

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA
CONTABLE TODO OFICINA &
COMUNICACIONES, C.A. UBICADA EN
YAGUA - ESTADO CARABOBO.**

Autora: Jenny Villalobos
C.I.: 14.851.080



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

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA
CONTABLE TODO OFICINA &
COMUNICACIONES, C.A. UBICADA EN
YAGUA - ESTADO CARABOBO.**

Autora: Jenny Villalobos
C.I.: 14.851.080

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE
TODO OFICINA & COMUNICACIONES, C.A.
UBICADA EN YAGUA - ESTADO CARABOBO.**

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

Autora: Jenny Villalobos
C.I.: 14.851.080

Tutor: Licdo. Martín Rodríguez

San Diego, Diciembre de 2015



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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Lcdo. Martín Rodríguez, portador de la cédula de identidad N° V-15.745.012, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Jenny Y. Villalobos A., portadora de la cédula de identidad N° 14.851.080, titulado **LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE TODO OFICINA & COMUNICACIONES C.A., UBICADA EN YAGUA - ESTADO CARABOBO**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los tres (03) días del mes de Diciembre del año dos mil quince.

Lcdo. Martín Rodríguez

C.I. V-15.745.012

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	8
1.3. Objetivos de la Investigación	8
1.4. Justificación de la Investigación	9
1.5. Alcance de la Investigación	10
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2. Bases Teóricas	16
2.3. Definición de Términos Básicos	30
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	32
3.2. Fases Metodológicas	33
3.2.1 Diagnóstico de la situación actual	34
3.2.2 Identificación de debilidades y fortalezas de cuentas por cobrar	35
3.2.3 Diseño de lineamientos de control interno de cuentas por cobrar	36
CAPÍTULO	
IV LOS RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados	38
4.2 La Propuesta	59
4.2.1 Presentación de la Propuesta	59
4.2.2 Objetivos de la Propuesta	61
4.2.3 Justificación de la Propuesta	61
4.2.4 Factibilidad de la Propuesta	62
4.2.5 Desarrollo de la Propuesta	63
REFLEXIONES FINALES	85
REFERENCIAS	87
ANEXOS	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS GRÁFICO	Pág.
1.- Existencia de políticas de control definidas	40
2.- Conocimiento de funciones y responsabilidades	41
3.- Las Actividades que realiza cumplen con el perfil del cargo	42
4.- Control de facturación y verificación de cobranza	43
5.- Confiabilidad en el método de cobranza actual	44
6.- Sistemas automatizados para administrar cartera de clientes	45
7.- Vigilancia de los saldos pendiente de cobro	46
8.- Verificación de pago correspondiente a la factura	47
9.- Definición de planes ante clientes morosos	48
10.- Programación de cobro eficiente	49
11.- Existencia de políticas como incentivo recuperación de la cobranza	50
12.- Conciliación periódica del auxiliar de cuentas por cobrar	51
13.- Revisiones y actualizaciones de políticas de cobranza	52
14.- Conciliación periódica del auxiliar de cuentas por cobrar	53
15.- Implementar en sus procesos lineamientos de control	54

DEDICATORIA

A **DIOS**, por haberme permitido culminar con éxito una de las tantas metas propuestas en mí vida, dándome la fortaleza necesaria, salud, paciencia, por guiar e iluminar siempre mí camino y hacerme entender que a pesar de las adversidades, traspíe y sacrificios que se nos presenta, siempre se debe seguir adelante, en vista que todo lo que nos sucede en la vida tiene una gran razón de ser.

A mí madre **María Artigas**, por haberme apoyado incondicionalmente en las decisiones que he tomado, y sobre este particular en colaborar en mis estudios de pregrado, siendo mí amiga, por escuchar cada uno de mis pensamientos y por ser el ángel que me da su amor verdadero, infundiéndome valores, y compartiendo sus herramientas de vida para alcanzar mis sueños.

A mí hija **Leidys Urrego**, por tener la paciencia de esperarme cuando necesitaba de mí calor, consejos, atención, ayuda, colaboración, siendo el motor que mueve mi vida, me das la fortaleza de luchar por alcanzar mis objetivos, y así poder brindarte un mejor porvenir, lleno de amor, economía y salud. Te amo mí sol.

A mí hermana **Yulibeth Villalobos**, por ser mí compañera siempre en los momentos buenos, malos, difíciles, apoyándome en el trayecto de mis estudios y siendo una madre para su sobrina-ahijada, en mí ausencia.

A mí hermano **Yhony Villalobos**, por haberme apoyado e incentivado a ver los frutos que tenía el culminar la carrera.

A mí hermano +**Rigoberto Villalobos**, que a pesar que no estas presente físicamente, has sido un icono de responsabilidad, esmero y constancia; *tu dilema “el que persevera vence”*.

A mí compañero +**Renny Molina**, con quien iniciamos este Trabajo de Grado full emocionados por estar ya culminando este largo camino, pero que lamentable y tristemente no pudimos culminarlo juntos, ya que DIOS tenía otros planes para ti; este triunfo es de los dos, “Catire bello”.

AGRADECIMIENTO

Durante el paso de la vida transitan personas que llegan a ocupar un espacio importante en nuestro corazón y de un modo u otro brindan el apoyo necesario para alcanzar las metas propuestas; es por ello que este reconocimiento se lo otorgo con mucho cariño y gran orgullo a las siguientes personas:

A Dios por ser mi Padre Celestial, supremo, omnipotente, le dedico este título en especial, por bendecirme siempre, dándome la esperanza de continuar cosechando éxitos.

A toda mi familia, especialmente a mí: madre María Artigas, hija Leidys Urrego, hermana Yulibeth Villalobos, hermano Yhony Villalobos, Padrastro Castulo Perdomo, el papá de mí hija Jony Urrego y cuñado Héctor Ruiz.

A la Universidad José Antonio Páez, (personal administrativo y de mantenimiento), por brindarme sus aulas y demás espacios para formarme en ella, como persona y profesional.

A los profesores por ofrecer las fuentes de conocimiento a lo largo de la carrera, motivándome a profundizar el aprendizaje para enfrentar un campo laboral tan competitivo; y a mí tutor el Lic. Martin Rodríguez, por su orientación, y colaboración en el desarrollo de este trabajo.

A los orientadores, Lic. Fray y en especial la Lic. Iskra Izquierdo, por ayudarnos a canalizar la información dada por los profesores en clase, obteniendo excelentes resultados en las evaluaciones presentadas.

A mis amigos, por estar pendiente de mí, estando siempre a disposición, colaborándome y prestándome siempre la ayuda necesaria para avanzar en cada una de las asignaturas de la carrera.

A la empresa TODO OFICINA & COMUNICACIONES SG, C.A., por permitir la elaboración del Trabajo de Grado, especialmente al Lic. Alejandro Guanchez y a la Lic. Juana Muñoz, por la receptividad prestada, suministrándome toda la información necesaria para la ejecución de esta investigación.

Gracias a todos los que hicieron posible este sueño realidad.



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

**LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE
TODO OFICINA & COMUNICACIONES C.A.
UBICADA EN YAGUA - ESTADO CARABOBO**

Fecha: Diciembre de 2015

Autora: Jenny Villalobos
C.I. 14.851.080

Tutor: Licdo. Martín Rodríguez

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación consistió en proponer lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable todo oficina & comunicaciones C.A. Ubicada en Yagua, Estado Carabobo, con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión de cuentas por cobrar. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto con diseño de campo a nivel descriptivo. En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr el objetivo comprendió tres fases, donde se diagnosticó la situación actual, se identificaron las debilidades y fortalezas del control interno y por último se desarrolló la propuesta, de acuerdo a los objetivos propuestos. La población estuvo conformada por cinco (05) personas involucradas en el proceso del departamento en estudio, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información requerida para la investigación. Por otro lado, las técnicas de recolección de datos aplicadas fueron la encuesta a través del cuestionario conformado con quince (15) preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación; y finalmente se expusieron los recursos a utilizar para el desarrollo de la propuesta que es establecer los lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar.

Descriptor: Lineamientos, Control Interno, Cuentas por Cobrar, Eficiencia.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones deben enfrentarse a diversos cambios tecnológicos y el proceso de globalización de la economía, por lo que las empresas requieren, mantener un proceso de mejora continua en busca la eficiencia y productividad como objetivos principales para el logro del buen desempeño; ya que se ven en la necesidad de desarrollar herramientas que sean capaces de ayudar a su crecimiento dentro del mundo empresarial, buscando el control, la eficiencia y eficacia en todas las actividades que realizan en cada uno de sus diferentes departamentos, con el fin de ser más competitivas y mantenerse en el mercado.

