización.

Asimismo, la competencia que existe actualmente en los negocios a nivel mundial, junto con la crisis económica que se vive en muchos países, ha provocado el incremento de las ventas a créditos y por consiguiente las cuentas por cobrar, las cuales son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro, tienen saldo deudor y forman parte del activo circulante, se originan de las ventas a crédito y de los préstamos personales. A nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, puesto que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas (Cesia, 2012).

Cabe señalar que las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado, lo que comprende un riesgo en la administración de la empresa. Generalmente en la empresa la inversión en cuentas por cobrar es muy importante ya que representan aplicaciones de recursos que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo (Vallado, 2008).

Ahora bien, cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa, ya que es utilizada como herramienta de mercadotecnia para promover las ventas y ganar clientes. Se tiende a considerarlas como un medio para vender productos y superar la competencia mediante el ofrecimiento de facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa para favorecer a sus clientes. Está relacionada directamente con el giro del negocio y la competencia (Vallado, 2008).

Cabe destacar, que las Cuentas por cobrar o créditos constituyen la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, puesto que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes. La administración de la empresa debe decidir qué acción seguir en tiempos de inflación, midiendo la pérdida del poder adquisitivo, contra la recuperación inmediata (Vallado, 2008).

Por consiguiente, algunas empresas cierran sus puertas por falta de conocimiento sobre el control interno en las áreas administrativas y gerenciales, descontroles internos en el departamento de cobranza trae como consecuencias retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa, considerándose como fallas graves en los manejos administrativos la falta de datos necesarios en la facturas, otorgación de créditos sin

requisitos completos, no llevar el control del vencimiento de las facturas, no llevar un programa de cobros (Lara, Marín y Salazar, 2010).

Es por ello que en algunas empresas, las metas no se cumplen, puesto que al no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranza no puede haber buenos resultados, lo cual afecta a la organización porque no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez, como consecuencia de no cobrar al día las facturas que le tienen vencidas lo que imposibilita las inversiones y operaciones que esta requiere para subsistir.

En este sentido, en el caso de la República Bolivariana de Venezuela, las pequeñas y medianas empresas (pymes) pueden padecer las consecuencias de una inestabilidad económica. Además, es considerada como uno de los países de América Latina con mayor riesgo crediticio en la intermediación financiera, se incurre en la posibilidad de que algunos de sus prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y las formas convenidas (Correra, 2002).

Por lo tanto, toda institución que otorga créditos, lleva la incertidumbre del riesgo, y el ingreso de una empresa está asociado con los gastos incurridos para generar tales ingresos. El gasto por cuentas incobrables se origina de la prestación de un servicio o por la venta de mercancías a créditos que no cumplieron con el pago de sus facturas, en consecuencia, se incurre en gastos en el año en que se generaron las ventas, llevando a cabo todos los pasos para que se realice la cobranza, tales como gastos de operación, facturación y administración, daño como resultado el cobro, si éste no se lleva a cabo, se convierte en el corto plazo en pérdidas (Pyle, 1998, citado por Correra, 2002).

La morosidad e incumplimiento es originada por algunos clientes que demoran su pago y otros que no lo efectúan, aumentando los costos totales de cuentas por

cobrar, después de transcurrido el periodo de crédito permitido, la cuenta no cobrada se considera morosa y la empresa incurre en costos adicionales por el envío de recordatorios y por otras medidas encaminadas a inducir al cliente a pagar, del mismo modo, se incide en costo de oportunidad por los recursos que se utilizan para financiar la cuenta (Correra, 2002).

En este orden de ideas, es necesario señalar que en la empresa TRANSEG. C.A., la cual es una empresa de servicios de transporte de carga pesada a granel, tales como harina de soya, cebada, trigo, entre otros productos; prestan servicios con vehículos propios y afiliados, a cualquier parte del país. Los precios están regidos por tabulador establecidos por las autoridades con competencia en el ramo. Se encuentra ubicada en la calle La Paz, casa numero 340-91 Barrio Barlovento, Sector Don Jesús Aroa, Puerto Cabello, Estado Carabobo.

La empresa no cuenta con ningún manual de procedimientos en Cuentas por Cobrar, solo llevan un control interno para los procesos administrativos de la empresa, por lo que incurren en muchos costos, tanto monetarios como de oportunidad, tales como costos de cobranza y de tiempo para iniciar el proceso, en el cual realizan viajes hasta las oficinas administrativas de los clientes porque hay que llevar primero la facturación y luego ir a cobrarla, y generalmente se trata de clientes que se encuentran distantes del Estado Carabobo.

Debido a estos inconvenientes se debe implantar lineamientos en el control interno que sea acorde con las exigencias del departamento administrativo, como también establecer nuevas políticas de cobros. Teniendo en cuenta el control interno, se puede definir un plan el cual puede mantener estabilidad en la empresa y realizar satisfactoriamente las operaciones. Es por ello, que en la presente investigación se plantea la siguiente interrogante:

1.1.1 Formulación del problema

¿Cuál procedimiento contable se puede implantar para el manejo de cuentas por cobrar, con la finalidad de optimizar las operaciones de cobro en la empresa TRANSEG, C.A., Puerto Cabello, Estado Carabobo?

1.2Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Proponer un procedimiento contable para optimizar el control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A., Puerto Cabello, Estado Carabobo.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos contables aplicados en el departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C.A.
- Establecer las debilidades y fortalezas del departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C.A.
- Diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A.

1.3Justificación

Es de gran inquietud la manera como está afectada la empresa TRANSEG, C.A., por el procedimiento de cobro de cuentas a los clientes, por lo que se retarda el flujo de dinero, afectando el departamento contable y arrastrando los saldos incorrectos que tienen las cuentas por cobrar. Es importante la investigación porque se logrará determinar los problemas en dicho departamento y al mismo tiempo plantear soluciones que mejorarán directamente el sistema contable y la solvencia de las

cuentas, lo cual contribuye a generar bases sólidas que permitan controlar y agilizar la actividad administrativa.

Con la elaboración de un control interno se persigue el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en un departamento, así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la organización y en el administración eficiente en la cartera de clientes, a pesar del riesgo que puedan implicar las cuentas por cobrar en nuevos clientes.

Ahora bien, la investigación también servirá de base para ampliar el estudio contable en las cuentas por cobrar, ya que forman parte de los activos más importantes de la empresa, porque son las que tienen mayor movimiento de transacciones y por lo tanto, repercuten significativamente en el análisis financiero y en el capital de trabajo, índice de solvencias y liquidez, entre otros, aumentando con ello la posibilidad de desencadenar nuevas investigaciones, y además de sustento bibliográfico para aumentar los conocimientos en la Biblioteca de la Universidad José Antonio Páez de San Diego, Estado Carabobo.

Por otro lado, la presente investigación, tiene como alcance proponer al Departamento de Cobranzas de la empresa TRANSEG, C.A., la cual se encuentra ubicada en la calle La Paz, casa numero 340-91 Barrio Barlovento, Sector Don Jesús Aroa, en Puerto Cabello, Estado Carabobo; un sistema de procedimientos contables para el manejo de cuentas por cobrar, con la finalidad de construir un instrumento basado en los principios de contabilidad generalmente aceptados y en las políticas internas establecidas en la empresa, en el período comprendido del 01 de julio al 28 de octubre de 2015.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio, reflejan tanto los avances, como el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones. De acuerdo a Arias (2010) expresa que:

Se refieren a todos los trabajos de investigación que anteceden al nuestro, es decir, aquellos trabajos donde se hallan manejado las mismas variables o se hallan propuesto objetivos similares; además sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad (p. 45).

Todos los estudios que a continuación se señalan constituyen importantes antecedentes o referentes históricos relacionados con el presente trabajo de investigación, apoyados en los objetivos específicos que los fundamentan y que se citan seguidamente:

2.1.1 Investigaciones Internacionales

Carrasco, M. (2014), en su Trabajo de Grado titulado **“Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”**, cuya finalidad es evaluar a través de los cinco (5) componentes del control interno del área de las cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye sobre esta área, con el

fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicado en la ciudad de Chiclayo. El trabajo se realizó bajo la modalidad de campo, acompañada de otra documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, el proceso de la información estuvo constituido por los cuadros estadísticos con cantidades absolutas y referenciales. Los datos que se recogieron en la entrevista y cuestionarios fueron procesados estadísticamente. Los resultados que se obtuvieron, permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria. Se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisión en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo, este trabajo sirve de referencia importante, ya que es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos, que serán de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos.

2.1.2 Investigaciones Nacionales:

Silva, A. y Sevilla, G. (2013). Efectuó en su trabajo especial de grado para optar al título de licenciado en contaduría pública una **“Propuesta de un Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Empresa SISALMA Sistemas Integrales, C.A., Ubicada en el Estado Miranda”**, el cual tuvo por finalidad Mejorar la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa mencionada, debido a que existen clientes a los que les han prestado servicios y que tienen tiempo sin cancelar la factura, lo que repercute negativamente en la cancelación del la nómina del personal, por no contar en ocasiones con la liquidez

monetaria necesaria para cubrir las obligaciones con el personal. El trabajo de grado fue clasificado como un proyecto factible con un diseño de campo. La población consta de cinco (5) personas que laboran en el área contable de la organización, por lo cual se seleccionó un muestreo censal, la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Llegaron a la conclusión de que al personal de cuentas por cobrar les hace falta procedimientos y formatos que les ayude a mejorar la contribución del departamento. Lo que guarda importante relación con la presente investigación, dado que se evidencia que al no contar con los procedimientos y formatos requeridos para la gestión de cuentas por cobrar se manifiestan importantes fallas económicas en la empresa.

Márquez, L. (2012), realizó un estudio de grado para optar al título de licenciado en contaduría pública denominado **“Impacto de la Morosidad en las Cuentas por Cobrar de CORPOELEC, Caicara del Orinoco”**, cuyo propósito fue realizar un Análisis del Impacto de la Morosidad en las Cuentas por Cobrar de Corpoelec en Caicara del Orinoco, Estado Bolívar. El tipo de estudio seleccionado se ubica dentro del esquema de campo no experimental de tipo descriptiva. La población objeto de esta investigación estuvo representado por 06 empleados que laboran en la dirección de administración y finanzas de la empresa. Como técnicas de recolección de datos se utilizó el cuestionario con un total de 10 ítems. En el estudio, se obtuvo como resultado que la morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa representa un descontrol y riesgo en los planes administrativos financieros de las inversiones, debido a la irregularidad del cobro de las cuentas a créditos; ocasionando en los estados financieros al periodo del cierre una inestabilidad financiera, registrando en el cierre final de cada periodo cuentas incobrables, y grandes déficit en la empresa. Sin embargo, en la planificación de trámites de las cuentas por cobrar existe una coordinada planificación ejecutada por el departamento de Administración y Finanzas, que permitiendo establecer estándares que disminuya el impacto de la morosidad. Se evidencia la afinidad del estudio con la

presente investigación, a través del análisis que se hace de las cuentas por cobrar y del riesgo que embarga a cualquier organización al tener muchos acreedores morosos.