A tales efectos los controles han tenido que modificarse, cambiándose a nivel empresarial de una sociedad industrial o de consumo a una colectividad de la información tecnológica del conocimiento. Los cambios que se han producido en la entidad, ha obligado a las empresas a desarrollar estrategias de control que permitan obtener ventajas competitivas en el desarrollo de sus operaciones y en sus resultados, convirtiéndose en una herramienta fundamental de la gestión industrial. Desde esta perspectiva, la gerencia debe adoptar medidas de control para ser más eficientes y eficaces en los procesos y generar rentabilidad a la organización.

Es así como el control de las cuentas por cobrar se constituye en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, y así llevar un control de las cuentas por cobrar, ya que estas forman el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos y servicios.

Desde este punto de vista, el control interno sobre las cuentas por cobrar se ve fortalecido por una división de funciones, de manera que los diferentes

departamentos o individuos son responsables por el control de los pedidos de los clientes, la aprobación del crédito, la entrega de la mercancía, la función del despacho, la función de facturación, la verificación de la factura, el manejo de cuentas de control, el manejo de los libros mayores de los clientes, la aprobación de las devoluciones, las rebajas en ventas y la autorización de castigos en cuentas incobrables.

Dentro de este marco de ideas, se desarrolla el presente estudio, en la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., ubicada en Yagua, en el Estado Carabobo, dedicada a prestar servicios de registros y asesorías contables, la cual presenta debilidades en cuanto al control interno de sus procesos en el área de cuentas por cobrar, generando retrasos en la cobranza a los clientes, lo que trae una disminución de la liquidez de la empresa y riesgo a no pagar a tiempo las deudas adquiridas.

Por lo que el presente trabajo de grado se desarrolla basándose en la necesidad que presenta la empresa en estudio, de establecer lineamientos para el control interno de las cuenta por cobrar, para tal fin, se desarrollará la presente investigación enmarada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, para la búsqueda de resultados y para el logro de los objetivos planteados que ayudarán a la mejora de la organización, se requiere el desarrollo de técnicas en el lapso que dure el proceso aplicado, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: El Problema, se desarrolla el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo II: Marco teórico, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde

incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos.

Capítulo III: Marco metodológico, se establecen en función al tipo y diseño de investigación y de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo IV: Referido a los resultados, que surgen luego de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos con los cuales contó la investigadora para desarrollar el proceso de estudio y la propuesta que contiene los procedimientos de control para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar sobre los cuales se refiere esta investigación.

Finalmente, se presentan las reflexiones finales, así como el detalle de las referencias bibliográficas utilizadas durante la elaboración del presente trabajo de grado.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, gran parte de las empresas que procuran mantenerse en el entorno en el que se desarrollan, el cual se presenta más turbulento y cambiante con los nuevos tiempos, dirigen sus esfuerzos hacia el logro de la eficiencia y eficacia de sus actividades; y más concretamente a los resultados obtenidos, y el cumplimiento de metas propuestas, ello hace necesario que exista un sistema de control de gestión que permita la medición, valoración y la oportuna recolección de información sobre el cumplimiento y evolución de los objetivos fijados.

Por consiguiente, en una empresa se requiere de la organización de todos los procedimientos, ordenados de una manera coherente según las necesidades del negocio, con el fin de proteger y resguardar los activos, verificar la exactitud y confiabilidad del ciclo contable, así como también, llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones; cumpliendo con las exigencias ordenadas por la gerencia.

El ciclo contable constituye un conjunto de pasos o fases, íntimamente relacionados los unos con los otros, y los cuales deben guardar una secuencia lógica, para registrar y procesar todas las operaciones que se realizan en una empresa, los cuales se repiten en cada periodo contable durante la vida de un negocio, de esta manera se pone de manifiesto la finalidad básica de la contabilidad, que es suministrar información para analizarla e interpretarla. Una de las principales operaciones que se realizan en el ciclo contable, y que constituyen parte de los activos son las cuentas por cobrar, ya que corresponden a los derechos que tiene una empresa sobre sus clientes; por las ventas, servicios prestados, préstamos o anticipos;

otorgados por cualquier concepto y que permiten la disponibilidad, manipulación y traslado del efectivo para realizar los pagos en un tiempo determinado.

Por lo tanto, el manejo de las variables necesarias para administrar las cuentas por cobrar debe ser eficiente y eficaz, por lo que requiere de un sistema adaptado al negocio, haciéndose indispensable evaluar el que ya existe, considerando sus debilidades y fortalezas, compararlo con el objetivo final que se persigue, y ejecutar planes de acción para poder detectar las desviaciones y corregirlas para el logro del mismo.

En todo caso, las organizaciones que subsisten en el globalizado mundo de hoy no pueden permitirse el hecho de conceder créditos que al final generen una gran cantidad de facturas vencidas y que no se hayan hecho efectivas al corto plazo, y que en consecuencia debilita la liquidez financiera de la empresa, producto de la ineficiente gestión de los procesos de cuentas por cobrar, generando a su vez una debilidad para la cancelación de las obligaciones contraídas con terceros, además de incidir negativamente en la toma de decisiones gerenciales o a la realización de nuevas inversiones.

De tal manera, que es necesario considerar las estrategias de crédito y la cobranza, ya que resulta ser un factor sumamente importante, el cual requiere un tratamiento muy minucioso, en cuanto a políticas eficaces que dinamicen la eficiencia de la recaudación de las cuentas por cobrar, así como los procesos administrativos y contables relacionados a ella.

No obstante, es necesario crear sistemas tecnológicos de información contable, que permitan adecuarse a las estructuras empresariales, para así desarrollar e implementar procesos administrativos y contables más eficientes, y lograr la retroalimentación para el mejoramiento continuo. En relación a esto, se requiere de la elaboración de planes de acción que permitan mejorar los procesos, hacerlos más eficientes y que conlleven al logro de los objetivos propuestos.

De tal manera, que las empresas que desean mantener un nivel mínimo de riesgo para operar con solidez, subsistir y posicionarse exitosamente en el mercado en

el que se desarrolla, el no prestarle la merecida atención a las cuentas por cobrar, podría llevar a la empresa hacia la descapitalización.

Ciertamente, los controles internos se implantan para mantener el negocio siguiendo la consecución de los objetivos propuestos, así como para minimizar los imprevistos ocasionados por el seguimiento eventual de fallas o desviaciones en la realización de las operaciones.

Por lo tanto, a nivel gerencial existe gran dedicación para mejorar el sistema de control interno, dado que los procedimientos pueden ser aplicados a diferentes áreas relevantes de la contabilidad, tales como cuentas por cobrar, el efectivo, el inventario, entre otros, en tal sentido, permite la oportunidad de claridad, unidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.

En este sentido, el control interno en el área de cuentas por cobrar de acuerdo a Gómez (2006), se define como:

Los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados y otorgamientos de préstamos. Son créditos a cargo de los clientes y otros deudores que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos, tales como efectivo, aceptaciones, entre otros (p. 25).

Los procedimientos comunican información, enlazan los trabajos realizados por grupos de personas, indican cual grupo es responsable en cada actividad, de cada operación, indican la consecuencia de las operaciones y la manera de ejecutar cada operación o secuencia de operaciones.

En efecto, para determinar un nivel de cuentas por cobrar, es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuanto al otorgamiento de crédito. El objetivo que se persigue al respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de estas. Estos campos comprenden, la determinación de las políticas de crédito, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

Para llevar a cabo las tareas relacionadas con las cuentas por cobrar, las empresas se ven obligadas a adoptar un sistema de control interno, que comprendan métodos y procedimientos estrechamente relacionados a la salvaguarda de las mismas y a la eficacia de los registros financieros, incluyéndose aprobaciones y autorizaciones de crédito, separación de actividades, entre otros. Es por ello, que la efectividad del control interno depende en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el mismo en la empresa.

Ahora bien, la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., ubicada en Yagua, Estado Carabobo, dedicada a la prestación de servicios contables, financieros, tributario, asesoría gerencial y consultoría conforme a las necesidades particulares de los clientes, ya que cuenta con un equipo profesional capacitado para planificar y ejecutar soluciones, para la pequeña y mediana empresa, cuya misión es ofrecer un servicio líder en el mercado que brinde a sus clientes, seguridad, confianza, un servicio personalizado, eficiente y competitivo en materias contable mediante servicio y soluciones de excelente calidad contribuyendo a la eficiencia que sus cliente necesitan, contando para ello con el apoyo tecnológico que es la herramienta para obtener ventajas importante en la competencia del mercado.

La empresa en estudio, en la actualidad está presentando problemas en el área de cuentas por cobrar, debido a que no existen procedimientos administrativos y contables formalmente establecidos, que le permitan un adecuado manejo de los procesos que deben realizarse en esta área, lo cual ha traído como consecuencia una acumulación de cuentas por cobrar vencidas.

Por lo anteriormente expuesto, la empresa busca fomentar el liderazgo y la proactividad en la organización, manteniendo un personal calificado con reconocidas competencias conductuales y técnicas, estimulando la creatividad e innovación en la organización y promoviendo las mejores prácticas, dentro de un ambiente de mejora continua.

Es por ello, que la investigación se desarrolla, específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, donde se lleva a cabo el control de las cuentas

por cobrar, en el cual se establece que los procedimientos, recursos, seguridad y los objetivos que conforman los principales aspectos del control interno ameritan una evaluación para determinar sus fortalezas y debilidades, y verificar los objetivos propuestos por la empresa. Por lo tanto, esta investigación se orienta al establecimiento de lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar y establecer las políticas y normativas que deben llevarse a cabo para una eficiente ejecución de los procedimientos, donde se enmarcará el mejoramiento de las cuentas por cobrar a través del análisis y diseño de procedimientos administrativos y contables.

1.2. Formulación del Problema

En atención a lo antes expuesto se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los lineamientos adecuados para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., ubicada en Yagua, Estado Carabobo?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Establecer lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A.
- Diseñar lineamientos de control interno para las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación tiene como fin fundamental orientar al departamento de cuentas por cobrar, debido a que no cuenta con procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, las cuales se podrían generar insolvencias de las mismas, debilitar la liquidez de la empresa, y producir retrasos en la cancelación de las obligaciones, que podrían causar hasta pérdidas de créditos significativos para la organización.

Por tal motivo, el presente trabajo de grado tiene en consideración aportar lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A. y para aquellas organizaciones con características similares en cuanto a la eficiencia en los procesos de cuentas por cobrar, contribuyendo así en mantener un adecuado flujo del efectivo, permitiendo tener un ciclo operativo normal en las cuentas por cobrar.

De igual manera, sirve como soporte para cualquier profesional a egresar de la Universidad José Antonio Páez, o cualquier otro instituto tecnológico o universitario, del área de Contaduría Pública, que tenga la posibilidad de formar su perfil profesional basado en evaluación de procesos contables.

La realización de esta investigación considera proporcionar valor agregado al área de Ciencias Sociales, ya que sirve como punto de referencia para nuevas investigaciones, en virtud que se inserta en las líneas de investigación denominada “cambios organizacionales”, en la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez.

En cuanto al aporte que ofrece a la sociedad, se considera que a medida que la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., pueda mejorar sus procesos y sea más eficiente en su gestión de cuentas por cobrar, podrá asegurar su permanencia en el mercado, brindarle seguridad laboral a sus trabajadores, y generar ingresos a la economía del país, reforzando el patrimonio dentro del sector privado.

Finalmente, el presente estudio ha sido de gran ayuda para la investigadora, ya que le aportó conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño académico y profesional.

1.5 Alcance de la Investigación

El presente trabajo de grado se realizó con el fin de aportar a la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., ubicada en Yagua, Estado Carabobo, lineamientos de control interno para mejorar los procesos de las cuentas por cobrar, mejorar sus días promedios de cobro, aumentar su liquidez para ser oportunos en el pago de sus obligaciones, por lo que debe proporcionar lo siguiente: revisión y análisis periódica de la antigüedad de los saldos de clientes, realizar mensualmente las conciliaciones de cuentas por cobrar con el módulo de contabilidad, conjuntamente con el auxiliar de cuentas por cobrar por clientes.

Además el registro oportuno de los pagos realizados a los clientes, la validación de los soportes necesarios para efectuar la cancelación de los mismos, capacitación del personal encargado en el área de cuentas por cobrar de cómo se debe manejar el sistema administrativo y contable, supervisión para conocer el grado en que se están cumpliendo las instrucciones y procedimientos emanados por la dirección, corrección de las irregularidades que se puedan presentar en el departamento.

Todo ello, podrá permitir a la gerencia tomar decisiones oportunas para el mejoramiento eficaz y eficiente; logrando optimización del área de estudio, y suministrando los análisis, objetivos y evaluación del flujo operativo en forma clara y precisa.

En tal sentido, la empresa en estudio, estuvo en la disposición de suministrar la información que se considere necesaria para el progreso de la presente investigación, ya que se considera como un aporte para mejorar significativamente los procesos administrativos y contables que la empresa requiere en la actualidad.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisado sus objetivos generales y específicos que determinarán los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. En consecuencia, dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos a la contaduría, que orienten el sentido del presente estudio.

Dentro de este orden de ideas cabe destacar, que según Balestrini (2006), señala que el marco teórico:

Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más importantes relacionados con el cuerpo teórico epistemológico que se asume, referido al tema específico para su estudio y en consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación, (p. 91).

2.1 Antecedentes de la Investigación

En tal sentido se tiene a Dorta (2012), quien elaboró una investigación titulada **“Sistema de Control Interno Basado en el Informe COSO dirigido al proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa Aero Fuente de Soda Coffee Room, Ubicada en Valencia Estado Carabobo”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El Objetivo principal de la investigación fue proponer un sistema de control interno basado en el informe COSO, dirigido al proceso de Ventas-Cuentas por cobrar de la empresa Aero Fuente de Soda Coffee Room, ubicada en la ciudad de Valencia, Estado Carabobo,

debido a que una fracción considerable de sus ventas se realizan a crédito sin ningún tipo de control; lo que ha traído como consecuencia que no se conozca con certeza cuál es el monto total de la deuda y quienes de sus clientes aún tienen deudas pendientes.

En tal sentido la investigación se encuentra enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible con diseño de campo; para el logro de los objetivos se utilizaron como técnicas de recolección de datos la revisión documental y la entrevista, apoyadas en instrumentos como los reportes de ventas y cuentas por cobrar, así como en una guía de entrevista la cual fue aplicada al personal de contabilidad de la empresa. Además, para el diseño de los lineamientos que conformaron el control interno se analizaron los factores externos e interno que afectan el proceso en estudio.

La investigadora concluye que es necesario el establecimiento de controles internos en esta área tan importante de la empresa como son las ventas-cuentas por cobrar, debido a que de su eficiente y eficaz funcionamiento se podrán establecer normas y procedimientos que permitan mejorar las fuentes de ingresos principales de la organización.

Esta investigación guarda relación con el presente informe ya que se centra en la búsqueda de control interno que cumpla el logro de los objetivos, de esta manera ayudará a perfeccionar las labores llevadas por el departamento de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, al lograr poner en práctica lineamientos a proponer.

Por su parte Galofre y González (2012), en su investigación **“Estrategias para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcoven C.A.”** para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de esta investigación fue proponer estrategias que permitan mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcoven, C.A. La situación que se presenta en esta empresa es que en la actualidad existe un control interno dirigido a las cuentas por cobrar, pero cuyos lineamientos no se están cumpliendo a cabalidad; lo que ha traído como consecuencia que los créditos que la

empresa tiene, no se estén cumpliendo dentro de los plazos establecidos y por ende exista mucha morosidad en las cobranzas.

En tal sentido, para solucionar esta problemática se realizó una investigación tipificada como proyecto factible, de nivel descriptivo, amparado en un diseño de campo y no experimental. A su vez, se escogió como población y muestra a las seis (06) personas que laboran en el departamento de cuentas por cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizando como técnicas de recolección de datos a la encuesta, la observación directa y la revisión documental; apoyada en el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente, como instrumentos de recolección.

A su vez, para poder realizar las estrategias requeridas se clasifican los resultados del diagnóstico a través de una matriz DOFA, de la cual se extrajeron los objetivos estratégicos requeridos para solucionar la problemática planteada. Así mismo, para culminar la investigación se diseñaron estrategias para regular las cuentas por cobrar en la empresa en estudio.

Esta investigación guarda relación con el presente informe, ya que demuestra que la elaboración de las estrategias de control administrativo, mejoran el proceso de cobranza de la empresa en estudio.

Por otro lado García (2012), presentó un trabajo de grado “**Sistema de registro de cobranzas para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A.**”, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo por objetivo diseñar un sistema de registro de cobranzas para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A. La misma se enmarcó en un proyecto factible; la población en esta investigación estuvo constituida por un total de tres (3) trabajadores del Departamento de Cobranzas, por ser ésta un número finito y a fines de obtener el máximo nivel de confianza, se tomó a objeto de estudio una muestra igual a la población; las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa y la encuesta; el instrumento utilizado fue la encuesta cerrada a través de un

cuestionario, con preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformada por ocho (8) ítems y la tabla de observación a través de una lista de cotejo.