Murillo, A. (2013), realizó una investigación para optar al título de licenciado en contaduría pública bajo el nombres **“Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo”**, donde tuvo como objetivo principal la auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo tomando como referencia los planteamientos de Winttigon y Pany (2005), Estupiñan (2006), Morilla (2008), Meigs y Meigs (2008) y Hongren (2008). El tipo de investigación fue analítico, con un diseño no experimental transeccional descriptivo de campo, la población estudiada fue de tres (3) empresas, utilizó un cuestionario validado por expertos. Se llegó a la conclusión de que las empresas presentan algunas deficiencias en las políticas contables, en cuanto a los controles internos, especialmente en la determinación de ocurrencia de la posible pérdida para establecer el monto para la provisión de cuentas incobrables. Lo que tiene un aporte teórico para la presente investigación en cuanto a la importancia de evaluar las pérdidas cuantiosas que se presentan en las organizaciones al no llevar una eficiente gestión contable y manuales y procedimientos generalmente aceptables para las cuentas por cobrar.

López, L. (2011), elaboró un informe de pasantías para optar al título de licenciado en contaduría pública denominado **“Evaluación de las Cuentas por Cobrar de las marcas LG y Philips en la Empresas Electrónica y Computación INTRAHER, C.A.”**, en el cual tuvo la finalidad de crear medidas de control interno para un correcto manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Electrónica y Computación INTRAHER, C.A. El tipo de estudio que utilizó, es descriptivo, documental y se apoya en una investigación de campo, conformada por la población representada por las cuentas por cobrar que se generan dentro del

departamento de administración y la muestra por tres (3) cuentas por cobrar de la marca LG y tres (3) de la marca Philips. Se obtuvo como conclusión la necesidad de crear medidas de control interno en la administración de la empresa, ya que el personal desconoce cómo gestionar las cuentas por cobrar y no existe ningún manual de normas y procedimientos contable para las mencionadas cuentas, además de que no gestionan de manera rápida las cobranzas, hecho que guarda importante relación con la investigación presente, ya que la empresa en estudio es no dirige eficientemente las cobranzas y también desconoce los manuales y procedimientos para las cuentas por cobrar.

2.2 Bases Teóricas

Hurtado y Toro (2007), describieron que “el marco teórico es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas que permiten organizar los datos de la realidad para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos” (p, 83), en tal sentido, a continuación se muestran cuáles son las bases teóricas que sustentan el presente estudio.

2.2.1 La Administración

La administración tiene por tarea interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de la empresa con el fin de alcanzar tales objetivos. Se requiere dentro de una organización muchos pasos a seguir para lograr la excelencia, dentro de los cuales está la integración corporativa, la estructura, los recursos físicos y humanos, y todas aquellas características que permiten que la empresa se pueda desarrollar dentro de la sociedad. Chiavenato (2000), refiere que la palabra administración es:

La conducción racional de las actividades de una organización con o sin ánimo de lucro. Ella implica la planeación, la organización (estructura), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecuten en una organización (p. 1).

Sin embargo, el significado original de esta palabra sufrió una radical transformación, ya que la tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las áreas y niveles de las empresas, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada la situación.

Por lo que Gracia (2000), expone que“el proceso administrativo son todas aquellas funciones que se deben realizar para que se logren los objetivos en la forma más racional posible, es decir, con la optima realización de los recursos” (p. 71).Tomando en consideración sus funciones generales como básicas de todo proceso administrativo, las cuales son planificación, organización, dirección y control.

2.2.2 Sistema de Control Interno

Es el que se desarrolla y vive dentro de la organización, con procedimientos o formas preestablecidas que aseguren su estructura interna y comportamiento; además de ello, sedebe contar con un grupo humano idóneo con el fin de cumplir sus funciones. El control interno no puede ser un elemento restrictivo, todo lo contrario, debe posibilitar los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos en uno o más ámbitos independientes, pero con elementos comunes. Catacora (2001) menciona que un sistema “es un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo común” (P. 25).

Asimismo, Chiavenato (2000), expone que los sistemas son: “conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado” (p. 771). Por lo que se podría decir que cualquier cosa es un sistema, pero es relevante tomaren cuenta el hecho de que los sistemas tienen un fin común, por lo que todo componente de un sistema debe estar elaborado para cumplir una función específica.

Por consiguiente los sistemas se realizan con la finalidad de ordenar las relaciones entre los integrantes de una organización, para instruir a los empleados en cuanto a los objetivos, políticas, normas y procedimientos, funciones y autoridad; como guía para la ejecución de tareas de los empleados y para la evaluación de la eficiencia operacional, simplificar los procedimientos que se emplean en la empresa y coordinar el desarrollo de las tareas, sirve de guía para el entrenamiento del personal (Catacora, 2001)

Además, los sistemas de control interno son un conjunto de elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos, con la finalidad de lograr proteger los recursos de la organización, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización, asegurar la oportuna claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión, garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna, velan porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y diseño.

2.2.3 Crédito

El crédito consiste en una transacción entre dos partes, en la que el acreedor o prestamista entrega el dinero, bien, servicios o títulos de valores a cambio de una

promesa a pago futuro por el deudor o prestatario, puede tener las características de crédito de una cuenta corriente para ser pagada a 30, 60, o 90, días, según la política de venta de la empresa y puede estar amparada con documento o no. Otra característica es el plazo, que puede ser de 6, 12, 18,24 o más meses. Estas ventas son amparadas por documentos (Acedo y Acedo, s/f, citados por Nogueiras, 2005).

2.2.4 Las Cuentas

La cuenta es un medio contable con instrumentos de operación, mediante el cual se puede subdividir, el activo, el pasivo y el capital, y agruparlos de acuerdo a ciertas características de afinidad, también permite graficar todos los aumentos y disminuciones que ocurren en los diversos elementos de la ecuación. La forma y el contenido de la cuenta, varía de acuerdo de una empresa a otra y depende del tipo de sistema contable que se esté utilizando para registrar las transacciones.

2.2.5 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y refieren el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa, se encuentran en muchas ocasiones representadas por facturas (Suarez y Mujica, 2006). Por su parte, Brito (1994), refiere que las cuentas por cobrar “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios” (pág. 333).

Por tales motivos, las cuentas por cobrar se refieren a las cifras que los clientes deben como resultado de la entrega de artículos o servicios y del otorgamiento de un crédito en el curso ordinario de algún negocio, las cuales deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos establecidos entre las partes y se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos que no surgen por las ventas diarias.

2.2.6 Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Brito (1994), señala que las cuentas por cobrar se pueden clasificar en dos (2) grupos, de acuerdo a su origen:

2.2.6.1 Provenientes de ventas de bienes o servicios

Son aquellas cuentas por cobrar cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente. Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito son comúnmente conocidas como cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

En aquellas empresas donde el ciclo normal de operaciones sea superior a un año, pueden incluirse dentro del activo circulante, aun cuando su vencimiento sea mayor de doce meses, siempre y cuando no sobrepase ese ciclo normal de operaciones, en cuyo caso deberán ser clasificadas fuera del activo circulante, en el grupo de activos a largo plazo. Asimismo, cuando el ciclo de operaciones de una empresa sea superior a un año, es necesario que aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año. Si se hace caso omiso de esta norma y se presentan ambos grupos en una sola cuenta, este hecho debe ser revelado mediante notas al balance.

2.2.6.2 No provenientes de venta de bienes o servicios

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. Este tipo de cuentas por cobrar deberán aparecer clasificadas en el Balance General en el grupo de Activo Circulante, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, como se ha comentado, generalmente es de doce

meses. Estas cuentas pueden provenir de cuentas por cobrar a trabajadores, intereses por cobrar, alquileres por cobrar, reclamaciones por cobrar a compañías de seguros, a proveedores, reclamaciones judiciales por cobrar, depósitos en garantía de cumplimiento de contratos, regalías por cobrar, cuentas por cobrar accionistas y dividendos pasivos por cobrar sobre inversiones. Entre otras.

2.2.7 Procedimientos de las políticas de las cuentas por cobrar.

Se deben establecer políticas para la concepción de créditos, entre ellas, cabe señalar una revisión detallada del potencial de la solidez del cliente antes de extender el crédito, a medida que cambia la situación financiera de un cliente se deben realizar los límites del crédito, tomar en cuenta los patrones del mercado, así como determinar la cantidad y los plazos del crédito que se otorga a los clientes.

Del mismo modo se debe establecer políticas respecto a facturación, en las cuales, es indispensable facturar inmediatamente las ventas grandes, facturar las mercancías cuando se procesa el pedido de los clientes y no cuando se despacha, la facturación por servicio se debe hacer en forma provisional o inmediatamente antes de prestar el servicio.

2.2.8 Políticas de Cuentas por Cobrar.

Bittel (1992) en relación a las políticas de cuentas por cobrar establece que “es necesario realizar cierto esfuerzo para lograr el cobro de una cuenta que permanezca impagada con posterioridad a la fecha de vencimiento de la misma” (p. 101). Se debe establecer contacto con el cliente, aunque quizás resulte más eficaz que el departamento de gestión de créditos efectuó el seguimiento. Conjuntamente con el departamento de cuentas a pagar del cliente.

El cobro por teléfono puede ser eficaz. El cobrador debería estar bien preparado por adelantado y el enfoque debería ser enérgicamente diplomático. El objetivo es alcanzar un acuerdo sobre la fecha de pago. Si el pago no se recibe cuando se ha

prometido, debe efectuarse un seguimiento inmediato. El cobro por parte debe incluir una secuencia de seguimiento. Las cartas de tipo formulario pueden resultar eficaces, son fundamentales cuando las cantidades en cuestión son pequeñas, como en el caso de las cuentas adeudadas por minoristas. Puede hacerse arreglos extra judiciales en el caso de que un deudor esté en una situación temporal de suspensión de pagos, otambién puede exigirse una cantidad extra en cada pedido, en concepto de la cuenta pendiente. (Bittel, 1992).

2.3 Bases Legales

Villafranca D. (2002) “Las bases legales no son más que se leyes que sustentan de forma legal el desarrollo del proyecto” explica que las bases legales “son leyes, reglamentos y normas necesarias en algunas investigaciones cuyo tema así lo amerite”. La presente investigación, se apoya bajo un conjunto de normas o leyes, las cuales se mencionan a continuación:

2.3.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000)

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país (p. 27).

Todas las personas pueden ejercer libremente la actividad económica que prefieran, siempre y cuando se ajusten a las leyes y respeten las limitaciones que ellas establezcan, con la finalidad de garantizar la protección del ambiente la producción de bienes y servicios, así como regular la economía de manera justa.

Artículo 114: “El ilícito económico, la especulación, el acaparamiento, la usura, la cartelización y otros delitos conexos, serán penados severamente de acuerdo con la ley” (p.28). Este artículo evita la especulación y otros delitos que pudieran tener lugar al momento de ceder y recibir créditos, ya que los comerciantes al no tener ley o reglamento alguno de control, pueden encarecer el precio de los productos.