La investigadora pudo concluir que la empresa Solmerca 2006, C.A., presentaba una debilidad en la falta de conocimiento por parte de los empleados del proceso de registros de cobranzas, en el control de las facturas vencidas, los cuales ocasionaban retrasos en el registro de las cobranzas, y dificultaba la toma de decisiones, afectando el diseño de un sistema de registro de cobranzas para el Departamento de Cuentas por Cobrar, para optimizar este proceso, así como también, el cumplimiento de las políticas del departamento, realizar un seguimiento al sistema, entregar diariamente las facturas al cobro de acuerdo a la ruta del día, y realizar auditorías semanales a los representantes de ventas, con el propósito de verificar la cartera de clientes, así como constatar que la misma mantenga el promedio establecido y que las cobranzas se encuentren procesadas en su totalidad.

Su relación con la presente investigación, es que la empresa en estudio presenta dificultades en el registro oportuno de la cobranza, lo cual trae como consecuencia que los esfuerzos de cobranza se pierdan por no tener la información oportuna y por no dirigir las actividades de cobranzas a las deudas que realmente están pendientes, y el aporte a este trabajo de grado es que pudo brindar información o estrategias para el adecuado registro, o procedimientos que permitan obtener la información oportuna, e inclusive evaluar el sistema de registro de cobranzas actual, de tal manera que se le pueda dar solución a la problemática planteada a través de los lineamientos a proponer.

En tanto que Mata (2010), en su informe de pasantías titulado **“Procedimientos de control interno para las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la gerencia de operaciones de Samos Salud C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. El informe tuvo como objetivo principal proponer procedimientos de control interno para las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la gerencia de operaciones de Samos Salud C.A., con la finalidad de lograr

con la aplicación de los controles internos, que ayuden al analista a revisar su actividad contable, a precisar cambios necesarios, a determinar las prioridades formales y a planificar las mejoras, y por ende a proyectar el propio desarrollo profesional administrativo y la calidad del proceso.

El informe se desarrolló en tres fases metodológicas; para el diagnóstico de la situación actual de las áreas de estudio, se utilizó como técnica de recolección de información la observación directa a través del instrumento lista de cotejo ya que se evidenció y visualizó las debilidades y fortalezas operacionales que posee el departamento análisis de operaciones en relación a las cuentas por cobrar y pagar; y la entrevista estructurada a la analista de operaciones, compuesta por 10 ítems. Finalmente se procedió a establecer los procedimientos de controles internos en las áreas de estudio.

La autora concluye, que las empresas deben tener lineamientos que indiquen la forma de llevar a cabo los procesos, de tal forma que las personas que constituyen la entidad sigan las directrices establecidas con el objeto de lograr una gestión eficiente que conformen una base sólida para la obtención de los objetivos de la organización.

Su relación con el presente trabajo de investigación, siendo una solución factible a un caso de la vida real, permite servir de antecedente para considerar los lineamientos propuestos en el área de cuentas por cobrar que puedan ser adaptados a la empresa en estudio para considerarlo en los lineamientos a proponer que sirvan para solucionar la problemática existente.

Asimismo Soto (2010), presentó un trabajo de grado titulado “**Plan estratégico para el control administrativo de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Productos OFC C.A.**”, en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. El objetivo principal de la investigación fue proponer un plan estratégico para el control administrativo de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Productos OFC C.A. con la finalidad, de mejorar los procesos de cobranza causados por múltiples debilidades diagnosticadas

en el desempeño laboral de los vendedores así como falta de políticas y lineamientos en el área en estudio.

La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con apoyo en un diseño de campo. La Población y muestra estuvo conformada por seis (6) personas del departamento de ventas y cobranzas, a los cuales se les aplicó los instrumentos de recolección de información la entrevista y la observación directa. Con los datos obtenidos, se analizaron y sirvieron de soporte para el diseño de políticas de cobranza para mejorar el periodo promedio de cobro y así evitar la mala administración de las cuentas por cobrar.

Su relación con la presente investigación, es que el plan estratégico de control sirve como antecedente para ser considerado al momento de desarrollar los lineamientos a proponer, con la finalidad de poder proporcionar una solución factible a la problemática existente, ya que el control interno en los procesos de cuentas por cobrar sirven de guía para la realización de las operaciones unificando criterios y aumentando la eficiencia en los procesos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

Control Interno

El control interno es definido como un sistema de medidas organizativas y operativas que toma la empresa para garantizar que sus operaciones se realicen como debe ser, de acuerdo a lo planificado y convenido, convirtiéndose así en la función gerencial que comprende aquellos procedimientos mediante los cuales las entidades organizan controlan y verifican el desempeño de sus funciones mediante los cuales las entidades organizan, controla y verifican el desempeño de sus funciones, sus activos y recursos, sus pasivos y compromisos; y sus políticas y procedimientos.

Según Catacora (2006), el control interno “es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determina si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no” (p. 238). El mantener una adecuada estructura del control interno es responsabilidad de la gerencia la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control sean alcanzados, además de evaluar el nivel de eficiencia en los procesos contables.

Los procesos son actividades que originan, cambian o transforman la información, los controles sirven para verificar la exactitud de un proceso, los cuales se diferencian debido a que los procesos no dejan evidencia de que se han ejecutado correctamente. A tal efecto, según la Norma Internacional de Auditoría, NIA 400 (2006) señala sobre el control interno, en el cual se afirma que:

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia (p. 715).

Componentes del Control Interno

Asimismo, se mencionan los importantes componentes del control interno, está compuesto por cinco componentes interrelacionados los cuales son los siguientes:

- **Ambiente de control:** Incluye los atributos individuales de las personas que operan en un negocio, como su integridad, valores éticos, la competencia y el ambiente en que opera por cuanto las personas constituyen el motor que dirige a toda organización.

Los componentes del ambiente de control son:

- Actitud de la alta gerencia: comprometido con el control y su ejercicio en la organización; prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados; ausente del conflicto de intereses.
 - Valores y comportamientos: liderazgo en principios y valores se exhorta a la integridad y al comportamiento.
 - Recurso humano y clima organizacional: crecimiento y desarrollo del recurso humano; personal capacitado, motivado y competente.
 - Cultura y conciencia de control: políticas y procedimientos de control bien definidos; la evaluación de desempeño influye en el aspecto de control.
 - Estructura organizacional: responde a la naturaleza, objetivos y necesidades del negocio; delegación de autoridad y asignación de responsabilidades apropiadas.
-
- **Evaluación de riesgos:** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de

identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto del nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

- **Actividad de control:** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades control incluyen actividades preventivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
 - Conciliaciones.
 - Segregación de funciones.
 - Indicadores de desempeño.
 - Verificaciones.
 - Análisis de registro de información.
 - Seguridades físicas.
 - Controles sobre procedimientos de información.
-
- **Información y comunicación:** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con una información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

- **Monitoreo:** Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para

mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluadores puntuales.

Principios del Control Interno

Según Rondón (2001), los principios del control interno son:

- Fijación de responsabilidad.
- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el fin de tener seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
- Debe escogerse cuidadosamente y entrenarse el personal de empleados.
- Si es posible, debe existir rotación de los empleados en cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de sus vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza.
- Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar por escrito.
- Los manuales de procedimientos deben fomentar la eficiencia y evitar los errores.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control con mayor amplitud posible.

- Los principios de control interno permiten establecer la forma en que se deben manejar las operaciones de la empresa, para así tener el control ordenado de la organización (p. 225).

Control Interno Contable

Expone Meigs (2005), el control interno contable: “comprende el plan de organización, procedimientos y registro que se refieren a la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los estados financieros” (p. 65), un ejemplo de control interno contable es cuando ninguna persona o departamento podrá manejar todos los aspectos de una transacción de principio a fin. Es decir la aprobación, autorización, ejecución y registro de cada transacción deberá ser realizada por personas o departamentos relativamente diferentes.

2.2.2 Teorías de Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar

Según Koontz y Weihrick (2000), la cuenta por cobrar “Es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que representa” (p. 15). El autor insiste en señalar que, generalmente, se recogen en esta cuenta los efectos aceptados por los clientes de la empresa, acotando que de su adecuado control dependerá que las actividades administrativas y financieras se enmarquen dentro de los lineamientos de eficacia gerencial requeridos por los directivos de las mismas.

Respecto a la evaluación de las cuentas por cobrar el autor mencionado señala que la extrema competencia en el mundo de los negocios de hoy día, ha hecho un recurso ineludible; al punto de que sin él es muy difícil para una empresa mantener un

ritmo de ventas suficientemente grande, como para poder competir y mantenerse en el mercado. Así, para evitar pérdidas se aconseja seguir las siguientes medidas de evaluación sustractivas al valor nominal de las cuentas a cobrar: a) provisión para cuentas incobrables, b) devolución y rebajas en ventas, c) descuento por pronto pago en ventas, d) gastos de cobranzas y e) fletes en ventas.

Cobranza

Definición y Facultades

La cobranza puede ser definida como la cantidad de dinero que un acreedor tiene derecho a recibir de sus deudores por la actividad económica que realiza. Según Montaña (1987) “es el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento” (p. 58)

Sostiene Montaña (1987), que el departamento de cobranzas necesita tener facultades que le permitan presionar al cliente en forma adecuada y lograr la recuperación del crédito pendiente, se pueden mencionar las siguientes:

- Enviar cartas de cobranza de acuerdo con el sistema implantado.
- Notificar al departamento de crédito para que reduzca, suspenda o cancele el crédito otorgado a un cliente moroso, cuando a su juicio sea incosteable o peligroso seguir manejándolo
- Aceptar o rechazar los valores utilizados como forma de pago.
- Aceptar mercancías u otros objetos a clientes, para la recuperación parcial o total de sus saldos.
- Turnar por la vía legal el cobro de las cuentas morosas que lo ameriten.

Objetivos de la Cobranza

La organización vela por la salvaguarda de sus activos y por este motivo adapta sus necesidades a una serie de objetivos, que darán la importancia suficiente a las cifras manejadas en la administración de las cobranzas. Establece Montañó (1987) “La cobranza tiene como objetivo principal y universal cobrar oportunamente. El objetivo secundario depende de las características de la empresa y la política establecida en forma rígida o tolerante” (p. 60). Si la posición de la empresa es rígida respecto a la cobranza, el objetivo secundario debe ser cobrar el dinero. Esto significa que se cobrará al cliente toda la deuda sin excepción, sin importar el costo de la cobranza. Con esta política se busca que la empresa tenga una firme estructura económica.

En el caso contrario, cuando la posición es tolerante en la cobranza, el objetivo secundario debe ser conservar al cliente y por tal motivo se da mayor importancia a la estructura distributiva que a la económica, aceptándose con ciertos límites los riesgos de pérdidas por cuentas incobrables; se considera que es preferible vender en grandes cantidades y con los excedentes de utilidades cubrir las cuentas que por alguna razón no podrán cobrarse y asimismo, establecerse controles muy precisos para lograr una utilidad marginal.

Partidas por cobrar

El ciclo de cuentas por cobrar fluye de acuerdo con la información de contabilidad según las siguientes operaciones:

- Ventas
- Entradas de Efectivo (Cobros)
- Rebajas y devoluciones sobre ventas
- Débitos de cuentas incobrables
- Gastos de ventas incobrables.

Establecen Arens y Loebbeck (2006):

Con excepción de las ventas en efectivo, todas las operaciones y montos finalmente se incluyen en dos cuentas del balance general, cuentas por cobrar o estimaciones para cuentas incobrables. A fin de hacer las cosas sencillas, supongamos que existe la misma estructura de control interno tanto para efectivo como para ventas a crédito” (p. 386-387).

En otras palabras, se pueden manejar de la misma forma las modalidades de cobros en efectivo y cobros a crédito, tanto para el análisis de las cuentas como para la administración de las mismas. Lo importante es asumir la relevancia del manejo de entradas del efectivo dentro del proceso contable y financiero de la empresa.

Gestión de Cobranza

De acuerdo con lo señalado por Goxens y Loebbecke (2008), la gestión de cobranza es “El conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito”(p. 56). Acota el mencionado autor que las operaciones de cobranza incluye la adecuada coordinación de los objetivos, políticas y actividades del otorgamiento del crédito. Dentro de las funciones atribuidas al área de gestión de cobranzas, el mismo autor establece las siguientes.

- Participar activamente en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas.
- Planificar las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las ventas establecidas en esta operación.
- Intervenir en el establecimiento de metas de cobranzas a corto plazo.
- Informar oportunamente sobre los resultados de la gestión de cobranzas realizada.
- Controlar la documentación referente a las cuentas por cobrar de la empresa.

- Informar a la gerencia administrativa sobre las cuentas de lenta recuperación y cobros dudosos.
- Proponer la asignación de los recursos humanos y materiales que integran las operaciones de cobranzas y manejarlo de manera eficiente.

Control Interno de Cuentas por Cobrar

El Control Interno en el rubro de Cuentas por Cobrar, se aplica con el fin de prevenir pérdidas por distintas razones que incluyen los créditos otorgados a los clientes y que no sean recuperables, así como las divisiones inadecuadas de responsabilidades que producen ineficiencias en el registro y el manejo del efectivo, afectándose el estado real de la cuenta. Algunas combinaciones de funciones son incompatibles en la administración y registro de las cuentas por cobrar, por lo tanto es necesario evitar que ello ocurra para que no se produzca algún tipo de fraude. Según Meigs (2005), “uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables” (p. 287)

Meigs (2005) sostiene que, un empleado puede ejecutar el retiro del efectivo cobrado a un cliente sin generar registro alguno del cobro y luego deshacerse del saldo en la cuenta del mismo, emitiendo una nota de crédito simulando que este ha devuelto la mercancía o anulando su cuenta, haciéndola parecer como incobrable. Por ello es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, no deben tener acceso a las entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la potestad de pedir notas de crédito o de autorizar la cancelación de deudas como incobrables (p. 288).

Cada organización posee sus políticas propias dependiendo de la actividad y se deben adaptar los controles a fin de dar cumplimiento a las obligaciones, pero no

se debe dejar a un lado el hecho de seguir los principios básicos presentes en los objetivos del control interno en general para las cuentas por cobrar.

Medidas de control interno de crédito y cobranzas.

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de ventas y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
 - a. Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
 - b. Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.
- Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

Con respecto a cuentas por cobrar:

1. Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
2. Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
3. Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:

- a. Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
 - b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
4. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
 5. Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Estrategias de control interno de las cuentas por cobrar

En consecuencia, los siguientes pasos de control interno ayudan a la empresa a llevar un mejor control de las cuentas por cobrar:

- Las funciones de custodia y manejo del efectivo deben ser ejecutadas por personas independientes de las que realizan las funciones de revisión, registro y control del mismo.
- Todos los ingresos de efectivo deben hacer constar en un recibo de ingreso, el cual debe ser firmado y sellado por el cajero.
- Los recibos de ingresos deben ser pre-numerados de imprenta y expedidos en secuencia numérica.
- La secuencia numérica en el uso de los recibos de ingresos debe ser controlada por un empleado independiente de quienes manejan el efectivo.
- Todos los ingresos deben ser depositados íntegramente a más tardar el siguiente día laborable. El cajero debe anexar el comprobante del depósito al recibo de ingreso correspondiente y debe quedarse con una fotocopia del depósito.

- Un empleado independiente debe verificar la coincidencia del total del efectivo recibido y el total del depósito de cada día. Además, que el comprobante de depósito tenga estampado el sello fechador del banco.
- Los ingresos y depósitos deben ser registrados por una persona independiente de las labores de manejo del efectivo ingresado
- El cajero debe llenar diariamente un formulario de recepción del efectivo donde conste el número del recibo, fecha y monto recibido.
- Es responsabilidad del gerente, el encargado del área financiera y del auditor interno velar por el cumplimiento de estos controles.
- De tal forma que, para la facturación existen los siguientes controles:
- Las facturas deben estar pre-numeradas.
- Las notas de entrega deben estar acompañadas de la factura comercial.
- Los límites de crédito deben ser respetados.
- Se deben realizar controles de reconciliación entre los registros auxiliares y las cuentas de mayor.

Según García (2000), los procedimientos que deben aplicarse a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado de ellas, son:

Clasificación por antigüedad de saldos: La antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción del efectivo. Debe tenerse una previsión contra malos manejos, ya que mediante la investigación de los saldos antiguos, se puede descubrir remesas no registradas o registradas en cuentas equivocadas.