2.3.2 Código de Comercio (1955)

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventarios.
Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones (p.8)

La contabilidad en general debe ser redactada en el idioma castellano y además de los libros auxiliares necesarios se requieren se debe llevar el libro diario, mayor e inventarios.

Artículo 34: En el libro Diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos, los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones, día por día.
No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente sólo vendan al Detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impone este artículo con sólo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hechas al contado, detalladamente las que hicieran a crédito y los pagos y cobros con motivo de éstas (p. 9).

Los comerciantes que venden al mayor deben asentar en el libro diario todas las operaciones que se realicen día por día expresando en él claramente quién es el acreedor y el deudor. En el caso de la venta al detal, solo se registrará un resumen de las compras y ventas al contado y detalladamente las que se hicieran a crédito, además de registrar los pagos y cobros que de ellas se hicieren.

2.4 Definición de Términos Básicos

Acreedor: Persona a la que se le debe dinero (Océano Uno Color, 1998, p. 20).

Cobro: Percibir una cantidad que otro le debe (Océano Uno Color, 1998, p. 384).

Deuda: Obligación que uno tiene que pagar o reintegrar a otro una cosa, o de cumplir un deber (Océano Uno Color, 1998, p. 516).

Deudor: Persona que debe (Océano Uno Color, 1998, p. 516).

Interés: Compensación que el capitalista recibe por el uso del capital... o por la cesión a otros (i. de los préstamos) en un período determinado de tiempo y con un cierto riesgo (Océano Uno Color, 1998, p. 873).

Plazo: Término de tiempo señalado para una cosa. Vencimiento del término (Océano Uno Color, 1998, p. 1276).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, es donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método. De esta manera, Romero (2007) explica que “la metodología del proyecto incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación. Es el "cómo" se realizará el estudio para responder al problema planteado” (p. 2). Por tal motivo, a continuación se define el marco metodológico del presente informe de pasantías.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación se considera como un proyecto factible, debido a que tiene como finalidad proponer estrategias que permitan mejorar el sistema de control interno existente en la empresa TRANSEG, C. A., en el área de cuentas por cobrar; por tal motivo, es conveniente señalar que de acuerdo a las Normas para la Elaboración y presentación de los Anteproyectos, proyectos y trabajos de Grado de Mijares y García (s/f):

Los proyectos factibles: Consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades (p. 5).

Por otra parte, para Sabino (2002) el diseño de la investigación es aquel que tiene como objeto “proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo.” (p. 63); en tal sentido para la elaboración de este trabajo de grado se considera que el diseño de la investigación es de campo y no experimental.

Así la investigación es de campo porque la información que se necesita para desarrollarla será tomada directamente de las personas que trabajan para el departamento de contabilidad en el área de cuentas por cobrar de TRANSEG, C.A.; basado en esto, Arias (2006) indica que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes (p. 31)

De igual forma la investigación se considera no experimental, ya que para su realización no se manipulan las variables independientes que en ella están involucradas; por lo que Kerlinger (1993, citado por Ávila, 2004) expresa que este tipo de diseños es aquel donde “el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables,” (p. 269).

3.2 Fases de la Investigación

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos, es importante mencionar que la investigación está estructurada en tres (03) fases metodológicas; las cuales se describen a continuación:

- **Fase I. Diagnosticar la situación actual de los procesos contables aplicados en el departamento de cobranza de la empresa TRANSEG, C.A.**

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; es necesario seleccionar a la población que va a ser objeto de estudio; así, Arias (2006) indica que la población desde el punto de vista metodológico “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio” (p. 81). Para el presente trabajo de grado; la población está constituida por todo el personal que labora para el departamento de cuentas por cobrar de TRANSEG, C.A., que está conformado por la cantidad de tres (03) personas; también se va a tomar en cuenta para la población a la información que se encuentra en el sistema administrativo-contable de la empresa en estudio.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006) “Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83), para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este trabajo de grado es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal de los departamentos en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionara la muestra a toda la población.

Al respecto, Ramírez (2007) indica que el muestreo probabilístico “Se caracterizan porque se puede determinar de antemano la probabilidad de selección de cada uno de los elementos que integran la población.” (p. 106), de igual manera, Espinoza (2006) indica que el muestreo censal es cuando “todos y cada uno de los integrantes de la población integran a la muestra” (p. 36). Por lo tanto, la muestra está

conformada por las tres (03) personas que laboran en el departamento contable de la empresa.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por consiguiente Palella y Martins (2006) indican que las técnicas de recolección de datos son:

Las distintas formas o maneras de obtener información” (p.103) y también indican que los instrumentos de recopilación de la información “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (p.113)

En este sentido, para recolectar la información se tomaran como técnicas de recolección de la información a la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario; a la observación directa, bajo la modalidad de lista de cotejo y a la revisión documental apoyada en los registros que posee el sistema administrativo contable; a continuación se definirán cada uno de ellos.

Tal como se mencionó anteriormente, se usaran una encuesta que tiene como objetivo determinar la forma de cómo los empleados del departamento citado, manejan el departamento de cuentas por pagar de TRANSEG, C.A., de esta manera; Sabino (2002) indica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.” (p. 43).

Por su parte a través de la observación directa; la cual de acuerdo a Arias (2006) “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o

en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos” (p. 69); se verificarán la organización de mercancía en el área de almacén, y a través de la revisión documental se determinarán cuáles son las pautas establecidas en el control interno existente y cuál es la información que se encuentra en el módulo de inventarios del software administrativo-contable. A su vez Román (2005) expresa que:

La revisión documental consiste en la recopilación de documentos relacionados con el fenómeno estudiado. Se utiliza todo tipo de soporte y de género disponible: novelas, ensayos, investigaciones, biografías, diarios, fotografías, grabaciones, objetos, producción artística y cultural, fichas estadísticas, etc. Su gran utilidad se presenta en el estudio de hechos históricos, aunque es válida para cualquier fenómeno. (p. 4)

En cuanto a los instrumentos, Arias (2006) expresa que el cuestionario “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas” (p. 74) y Palella y Martins (2006) indican que la lista de cotejo “Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente” (p. 111).

- **Fase II. Establecer las debilidades y fortalezas actuales en el departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C. A.**

En la identificación de las debilidades y fortalezas actuales de la gestión de cobranzas por parte del departamento de cuentas por cobrar en la empresa TRANSEG, C.A., se estructurará una Matriz DOFA, que se define como una herramienta de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

Producto obtenido: Identificar cuáles son las debilidades y fortalezas sobre las cuales el departamento de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C. A. puede comenzar a organizar su sistema de cobranza.

- **Fase III. Diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar en la empresa TRANSEG, C. A.**

- Establecer las políticas de cobro y formularios a los clientes de la empresa TRANSEG, C.A.
- Formular los requisitos mínimos para la concesión de créditos a los clientes de la empresa TRANSEG, C.A., a través de la implementación de montos máximos de créditos a otorgar.
- Programar la cartera de clientes, de acuerdo al monto máximo de crédito y al tiempo de relación comercial con la empresa.
- Organizar las cobranzas de acuerdo al plazo de vencimiento del crédito establecido en la factura de venta y al tipo de cliente.
- Interpretar los beneficios obtenidos de las políticas de cobro establecidas y de la organización de la cobranza.
- Desarrollar funciones a cada integrante del área Cuentas por Cobrar de la empresa TRANSEG, C.A.
- Fijar responsabilidades específicas y pertinentes a cada cargo administrativo y en especial en cuentas por cobrar.
- Evaluar e interpretar los resultados obtenidos

Producto obtenido: Disminuir los riesgos asociados en la concesión de créditos de la empresa TRANSEG, C.A.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En el presente capítulo se representa y analizan las fases que fueron desarrolladas durante la elaboración del estudio, las cuales se implementaron con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos; cabe destacar que los resultados se obtuvieron a través del método de la observación directa y de la encuesta realizada a los tres integrantes del departamento de contabilidad de la empresa TRANSEG, C.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo.

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados.

En este capítulo se presentan en forma agrupada y tabulada el contenido de los datos de primera fuente recogidos mediante el instrumento. Balestrini (2006), señala que el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación”. (p 35).

Seguidamente, con los resultados obtenidos se identificaron los elementos asociados a los procedimientos que permitieran optimizar el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A., para lo cual se empleó una Matriz DOFA para conocer los factores internos (debilidades y fortalezas) y los externos (oportunidades y amenazas) que intervienen en la gestión de cobranza de la organización, para luego diseñar procedimientos para optimizar el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C. A.

4.2 Fase I: Procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa TRANSEG, C.A., para la optimización de la cobranza.

Con la finalidad de analizar los procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa TRANSEG, C.A., se aplicó, la observación directa, el cual se plasmó en una matriz denominada Matriz de Observación Directa, calificando con las ponderaciones: Bueno, Medio y Deficiente, permitiendo así la visualización del estado actual de la Empresa.

Cuadro No 1: Matriz de Observación Directa:

Ítem	Evento Observado	Bueno	Medio	Deficiente
1	Sistema administrativo contable computarizado que registre asientos donde se generen las cuentas por cobrar	X		
2	Personal apto para registrar correctamente los datos de cuentas por cobrar	X		
3	Emisión de facturas de cuentas por cobrar y recepción en el tiempo indicado			X
4	Emisión de comprobantes semanales de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar que arroja el sistema		X	
5	Registro oportuno de las cobranzas y otras operaciones del sistema contable			X
6	Respaldo semanal de la data del sistema contable computarizado			X

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

En base a los resultados obtenidos se pudo evidenciar la existencia de deficiencias en el manejo de los procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa TRANSEG, C.A., destacando la deficiencia en la emisión y recepción de facturas en el tiempo correspondiente, lo que origina demoras en las cobranzas de la empresa; así como también, se evidenció demoras en el registro oportuno de las cobranzas, lo cual influye en el prestigio del cliente, y algo muy importante que se

evidenció es que no se realizan semanalmente respaldos del sistema contable computarizado, lo que pone en juego una trayectoria importante de la empresa.

En esta fase metodológica se presenta además la aplicación de la encuesta para identificar las funciones de cada uno de los integrantes del área de cuentas por cobrar y así diagnosticar de manera más detallada si el personal del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A., lleva de manera adecuada los procesos contables, por lo cual se muestran a continuación los resultados plasmados a través de gráficas.