Estado de cuentas Mensuales (clientes): Los estados de cuenta deben ser enviados con regularidad a todos los deudores, esto permite capacitar al deudor para reportar discrepancias. Las excepciones al envío de estados de cuenta admiten usarlas para esconder sustracciones. Los estados de cuenta deben ser cotejados

independientemente con el auxiliar y enviados por correo sin que la persona que lleva el auxiliar o el cajero tenga acceso a ellos. Permite asegurarse de que el estado de cuenta coincida con la cuenta y que no sea interceptado por aquellos que están en los puestos que les permite sustraer efectivo o esconder la sustracción del mismo.

Conformidad de saldos: El envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Una de las pruebas más eficaces para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar dentro del régimen de propiedad del negocio, es su conformación directa con correspondencia. Periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa.

Ahora bien Aguirre (1997), establece que los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general se podrían distinguir las siguientes:

- Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo, es decir, características del cliente.
- Estructura organizativa y operativa.
- Políticas y criterios establecidos por la entidad (Concesión de crédito, límites, condiciones, entre otros).
- Medios y equipos para la gestión y control de clientes y de las cuentas por cobrar.
- Comercialización o no del departamento de clientes o control de las cuentas por cobrar.

2.3 Definición De Términos Básicos

Cartera de clientes: Conjunto de clientes que tiene una empresa.

Cobro: Es la acción mediante la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

Control: Comprobación, intervención o inspección de las operaciones de una organización.

Comprobación: La acción de verificar, confirmar, constatar o escrutar la claridad, exactitud o la autenticidad de algo como un documento que está afirmando.

Cuentas Incobrables: Cuentas pendientes por cobrar que es muy improbable que vayan a ser cobradas.

Cuentas por Cobrar: Registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

Eficiencia: Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Lineamientos: Es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

Liquidez: Capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

Optimización: Es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

Procedimiento: Método para hacer alguna cosa; una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operaciones. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría.

Proceso: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se desarrolla el marco metodológico por medio del cual se logró cumplir con los objetivos propuestos en la presente investigación, y tiene como finalidad establecer lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., que permitan el mejoramiento de los procesos de cobranza, además de obtener las cifras reales de las cuentas por cobrar con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones.

Por lo tanto, la metodología del proyecto de acuerdo a Ramírez (2007) “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación” (p. 26), permitiendo definir cómo se realizó el estudio para responder al problema planteado, por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Se debe indicar el tipo y diseño de la investigación con lo que se trabajó en el presente trabajo de grado según Sabino (2008), “El diseño de investigación es la estrategia que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p. 49).

En cuanto a la metodología que se implementó para la presente investigación ha sido bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer

lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar, de la empresa en estudio con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cobranza, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental.

Según las normas de la Universidad Santa María (2000), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo” (p. 82); esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

En este mismo orden de ideas, esta investigación se apoyó en un diseño de campo, lo cual fue necesario para la obtención de los datos directamente en la realidad; constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos. Cabe destacar que dicha investigación es de campo ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que ha sido específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Para la elaboración de la presente investigación, se tomaron en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., y dónde se están presentando las fallas.

Primeramente, se hizo necesario definir la población y muestra objeto de estudio, la cual suministró la información necesaria a través de los instrumentos de recolección de información. Con respecto a la población, según Palella y Martins (2006), indican que “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones” (p. 91). De allí que, la población del presente estudio es pequeña y finita, la muestra que se tomó en cuenta para la aplicación de los instrumentos fue la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado, estuvo conformada por cinco (5) personas que trabajan en el área de Contabilidad y Cuentas por Cobrar de la empresa en estudio, a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos. Por su parte, Morles (1994) afirma que la muestra “Es un subconjunto representativo de un universo o población” (p. 54).

La técnica de recolección de información utilizada en esta fase ha sido la encuesta cerrada, a través de un cuestionario de preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformado por ítems relacionados a las variables objeto de estudio, que puedan suministrar información de la situación actual que presente la empresa en investigación en cuanto a los procesos desarrollados en el área de cuentas por cobrar. Según Sabino (2008), indica que:

Quando se refiere a las técnicas de recolección de datos es simplemente las distintas formas de obtener información, las mismas pueden ser observación directa, la encuesta en lo que se encuentra la entrevista o cuestionario, el análisis documental y el análisis de contenido. (p. 55).

En relación a la encuesta Arias (2006), define la encuesta “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular” (p. 96).

La encuesta se realizó a través de un cuestionario, que contiene preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones de respuesta (si/no) distribuidas en quince (15) ítems. En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2004), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p. 277). El cuestionario, según Tamayo y Tamayo (2010) “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” (p. 122).

Una vez empleada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

3.2.2. Fase II: Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante en los procesos, para el establecimiento de controles internos, identificados a través de las debilidades y fortalezas, que permita determinar las estrategias a realizar para el desarrollo de los lineamientos que se van a proponer, ya que si se logra realizar el diagnóstico real del área en estudio, se podrá atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrá fortalecer las oportunidades encontradas.

Por lo tanto, la técnica aplicada en esta etapa de la investigación fue la observación directa. Por su parte, Tamayo y Tamayo (2010), define la observación

directa como “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p. 22). Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación que según los mismos autores antes mencionados “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” (p. 70).

3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para establecer controles internos para el área de cuentas por cobrar, de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cobranzas y la cancelación a tiempo de las obligaciones por parte de sus clientes, de tal manera que se pueda evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, así como en el sistema contable existente, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal del área de cobranzas pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones. Es necesario, obtener la información veraz y oportuna de tal manera de poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Es fundamental contar con información suficiente y necesaria para minimizar los costos, aumentar la utilidad y mantener un nivel de cobranza óptimo, con la liquidez necesaria para nuevas inversiones, y para poder cubrir con puntualidad sus obligaciones con los proveedores, entidades financieras, así como cubrir sus gastos operativos, y cancelar oportunamente sus pasivos laborales. Para establecer los

lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., se elaboró una propuesta estructurada de la manera siguiente:

1. Introducción de la propuesta.
2. Objetivo de la propuesta.
3. Justificación de la propuesta.
4. Factibilidad de la Propuesta
5. Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

En este capítulo se tiene como propósito analizar los resultados de la investigación con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, por lo tanto se procedió a realizar el análisis de la información que se obtuvo mediante los instrumentos aplicados, donde se establecieron como técnicas de recolección de información la encuesta y la observación, así como también se presentaron los resultados mediante representaciones gráficas de los datos obtenidos de la población en estudio, con la finalidad de obtener una mayor comprensión del trabajo que sirva como solución para la elaboración de la propuesta planteada, a través del desarrollo de las fases metodológicas antes descritas. Las cuales se presentan a continuación.

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Sobre lo expuesto, se muestra el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación de la técnica de recolección de información la encuesta a través del instrumento el cuestionario, el cual está compuesto de quince (15) ítem con preguntas de respuesta cerrada tipo dicotómicas SI-NO, suministrado a una población y muestra conformada por cinco (05) empleados que laboran en el área de contabilidad y cuentas por cobrar, encargadas de llevar a cabo los registros

contables y los procesos de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., con el propósito de analizar las operaciones y realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, que permita brindar información para establecer las estrategias y desarrollar los lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área en estudio.

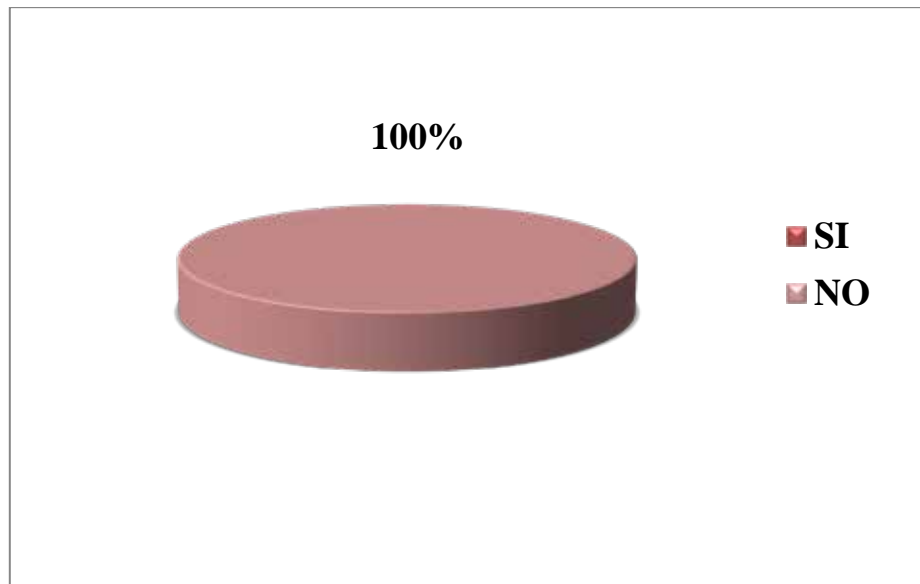
Al respecto Balestrini (2006), señala que el análisis de los datos se define “como un resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcione respuesta a las interrogantes de la investigación” (p. 35). Por consiguiente, el análisis de datos se refiere a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

Para dicho análisis se aplican técnicas estadísticas con la finalidad de buscar el manejo de los datos mediante gráficos circulares que permitan una mayor visualización de la información, además técnicas de análisis para la interpretación de las respuestas que surgieron de cada interrogante planteada, permitiendo de una forma clara y sencilla saber como se están llevando a cabo los procesos, y poder identificar las área que requieren de controles, al momento de desarrollar los lineamientos a proponer.