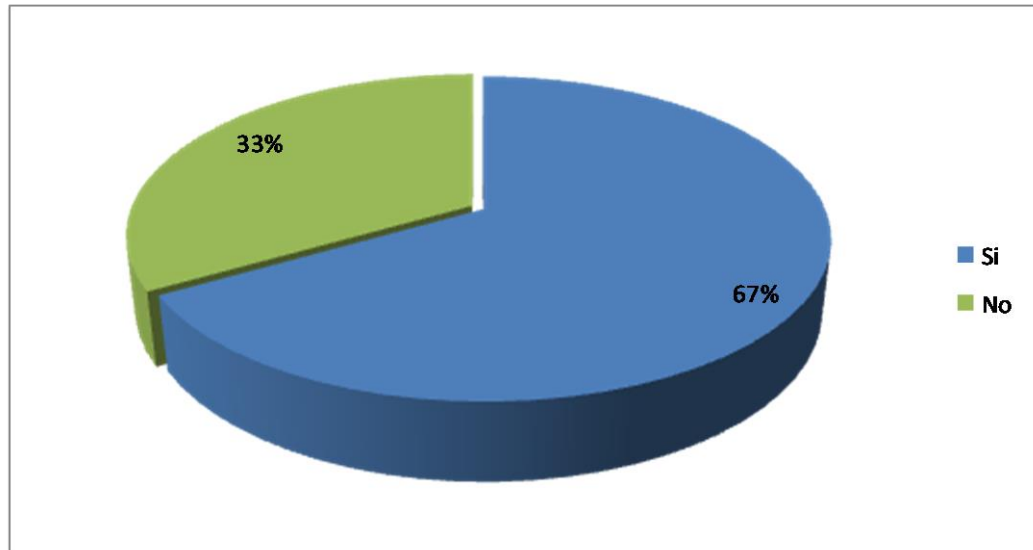
Ítem No 1 ¿En la empresa TRANSEG, C.A., se encuentran bien definidas las funciones de cada uno de los integrantes del área de Cuentas por Cobrar?

Cuadro No 2: Definición de funciones de los integrantes del área cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 1: Definición de funciones de los integrantes del área cuentas por cobrar



Fuente: Cuadro No 2

Análisis: El Gráfico que se presenta anteriormente se puede evidenciar que el 67% de los integrantes del departamento de contabilidad encuestados tiene manifiestan que se encuentran bien definidas las funciones de cada uno de los integrantes del área de cuentas por cobrar, mientras que un 33% alude que no están bien definidas.

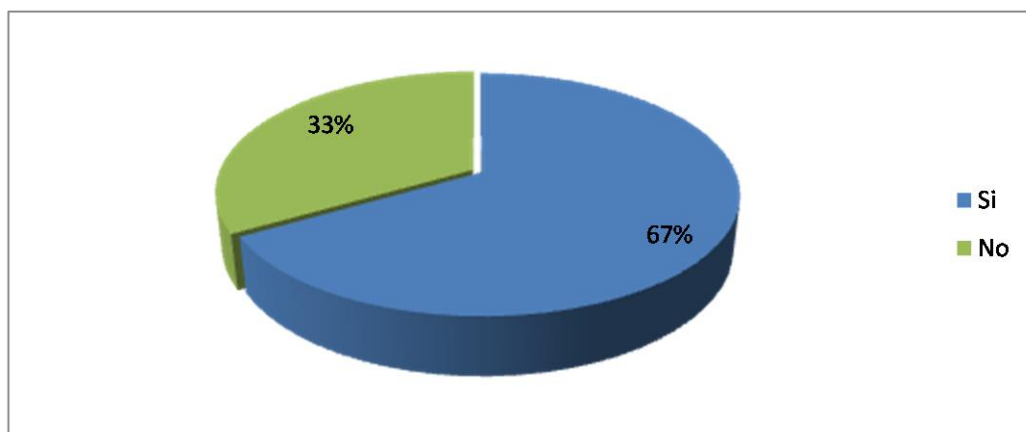
Ítem No 2: ¿Cada integrante del área de Cuentas por Cobrar conoce y respeta las responsabilidades tanto de su cargo, como el de su compañero?

Cuadro No 3: Identificación y delegación de responsabilidades en los cargos dentro del área de cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 2: Identificación y delegación de responsabilidades en los cargos dentro del área de cuentas por cobrar



Fuente: Cuadro No 3

Análisis: En el Gráfico se registra un 67% de los integrantes del departamento de contabilidad que si conocen y respetan las responsabilidades tanto del cargo que ejercen, como el de sus compañeros; a su vez, un 33% reportó que no conoce bien sus responsabilidades, ni la de sus compañeros, por lo que se registra inconsistencia dentro del departamento cuentas por cobrar.

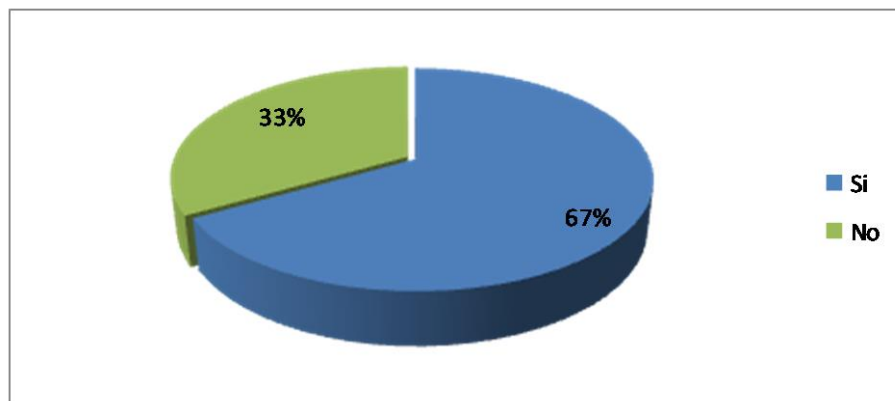
Ítem No 3: ¿Usted maneja los manuales de condiciones y requisitos que se establecen para gestionar los créditos?

Cuadro No 4: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar los créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 3: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar los créditos



Fuente: Cuadro No 4

Análisis: En el Gráfico se registra un 67% de los integrantes del departamento de contabilidad que si conocen y manejan los manuales y requisitos que se requieren para gestionar los créditos; un 33% alude que no conoce ni maneja bien los mismos, por lo que ponen en riesgo los ingresos de la empresa a la hora de conceder créditos.

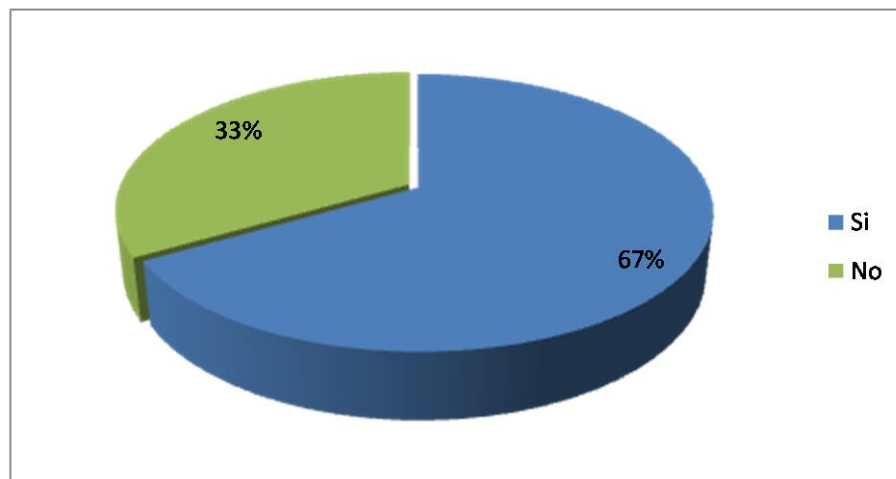
Ítem No 4: ¿Usted maneja los manuales de condiciones y requisitos que se establecen para gestionar las cobranzas?

Cuadro No 5: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar las cobranzas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 4: Conocimiento de manuales y condiciones de requisitos para gestionar las cobranzas



Fuente: Cuadro No 5

Análisis: En el Gráfico se registra un 67% de los integrantes del departamento de contabilidad que si conocen y manejan los manuales y requisitos que se requieren para realizar las cobranzas; y un 33% que no conoce ni los maneja bien, por lo que

trae problemas en la empresa al no realizar una cobranza a tiempo ni con las condiciones necesarias.

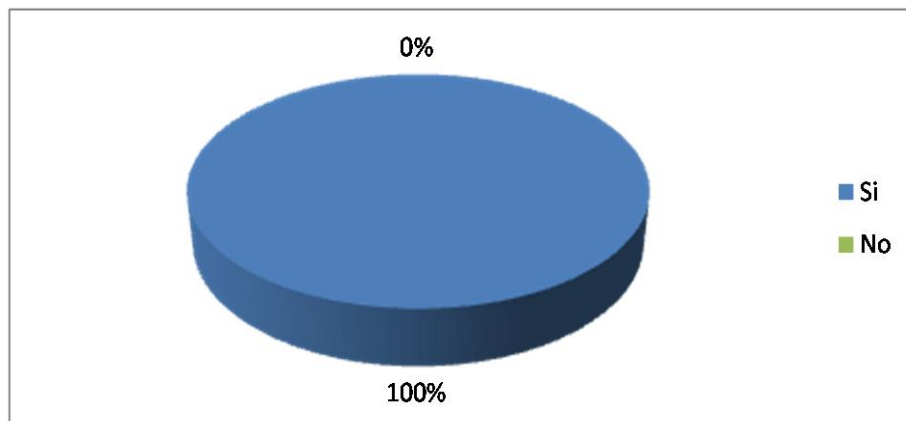
Ítem No 5: ¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha?

Cuadro No 6: Emisión de reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 5: Emisión de reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha



Fuente: Cuadro No 6

Análisis: En el Gráfico se muestra un 100% de los integrantes del departamento de contabilidad que si realizan reportes diarios de las cuentas por cobrar y a la fecha, razón por la que debería agilizarse el proceso de cobros.

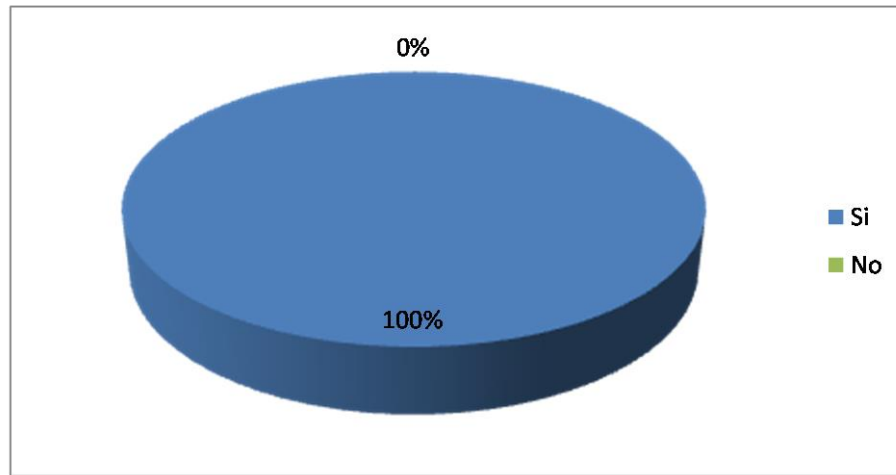
Ítem No 6: ¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?

Cuadro No 7: Conciliación periódica de las cuentas por cobrar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 6: Conciliación periódica de las cuentas por cobrar



Fuente: Cuadro No 7

Análisis: En el Gráfico se muestra en un 100% que se realizan conciliaciones periódicas de las cuentas por cobrar por parte de los integrantes del departamento de contabilidad de la empresa.

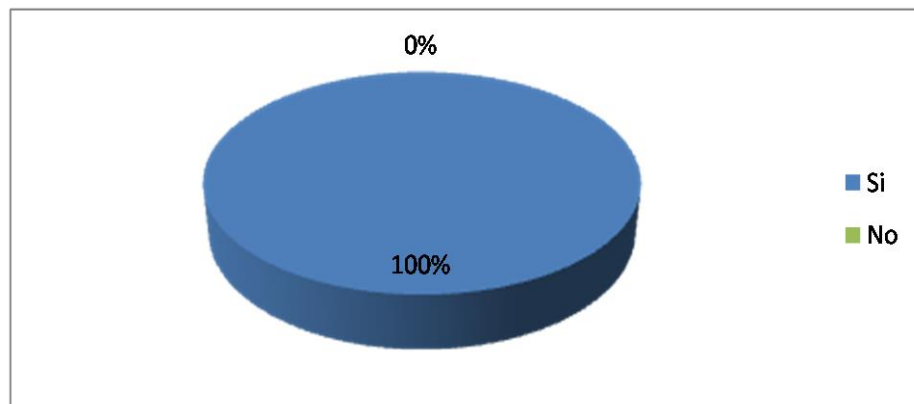
Ítem No 7: ¿Se verifica que el crédito otorgado al cliente tenga registrada la factura?

Cuadro No 8: Verificación de créditos otorgados a los clientes con la asignación de facturas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 7: Verificación de créditos otorgados a los clientes con la asignación de facturas



Fuente: Cuadro No 8

Análisis: En el Gráfico se muestra que el 100% de los entrevistados verifican los créditos otorgados a los clientes con la asignación de facturas, lo que le otorga más confianza a la empresa a la hora de realizar las cobranzas, ya que las cuentas por cobrar se encuentran sustentadas en las facturas.

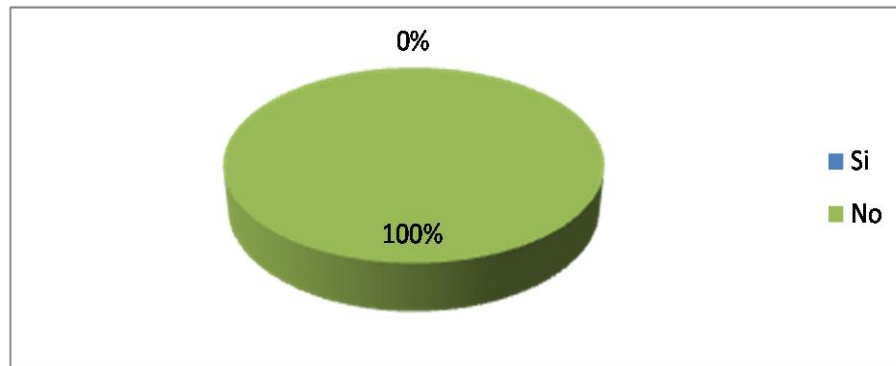
Ítem No 8: ¿La empresa exige todos y cada uno de estos requisitos para otorgar por primera vez créditos a los clientes: Registro de Comercio, fotocopia de Cédula de Identidad, Estados financieros, fotocopia del RIF., contrato de financiamiento firmado, referencias bancarias y referencias comerciales, entre otros?

Cuadro No 9: Exigencias de requisitos para otorgar créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 8: Exigencias de requisitos para otorgar créditos



Fuente: Cuadro No 9

Análisis: El 100% de los entrevistados opina que la empresa no exige requisitos para efectuar los créditos, razón que interviene significativamente en la efectividad tanto del departamento de cuentas por cobrar como en las cobranzas, ya que es indispensable conocer la cartera crediticia, referencias y otros documentos de los clientes antes de conceder créditos.

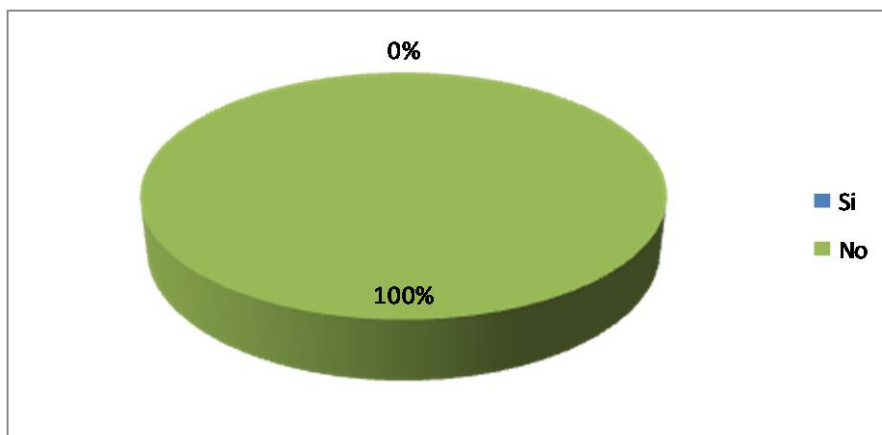
Ítem No 9: ¿Se evalúa la condición del cliente antes de aprobar el crédito?

Cuadro No 10: Evaluación de condiciones de los clientes para aprobar créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 9: Evaluación de condiciones de los clientes para aprobar créditos



Fuente: Cuadro No 10

Análisis: En la empresa no se evalúan las condiciones de los clientes para otorgar los créditos, hecho que corrobora la ineficacia de las cobranzas, ya que como se mencionó anteriormente es de suma importancia conocer a quién se le otorga créditos, de los entrevistados el 100% respondió que la empresa no evalúa las condiciones de los clientes para aprobar créditos.

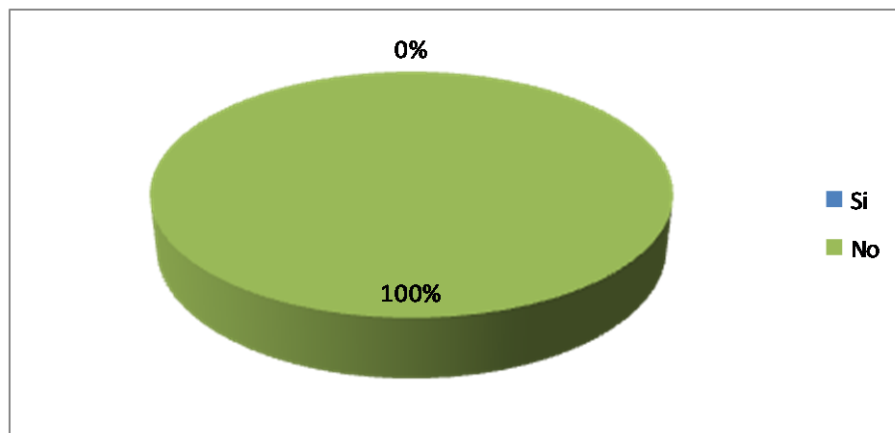
Ítem No 10: ¿Se investiga la situación financiera de los clientes?

Cuadro No 11: Investigan la situación financiera de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 10: Investigan la situación financiera de los clientes



Fuente: Cuadro No 11

Análisis: Otro hecho importante y muy significativo, al otorgar créditos hoy en día, es evaluar la situación financiera de los clientes, es algo indispensable porque se evita caer en riesgo de pérdidas de mercancía y de efectivo, y asegurar en alguna medida los ingresos de la empresa, a este respecto, el 100% manifestó que la empresa no investiga la situación financiera de los clientes para aprobar créditos.

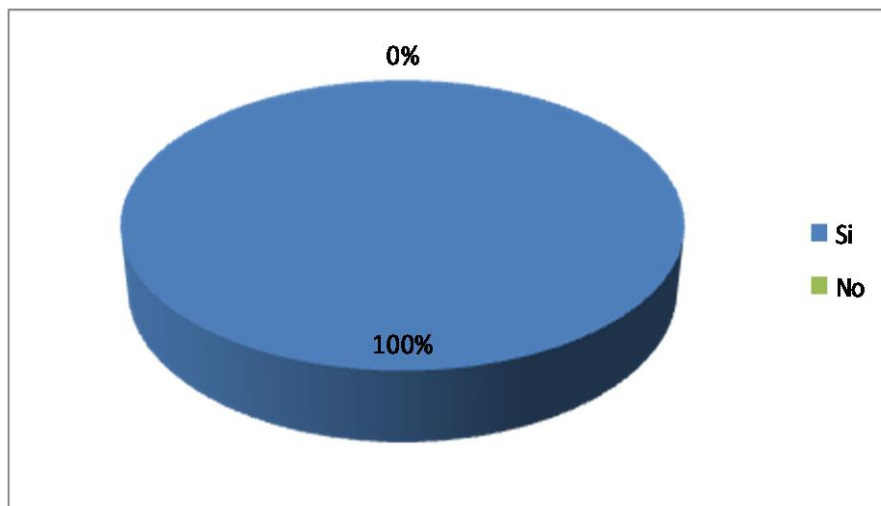
Ítem No 11: ¿Se revisan documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad?

Cuadro No 12: Revisión de documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 11: Revisión de documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad



Fuente: Cuadro No 12

Análisis: En la empresa es muy frecuente revisar los documentos o antecedentes de las cuentas de los clientes con alta morosidad, lo que resulta muy importante hacer, pero la realidad, es que se incurre en pérdida de tiempo y trabajo, lo cual se pudiese evitar si se realizaran los pasos anteriormente mencionados.

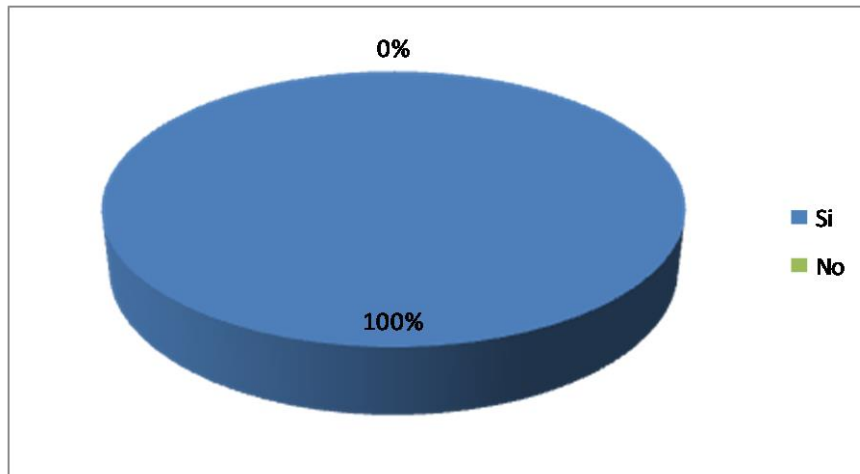
Ítem No 12: ¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que se cancele la deuda?