A continuación se muestran los resultados obtenidos después de aplicar la técnica de la encuesta a través de un cuestionario conformado por quince (15) preguntas dicotómicas cerradas, de respuestas tipo SI-NO, aplicado a cinco (05) persona del departamento de contabilidad y de cuentas por cobrar, permitiendo determinar las variantes más resaltantes, que reflejen de manera fácil y sencilla identificar la situación actual que presenta la empresa, en cuanto a los procesos de cobranza, que han venido afectando la liquidez de la organización, con la finalidad de poder identificar las debilidades y fortalezas, así como la propuesta a presentar que permitan darle solución a la problemática existente en el departamento de cuentas por cobrar en la empresa, objeto de estudio.

Ítem 1.- ¿Existe en el área de cuentas por cobrar políticas y procedimientos de control interno formalmente definidas?

Gráfico 1.- Existencia de políticas de control definidas



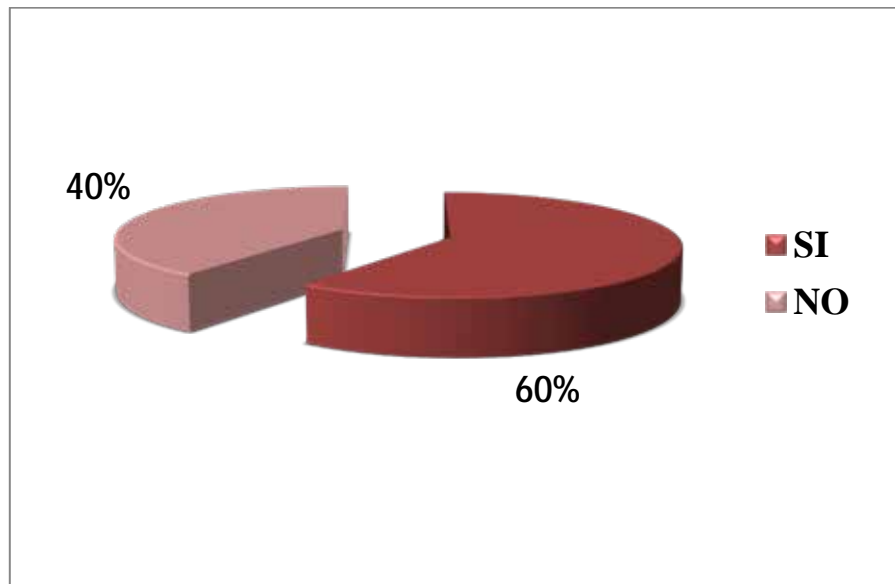
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Se obtuvo ante esta interrogante, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente, es decir, no tienen conocimiento que exista en el área de cuentas por cobrar políticas y procedimientos de control interno formalmente definidas. Esto evidencia una debilidad, ya que no existen mecanismos de control definidos que permita un adecuado desempeño a través de la unificación de criterios, y de esta manera evitar posibles desviaciones ante los procesos.

Ítem 2.- ¿Conoce usted las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo?

Gráfico 2.- Conocimiento de funciones y responsabilidades



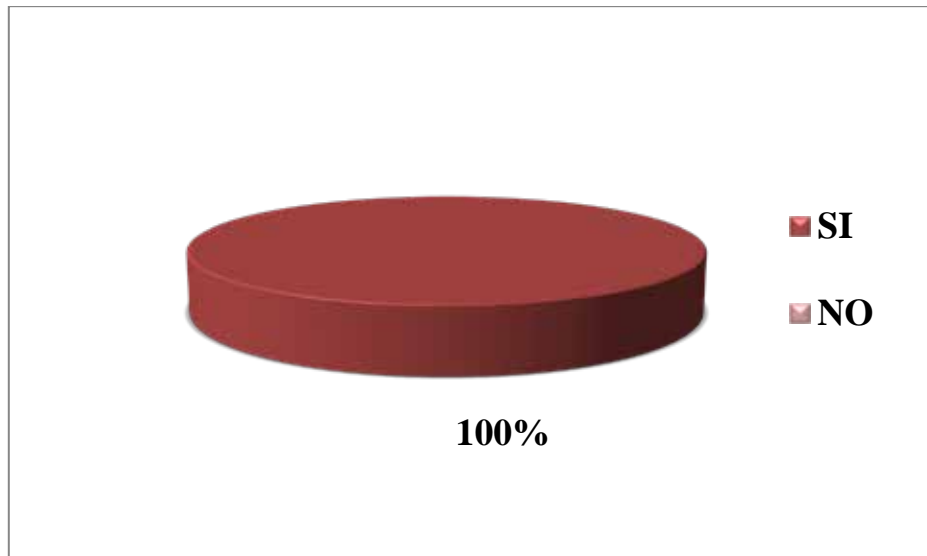
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados, señalan conocer las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo en cambio el cuarenta por ciento (40%) manifiestan que no la conocen. En lo referente al conocer las funciones y responsabilidades inherentes al cargo, se procede a sintetizar las competencias y objetivos; además del rol que cumplen en el puesto de trabajo y su importancia estratégica, tomando en cuenta los cometidos y responsabilidades, explicando el qué, cómo y por qué se deben de realizar determinadas actividades.

Ítem 3.- ¿Considera usted que las actividades que usted realiza cumple con el perfil que requiere el cargo?

Gráfico 3.- Las Actividades que realiza cumplen con el perfil del cargo



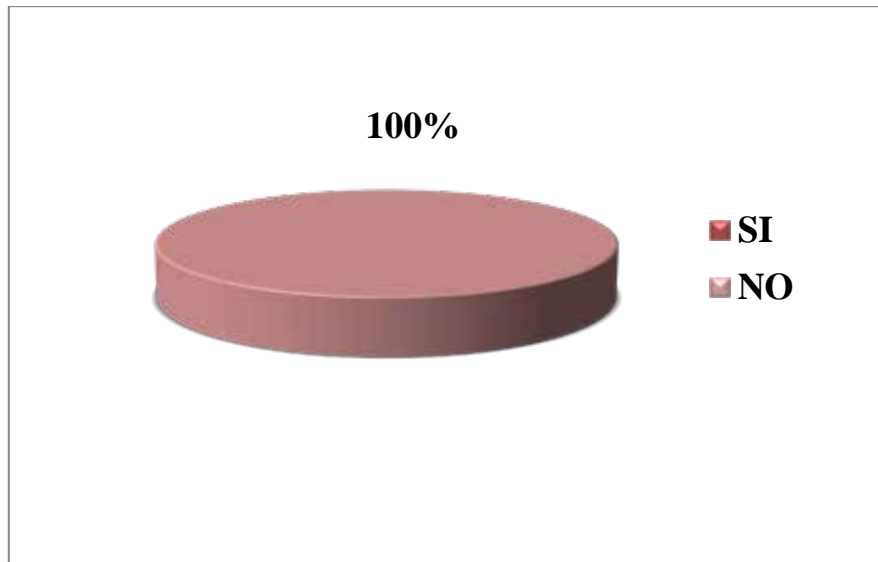
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Se evidencia ante esta interrogante, que el cien por ciento (100%) de los encuestados coinciden en afirmar que las actividades que realizan cumple con el perfil que requiere el cargo, es una fortaleza para la evaluación de los procesos y determinar las áreas que requieren de controles internos, en vista que el personal conoce bien sus funciones y responsabilidades lo cual agiliza los procesos.

Ítem 4.- ¿La empresa actualmente lleva control de facturación en el área de cuentas por cobrar?