Cuadro No 13: Suspensión de créditos hasta cancelación de deuda

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 12: Suspensión de créditos hasta cancelación de deuda



Fuente: Cuadro No 13

Análisis: 100% de los entrevistados afirmó que si se les suspende el crédito a los clientes morosos hasta el momento en que cancelen sus deudas, situación que trae retazos de liquidez monetaria en la empresa, a la vez que se incurre en gastos adicionales de cobranzas.

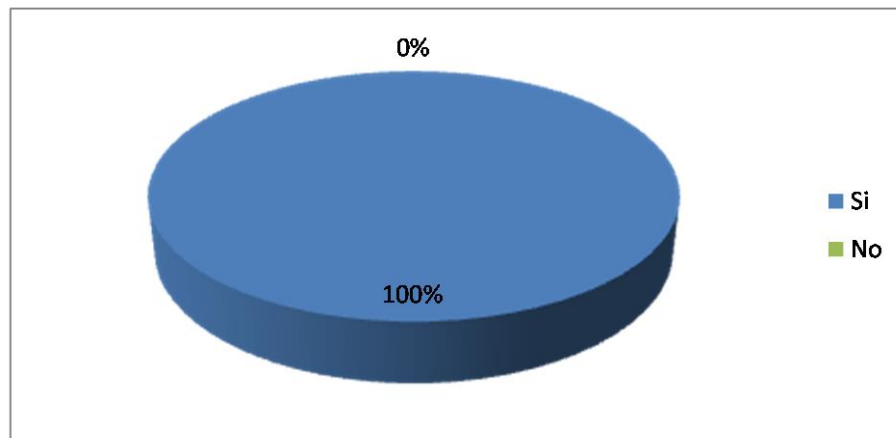
Ítem No 13: ¿Se revisa que el porcentaje de clientes morosos de cuentas por cobrar haya disminuido en comparación con años anteriores?

Cuadro No 14: Comparación de clientes morosos de cuentas por cobrar con años anteriores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Gráfico No 13: Comparación de clientes morosos de cuentas por cobrar con años anteriores



Fuente: Cuadro No 14

Análisis: La muestra corroboró en un 100% si se compara la proporción de clientes morosos de cuentas por cobrar con años anteriores, lo que es muy importante porque indica que en alguna medida muchos clientes están cumpliendo con sus compromisos de pago.

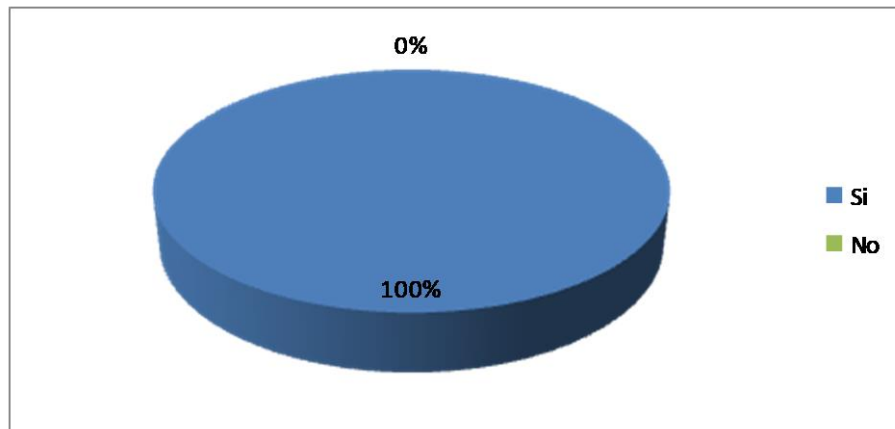
Ítem No 14: ¿Se verifican los límites de crédito en cada cliente?

Cuadro No 15: Verificación de los límites de créditos otorgados por clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
TOTAL	3	100%

Fuente: Morillo, José; Molleton, Efraín, (2015).

Gráfico No 14: Verificación de los límites de créditos otorgados por clientes



Fuente: Cuadro No 15

Análisis: En la empresa verifican los límites de créditos otorgados a los clientes, según lo afirma el 100% del personal del departamento de contabilidad que fue entrevistado, a los clientes en ocasiones les aumentan o les disminuyen el monto asignado del crédito, según sea su forma de pago de las facturas, lo que los incentiva en buena medida a cancelar de manera más rápida la deuda contraída.

A modo general, existen muchas fallas para la concesión de créditos que conducen a elevados costos contables y de oportunidad, tales como revisiones constantes de las cuentas por cobrar, posibles gastos judiciales para deudas incobrables, llamadas telefónicas, transporte, internet y el tiempo, entre otros.

4.3 Fase II: Debilidades y fortalezas actuales en el departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C. A.

La presentación de las debilidades y fortalezas que se observaron a través de la aplicación de la encuesta al departamento de contabilidad de la Empresa TRANSENG, C.A., que se pudieran presentar en el área de cobranzas de la misma, quedaran plasmadas en una matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), la cual se define como una herramienta de análisis que se puede aplicar en cualquier situación, empresa, producto, individuo, que este actuando como objeto de estudio en un momento determinado en el tiempo. La misma está compuesta por cuatro bases fundamentales que definen los agentes internos y externos que intervienen en el desenvolvimiento de una organización.

Agentes Externos: El análisis de los agentes externos permite fijar las oportunidades y las amenazas que el contexto puede presentarle a una organización.

Oportunidades: Son aquellos factores positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Amenazas: Son situaciones negativas, externas al programa, que puedan afectar al desarrollo del mismo, por lo que llegado el caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

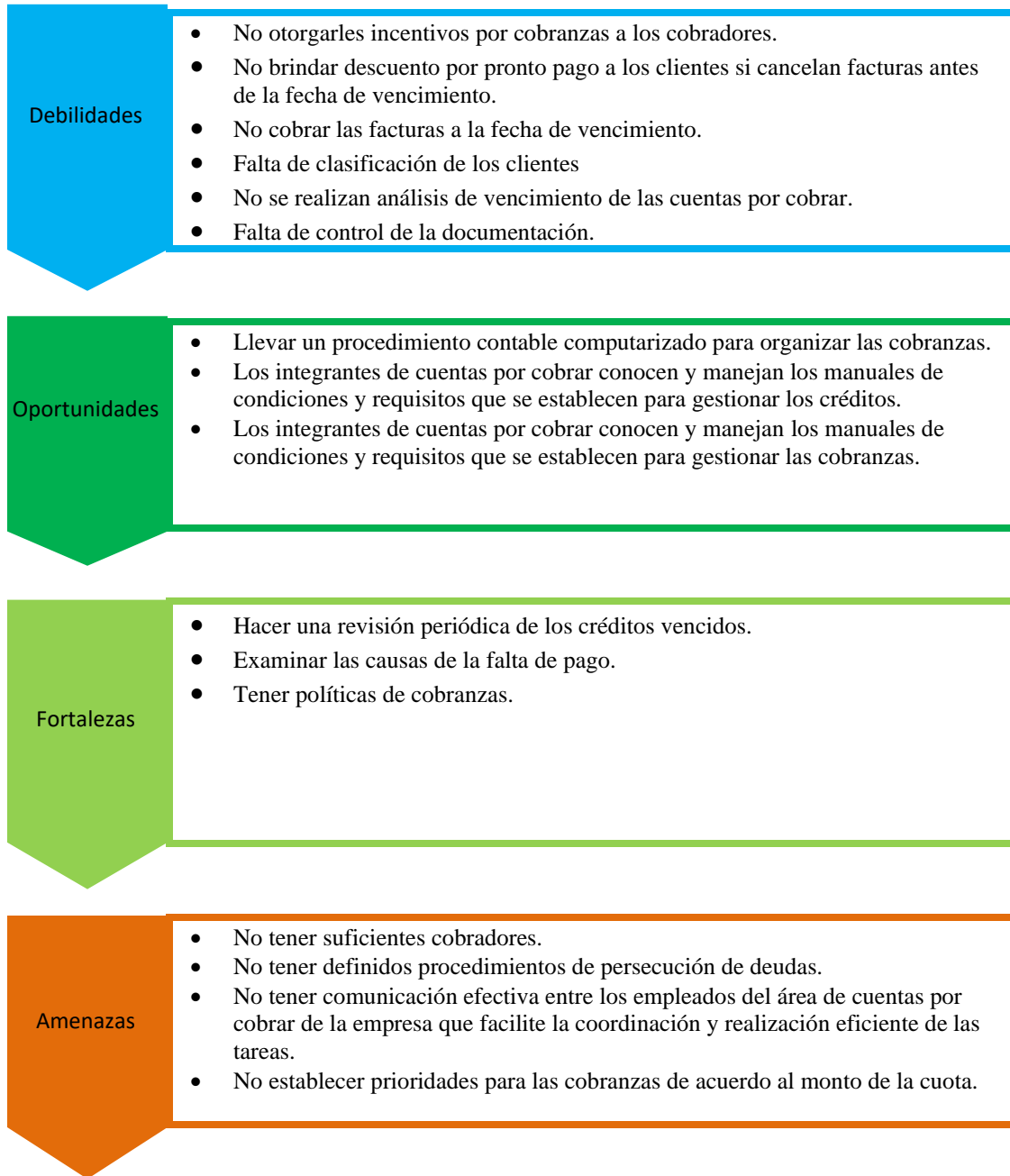
Agentes Internos: El análisis interno permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que permite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con que cuenta el ente.

Fortalezas: Son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa de otros de igual clase.

Debilidades: Son todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control. Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse.

La presentación de una matriz DOFA, es importante para el desarrollo de la presente investigación, debido a que en ella se establecerán de manera clara y directa las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se detectaron en la empresa después de aplicar los diferentes instrumentos metodológicos desarrollados anteriormente.

Gráfico No 15: Matriz DOFA



Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Cuadro N° 1

MATRÍZ DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1.- Hacer una revisión periódica de los créditos vencidos. 2.- Examinar las causas de la falta de pago. 3.- Tener políticas de cobranza.	1.- No otorgarles incentivo por cobranzas a los cobradores. 2.- No cobrar las facturas a la fecha de vencimiento. 3.- No se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.
OPORTUNIDADES	FO	DO
1.- Llevar un procedimiento contable computarizado para organizar las cobranzas. 2.- Los integrantes de cuentas por cobrar conocen y manejan los manuales de condiciones y requisitos que se establecen para gestionar los créditos y las cobranzas.	Al tener conocimiento de los manuales y requisitos para la gestión de créditos y cobranzas, y llevar un procedimiento contable computarizado, los integrantes del departamento de cuentas por cobrar llevan un control de los créditos vencidos. (O1,F1,O2,F2)	Debido a que se lleva un procedimiento contable computarizado para organizar las cobranzas, se hace factible que uno de los integrantes del grupo de contadores, en fechas previas al vencimiento de las facturas, se disponga a notificarle al cliente de dicho cobro. (D2,O1,D3,O2)
AMENAZAS	FA	DA
1.- No tener suficientes cobradores. 2.- No establecer prioridades para las cobranzas de acuerdo al monto de la cuota. 3.- No tener comunicación efectiva entre los empleados del área de cuentas por cobrar de la empresa que facilite la coordinación y realización eficiente de las tareas.	Al contar con revisiones periódicas de los créditos vencidos, el trabajo para el personal que se encarga de realizar los cobros no se hace tan arduo, por lo que no es necesario la ampliación del mismo, si no la capacitación en cuanto a prioridades de cobros y ampliando la comunicación en el área de cuentas por cobrar. (F1,A1,A2,F2,A3)	En cuanto al retraso del cobro de las facturas en la empresa TRANSENG, C.A., cabe como una de las razones principales el déficit de cobradores, aunado a la falta de comunicación efectiva que se carece en el área de cuentas por cobrar. (D2,A2,D3,A1)

Fuente: Morillo, J.; Molletón, E., (2015).

Como se puede observar, tanto las debilidades y amenazas son significativas y afectan el proceso de cobranzas y los ingresos de la empresa TRANSENG, C.A., las cuales deben ser efectivas a través de una serie de acciones, de forma tal, que sirvan para disminuir la intensidad del problema, reforzando las fortalezas y aprovechando las oportunidades del entorno.

Análisis Interno:

En la empresa se presentan debilidades en relación a la gestión de cuentas por cobrar, ya que las normas y procedimientos no están definidos de manera clara para la realización de dicha actividad. Por otra parte, los tiempos de cobro no se encuentran bien definidos ni bajo qué características y condiciones son aplicables. Asimismo, el personal no se encuentra capacitado en cuanto a actualizaciones contables. Sin embargo, se presentan fortalezas que deben ser aprovechadas para mejorar el análisis y gestión de cobro. Entre las cuales están el sistema administrativo que posee la empresa, las herramientas de trabajo administrativas y contables para ejecutar los procesos con celeridad y la disposición de la gerencia y de los trabajadores a asumir los cambios que se puedan generar en el diseño de procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar.

Análisis Externo:

En este aspecto, se presentan las oportunidades que presenta la empresa; observándose que la organización se encuentra ubicada estratégicamente. Asimismo, se debe considerar la actualización permanente que se presenta en el mercado en cuanto a procesos tecnológicos, financieros y contables. (Asesoría contable financiera), para contrarrestar las amenazas que se presentan, tales como entorno competitivo, sanciones por parte de los organismos gubernamentales ponen en riesgo la estabilidad financiera y la negación de los créditos bancarios por carecer de un proceso de gestión contable eficiente, así como el poco acceso a las divisas.

Los resultados obtenidos sirven de marco de referencia para diseñar los procedimientos de gestión que permitan la optimización del área de cuentas por cobrar en la empresa TRANSEG, C.A. En tal sentido, se tomaron las estrategias que más se adaptan a la problemática de la empresa. El cruce de las estrategias dio como resultado la capacitación en el área de cobranzas, así como el diseño de un plan de capacitación con la finalidad de mantener actualizado al personal cuentas por cobrar.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta.

Esta propuesta tiene como objetivo fundamental diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A., Puerto Cabello, Estado Carabobo, con la finalidad de mejorar el control interno en el área de las cuentas por cobrar debido a la ineficiencia que presentan.

En tal sentido, se diseñaron estrategias dirigidas al manejo integral de las cuentas por cobrar, tales como el establecimiento de las políticas del departamento, la elaboración del análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, creación de formularios que puedan servir de ayuda en el análisis de vencimiento de las mismas, y la elaboración de los procedimientos relacionados con la gestión de cobranza.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar en la empresa TRANSEG, C. A., Puerto Cabello, Estado Carabobo

5.2.2Objetivos Específicos

- Diseñar un formulario con los requisitos mínimos para la concesión de créditos que incluya criterios para la clasificación de los clientes de acuerdo a su capacidad de pago.
- Elaborar un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.
- Diseñar un modelo auxiliar de las cuentas por cobrar que incluya un procedimiento para las cobranzas.
- Elaborar funciones y políticas del área cuentas por cobrar.

5.3Justificación de la propuesta

El desarrollo de esta propuesta se justifica debido a la necesidad que posee la empresa TRANSENG, C.A., de elaborar estrategias que permitan mejorar el control interno en el área cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad. Dichas estrategias servirán de base para definir cuáles serán los formatos y procedimientos requeridos para un mejor funcionamiento de este departamento.

5.4 Estructura de la Propuesta.

Para la estructura de la propuesta se parte del análisis de la Fase III: Diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar en la empresa TRANSEG, C. A.

5.4.1 Desarrollo de los Objetivos específicos de la propuesta

- **Diseñar un formulario con los requisitos mínimos para la concesión de créditos que incluya criterios para la clasificación de los clientes de acuerdo a su capacidad de pago.**

Es necesario que se registren debidamente todos y cada uno de los datos de los clientes en los requisitos mínimos para la concesión de créditos y que de una vez se facilite su clasificación de acuerdo a la capacidad de pago.

Cuadro No 17: Formato de requisitos mínimos de clientes y capacidad de pago

CLIENTE No.:		
NOMBRE:		R.I.F.:
REPRESENTANTE LEGAL:		C.I.:
DIRECCIÓN		TELÉFONOS:
FOTOCOPIAS ANEXAS DE REQUISITOS PARA CRÉDITOS		
REGISTRO DE COMERCIO	R.I.F.	C.I.
ESTADOS FINANCIEROS	REFERENCIAS BANCARIAS	REFERENCIAS COMERCIALES
CONTRATO DE FINANCIAMIENTO CON EL MONTO MÁXIMO OTORGADO		

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

Este formato se realizará con la finalidad de facilitar la ubicación del cliente en una base de datos y de la asignación de un monto máximo de crédito de acuerdo a la capacidad de pagos que sea calculado según sus Estados financieros, las referencias bancarias y comerciales.

- **Elaborar un análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.**

En el diagnóstico se pudo evidenciar que no se analizan las cuentas por cobrar, lo que contribuye al incremento de morosidad en las deudas que los clientes mantienen con la empresa, por lo tanto se requiere que el encargado de las cuentas por cobrar llene, en cada facturación, el formato de análisis de vencimiento que debe ser agregado al sistema contable como parte de la gestión de las cuentas por cobrar y el cual se muestra en la tabla No. 18.

Cuadro No 18: Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar

CLIENTE No.:					
NOMBRE:				R.I.F.:	
REPRESENTANTE LEGAL:				C.I.:	
DIRECCIÓN				TELÉFONOS:	
Factura No.	Concepto	Fecha	Deuda Bs.	Plazo de deuda	Descuento por pronto pago

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

El encargado de cuentas por cobrar identifica y registra todas las cuentas que están por vencerse, emite un listado por cada cliente y lo entrega al encargado de las cobranzas para que realice el proceso de cobros.

- **Diseñar un modelo auxiliar de las cuentas por cobrar que incluya un procedimiento para las cobranzas.**

Con la finalidad de tener un control de las deudas que cada cliente posee con la empresa se hace necesario llevar un libro auxiliar de cuentas por cobrar, que debe ser llenado cada vez que un cliente adquiere una deuda con la empresa y cuando se realiza una cobranza, tal como se muestra en la tabla No. 19

Tabla No 19: Libro auxiliar de cuentas por cobrar

CLIENTE No.:						
NOMBRE:					R.I.F.:	
DIRECCIÓN					TELÉFONOS:	
Fecha	Importe a cobrar	Tipo de documento	Vencimiento	Debe	Haber	Saldo

Fuente: Morillo, J.; Molleton, E., (2015).

- **Elaborar funciones y políticas del área cuentas por cobrar.**

Es indispensable definir cuáles son las actividades que debe realizar cada uno de los encargados de la gestión de cuentas por cobrar y separarlas de las actividades de cobranzas de la empresa TRANSENG, C.A., las cuales se mencionan a continuación:

Debe haber un jefe de cuentas por cobrar que asegure y efectúe el seguimiento y gestión de cobranza de las facturas a crédito que emite la empresa mediante la información, los registros y el control del sistema administrativo correspondiente, además de supervisar y administrar la cartera de clientes de la empresa.

Asimismo, debe analizar los montos y antigüedad de los créditos otorgados con la finalidad de garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos conforme y en cumplimiento de las normas, procedimientos y procesos de la empresa. Debe revisar las acciones que realice el asistente de los recibos de ingresos y operaciones de cobranzas, así como administrar y gestionar la cartera de cobranzas.

En cuanto a los encargados de cobranzas coordinar y negociar la gestión de cobranzas, planificar actividades a realizar semanalmente, gestiona los procedimientos a seguir con los clientes morosos, de forma personal o a través de asesoría jurídica si es necesario.

Ahora bien en cuanto a las políticas del departamento de cuentas por cobrar es necesario que el departamento de cobranzas realice una evaluación de la capacidad de pago del cliente, explicar por escrito las condiciones de otorgamiento de crédito a los clientes, se deben realizar semanalmente el análisis del vencimiento de las deudas que los clientes mantienen con la empresa; además, los estados de cuenta de cada cliente deben estar debidamente registrados en el libro auxiliar. Los recibos de cobro, una vez efectuado el proceso de cobranza deben ser devueltos al departamento de cuentas por cobrar dentro de los dos (2) día siguientes a la fecha de la cobranza.

CONCLUSIONES FINALES

Conclusiones

Al aplicar el proceso de análisis al departamento de contabilidad de la empresa TRANSENG, C.A. Puerto Cabello, Estado Carabobo, con el propósito de dar cumplimiento al objetivo general de este informe, el cual era proponer un procedimiento contable para optimizar el control interno en el área de cuentas por cobrar de la mencionada empresa, se pudo realizar un diagnóstico, mediante la aplicación de un instrumento conformado por veinticuatro (24) ítems, los cuales permitieron concretar los principales problemas que aquejaban al departamento y por ende a la organización.

Se pudo evidenciar que existen ineficiencias en el administración de procedimientos contables que actualmente utiliza la empresa TRANSENG, C.A., especialmente en las cuentas por cobrar, iniciando desde la emisión y recepción de facturas, medianamente se emiten los comprobantes semanales de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar que arroja el sistema, con deficiencias registran las cobranzas y otras operaciones del sistema contable y no realizan debidamente un respaldo semanal de la data del sistema contable computarizado.

Por otro lado se pudo constatar que en el departamento contable en gran medida los integrantes conocen y respetan las funciones y responsabilidades dentro de su cargo, los manuales de condiciones y requisitos para otorgar los créditos, emiten los reportes diarios de las cuentas por cobrar, así como también realizan conciliaciones periódicas de dichas cuentas y verifican que los créditos tengan registrada las facturas.

Se evidenció a través de una matriz DOFA, que la empresa TRANSENG, C.A., tiene muchas debilidades y amenazas en el departamento contable, las cuales son significativas con respecto a las oportunidades y fortalezas, por ende afectan los procesos de cobranzas y los ingresos de la empresa.

Dentro de las debilidades resalta el no otorgamiento de incentivos a los cobradores ni a los clientes y el hecho de no cobrar las facturas a las fechas de vencimiento. En las amenazas se encuentra que no tienen suficientes cobradores, ni definidos los procedimientos de persecución de deudas y muy importante que no cuentan con una comunicación efectiva entre los empleados del área de cuentas por cobrar de la empresa que facilite la coordinación y realización eficiente de las tareas, además no establecen prioridades para las cobranzas de acuerdo al monto de la cuota.

En la empresa TRANSEG, C. A. no exigen los requisitos mínimos para otorgar los créditos a sus clientes, lo que es hoy día indispensable, ya que a través de ellos por lo menos se conocen el volumen de ventas y movimientos bancarios y comerciales que lleva la empresa, y se evita en alguna medida incurrir en posibles incrementos en los costos de cobranzas con respecto a los clientes con morosidad.

Recomendaciones

Luego de haber realizado las conclusiones a las que se llegó a través de la realización del presente estudio, se recomienda lo siguiente:

1. Emitir y recibir las facturas, en el momento en que se tengan realizadas, además de emitir rigurosamente los comprobantes semanales de análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar que arroja el sistema, registrar inmediatamente las cobranzas y otras operaciones del sistema contable y efectuar un respaldo semanal de la data del sistema contable computarizado.

2. Mantener un control estricto de la documentación que maneja el departamento de cuentas por cobrar, tanto de las facturas emitidas como de la relación de cheques o depósitos recibidos.
3. Brindar un pequeño incentivo por cobranzas a los cobradores y a los clientes que cancelen sus facturas antes del tiempo indicado.
4. Definir un procedimiento de persecución de deudas con la finalidad de disminuir las morosidades en las cuentas por cobrar.
5. Enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes, con la finalidad de que se encuentren informados del monto de la deuda que tienen con la empresa y de la fecha de vencimiento de las mismas.
6. Facilitar la comunicación entre los empleados del área de cuentas por cobrar para así coordinar y realizar eficientemente las tareas.
7. Establecer prioridades para las cobranzas de acuerdo al monto de la cuota.
8. Exigir requisitos mínimos para otorgar los créditos a sus clientes, tales como registro de comercio, fotocopia de Cédula de Identidad, estados financieros, fotocopia del RIF., contrato de financiamiento firmado, referencias bancarias y comerciales, entre otros, evaluar las condiciones y situación financiera de los clientes y verificar eventualmente los límites de créditos que conceden.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2010). **Proyecto de Investigación**, Editorial Trillas. 6° edición.
- Arias, F. (2006). “Proyecto de Investigación. Introducción 59a la metodología científica”. Editorial Episteme. 5° edición. Caracas, Venezuela.
- Ávila, B. (2006). “Introducción a la metodología de la investigación”. Edición electrónica. [http:// www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Balestrini, A. (2006). “Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación”. Editorial Spersing. España.
- Bittel, L. y Ramsey, J. (1992). “Enciclopedia del Magnament I”. Biblioteca Master Centrum. España.
- Brito J. (1994) “Contabilidad Básica e Intermedia”. Editorial Centro de Contadores. 2da. Edición. Caracas, Venezuela.
- Carrasco, M. (2014). “**Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012**”. Tesis para optar al Título de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Catacora, F. (2001). “**Sistemas y Procedimientos Contables**”. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Venezuela, SA, Caracas, Venezuela.
- Cesia, A. (2012). “**Qué es la Contabilidad**”. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos94/que-es-la-contabilidad/que-es-la-contabilidad.Shtml>
- Chiavenato, I. (2000). “**Introducción a la Teoría General de la Administración**”. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, SA, México.
- Código de Comercio. (1955). Congreso de la República de Venezuela. Gaceta Número 475 de fecha 21 de diciembre de 1955.

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Asamblea Nacional Constituyente. Gaceta oficial Extraordinaria, Número 5453 de la fecha 24 de marzo de 2000.
- Coopers & Lybrand. (1997). “Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)”. Ediciones Díaz de Santos. Madrid.
- Correra, A. (2002). “Mercado de Capitales como Alternativa para el Funcionamiento de la Pequeña y Mediana Empresa en Venezuela”. UNERS. Núcleo Ciudad Bolívar. Venezuela.
- Espinoza. (2006). “Metodología”. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/espinoza_m_o/capitulo3.pdf.
- Gracia, L. y Thielen, J. (2000). “Introducción a la Teoría Administrativa”. Alfa Impresores, C.A. Valencia.
- Hurtado y Toro (2007). “Paradigmas y Métodos de Investigación en tiempos de cambio”. Editorial CIEC, S.A. Caracas, Venezuela.
- Lara, O., Marín, N. y Salazar, S. (2010). “**Lineamientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar**”. Colegio Universitario de Administración y Mercadeo (CUAM). Puerto Cabello, Venezuela.
- López, L. (2011). “**Evaluación de las Cuentas por Cobrar de las marcas LG y Philips en la Empresas Electrónica y Computación INTRAHER, C.A.**”. Informe de Pasantías presentado como requisito para optar al Título Licenciado en Contaduría. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz, Venezuela.
- Márquez, L. (2012). “**Impacto de la Morosidad en las Cuentas por Cobrar de CORPOELEC, Caicara del Orinoco**”. Trabajo especial presentado como requisito parcial para optar al Grado de Magister en Gerencia de las Finanzas y los Negocios. Universidad Yacambú. Barquisimeto. Venezuela.
- Mijares, H y García, L. (s/f). “Normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado”. Universidad José Antonio Páez. San Diego, Venezuela.
- Murillo, A. (2013). “**Auditoría Interna para el Control Contable y Administrativo de las Cuentas por Cobrar en Empresas Concesionarias del Municipio Maracaibo**”. Trabajo Especial de Grado para Optar al Título

de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Venezuela.

Nogueiras, R. (2005). **“Análisis del Sistema de Cuentas por Cobrar Utilizado en la empresa Corporación Venezolana de Entretenimientos, C.A.”**. Trabajo de grado, modalidad pasantías para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública. Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. Maturín, Venezuela.

Océano Uno Color. (1998). “Diccionario Enciclopédico”. Editorial Océano.

Palella, S. y Martins, F. (2006). “Metodología de la Investigación Cuantitativa”. Editorial Fedupel. 2da edición. Caracas, Venezuela.

Ramírez, T. (2007). “Cómo hacer un proyecto de investigación”. Editorial PANAPO. Caracas, Venezuela.

Romero, C. (2007). “Conceptos y elementos de la investigación”. Disponible: <http://www.monografias.com/trabajos54/la-investigacion/la-investigacion2.shtml>

Sabino, C. (2002). “El proceso de Investigación: Una introducción teórico-práctica”. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela.

Silva, A. y Sevilla, G. (2013). **“Propuesta de un Plan Estratégico para el Mejoramiento de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Empresa SISALMA Sistemas Integrales, C.A., Ubicada en el Estado Miranda”**. Trabajo Especial de Grado para Optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad José Antonio Páez. San Diego, Venezuela.

Suarez M. y Mujica D. (2006). “Fundamentos de Contabilidad I”. Editorial Distribuidor Escolar. 4ta. Edición. Caracas, Venezuela.

Vallado, R. (2008). “Administración financiera de las cuentas por cobrar”. Disponible en: <http://es.slideshare.net/jcfdezmx2/cuentas-por-cobrar-presentation>

Palella y Martins (2006), técnicas de recolección de datos

Román (2005), revisión documental

Palella y Martins (2006), lista de cotejo

ANEXOS

ANEXO 1



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

San Diego, octubre 2015

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado (a):

A continuación le presentamos la siguiente encuesta, correspondiente a la investigación titulada: **“Procedimientos para optimizar el área de Cuentas por Cobrar de la empresa TRANSEG, C.A. Puerto Cabello Estado Carabobo”**, el cual fue diseñado con el propósito de dar respuestas aproximadas al objetivo general de:

Proponer un procedimiento contable para optimizar el control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A., Puerto Cabello, Estado Carabobo, y los objetivos específicos:

- Diagnosticar la situación actual de los procesos contables aplicados en el departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C.A.
- Establecer las debilidades y fortalezas del departamento de cobranzas de la empresa TRANSEG, C.A.
- Diseñar procedimientos que permitan optimizar el área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A.

INSTRUCCIONES

1. Lea detalladamente cada pregunta suministrada.
2. Indique con una equis (X) en el espacio perteneciente a su respuesta.

Bachilleres: Morillo, J.; Molleton, E.

Funciones de cada uno de los integrantes del área de cuentas por cobrar de la empresa TRANSEG, C.A.

Ítem	DESCRIPCIÓN	SI	NO
1.-	¿En la empresa TRANSEG, C.A., se encuentran bien definidas las funciones de cada uno de los integrantes del área de Cuentas por Cobrar?		
2.-	¿Cada integrante del área de Cuentas por Cobrar conoce y respeta las responsabilidades tanto de su cargo, como el de su compañero?		
3.-	¿Usted maneja los manuales de condiciones y requisitos que se establecen para gestionar los créditos?		
4.-	¿Usted maneja los manuales de condiciones y requisitos que se establecen para gestionar las cobranzas?		
5.-	¿Se emiten reportes diarios de las cuentas por cobrar a la fecha?		
6.-	¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?		
7.-	¿Se verifica que el crédito otorgado al cliente tenga registrada la factura?		

Proceso de control y registro contable de las partidas de cuentas por cobrar.

Ítem	DESCRIPCIÓN	SI	NO
8.-	¿A los cobradores se les otorga incentivos por cobro?		
9.-	¿Cree Usted que el número de cobradores que tiene la empresa es suficiente para mantener las cobranzas al día?		
10.-	¿Se otorga descuento por pronto pago si cancelan las cuentas antes de la fecha de vencimiento?		
11.-	¿Se tienen definidos procedimientos de persecución de deuda?		
12.-	¿Existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de cuentas por cobrar para facilitar la coordinación y la realización eficiente de las tareas?		
13.-	¿Se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examinan la causa de falta de pago?		
14.-	¿Existe algún procedimiento para organizar las cobranzas?		
15.-	¿Las facturas por cobrar son cobradas justo a la fecha de vencimiento?		
16.-	¿Se establecen prioridades para las cobranzas de acuerdo al monto de la cuota?		
17.-	¿Existen políticas de cobranzas?		

Requisitos para la concesión de créditos de clientes y el valor máximo de créditos.

Ítem	DESCRIPCIÓN	SI	NO
18.-	¿La empresa exige todos y cada uno de estos requisitos para otorgar por primera vez créditos a los clientes: Registro de Comercio, fotocopia de Cédula de Identidad, Estados financieros, fotocopia del RIF., contrato de financiamiento firmado, referencias bancarias y referencias comerciales, entre otros?		
19.-	¿Se evalúa la condición del cliente antes de aprobar el crédito?		
20.-	¿Se investiga la situación financiera de los clientes?		
21.-	¿Se revisan documentos o antecedentes de las cuentas de clientes con alta morosidad?		
22.-	¿A los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que se cancele la deuda?		
23.-	¿Se revisa que el porcentaje de clientes morosos de cuentas por cobrar haya disminuido en comparación con años anteriores?		
24.-	¿Se verifican los límites de crédito en cada cliente?		