Gráfico 4.- Control de facturación



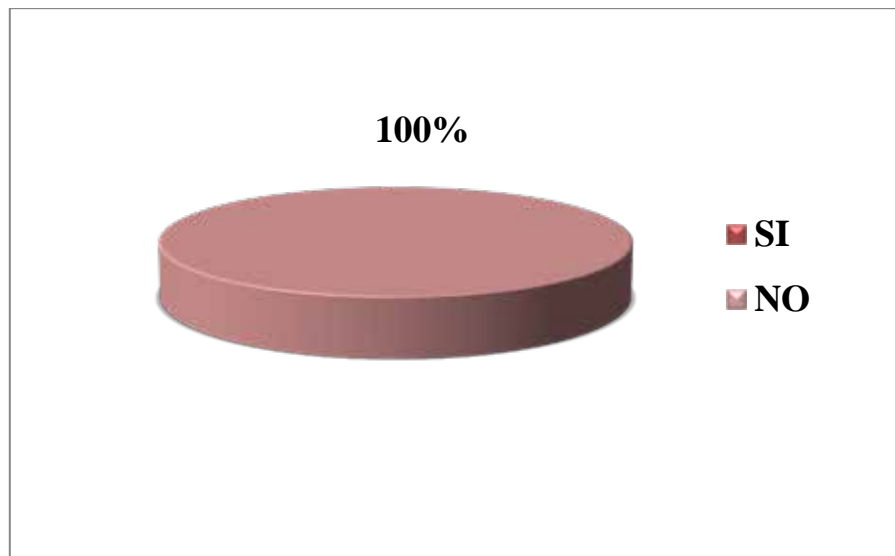
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta, que la empresa actualmente no lleva control de facturación en el área de cuentas por cobrar ni toma medidas para verificar que la gestión de cobranza se esté realizando con la frecuencia y eficacia. Esto refleja una gran debilidad en los procesos en el área de cuentas por cobrar y evidencian la necesidad de controles internos para fortalecer estas actividades.

Ítem 5.- ¿Cree usted que es confiable el método de cobranza que se utiliza actualmente en el área de cuentas por cobrar?

Gráfico 5.- Confiabilidad en el método de cobranza actual



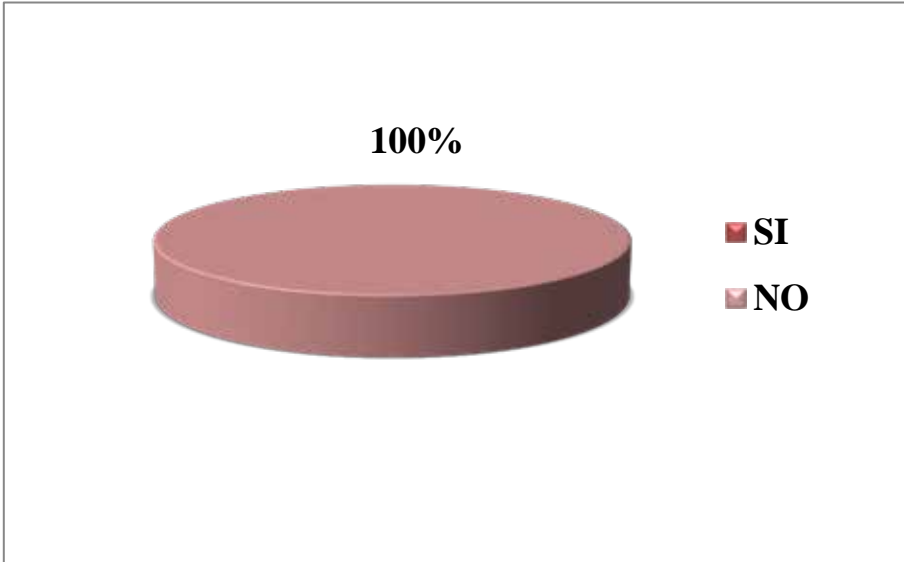
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Con respecto a la confiabilidad en el método de cobranza que se utiliza actualmente en el área de cuentas por cobrar, se puede observar en el gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta, que no es confiable. Lo cual evidencia la necesidad de mecanismos de control para lograr que la cobranza sea efectiva y permita recuperar el efectivo y brindar a la organización la liquidez necesaria para el pago de sus obligaciones oportunamente.

Ítem 6.- ¿La empresa toma medidas para verificar que la gestión de cobranza se esté realizando semanalmente?

Gráfico 6.- Verificación de cobranza



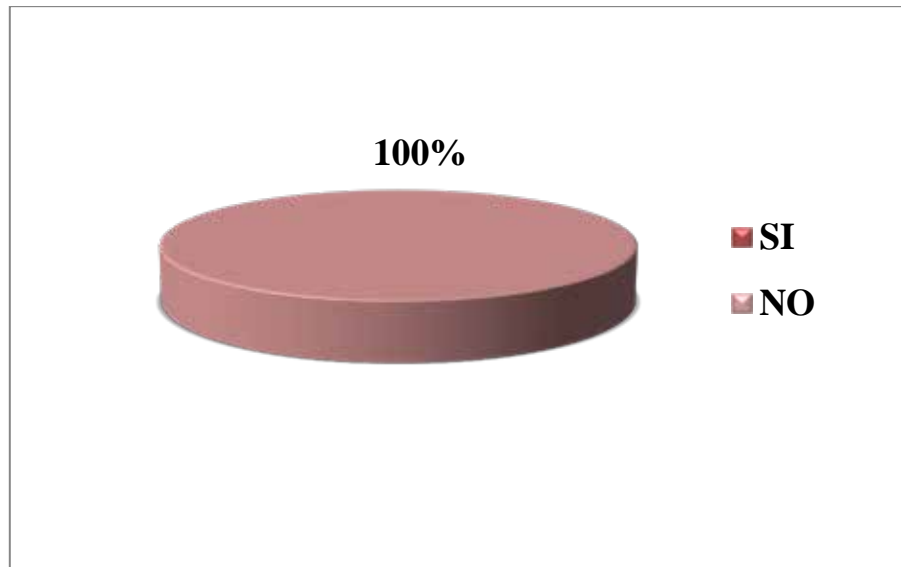
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Con relación a esta interrogante, se puede observar en el gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que no se toma medidas para verificar que la gestión de cobranza se esté realizando semanalmente, lo que se considera una debilidad de los procesos de cobranza por la lenta recuperación del dinero, ocasionando una disminución de la liquidez.

Ítem 7.- ¿Existe una constante vigilancia sobre los saldos pendientes de cobro a través de un calendario por antigüedad de saldos?

Gráfico 7.- Vigilancia de los saldos pendiente de cobro



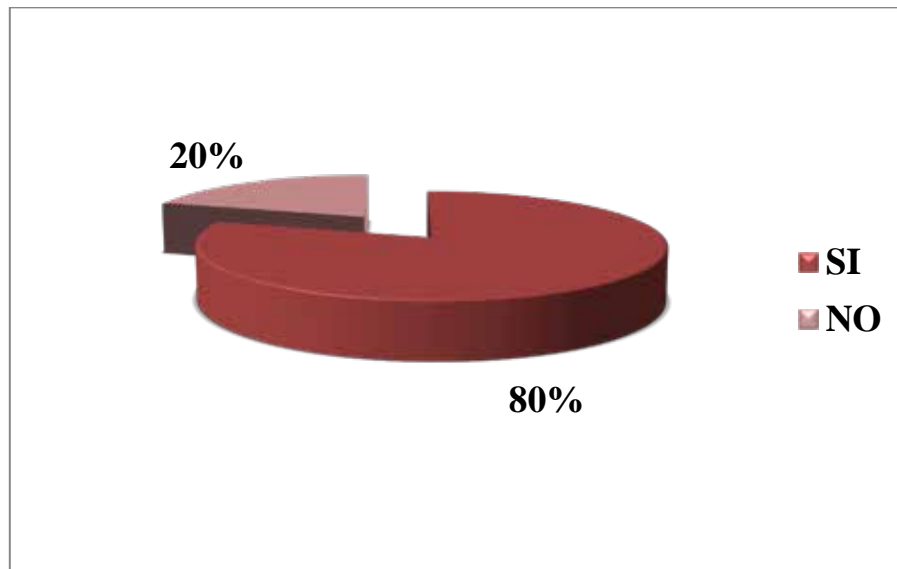
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

En el gráfico, se observa que en relación al presente ítem, el cien por ciento (100%) de los encuestados, coincide en señalar que no existe una constante vigilancia sobre los saldos pendientes de cobro a través de un calendario por antigüedad de saldos, por lo que se evidencia falta de controles internos sobre las cuentas por cobrar que han generado retardo en hacer efectiva la cobranza.

Ítem 8.- ¿Al recibir el pago del cliente se verifica que corresponda a la factura y que los comprobantes de retención recibidos estén elaborados adecuadamente, para que la cancelación sea por el monto correcto?

Gráfico 8.- Verificación de pago correspondiente a la factura



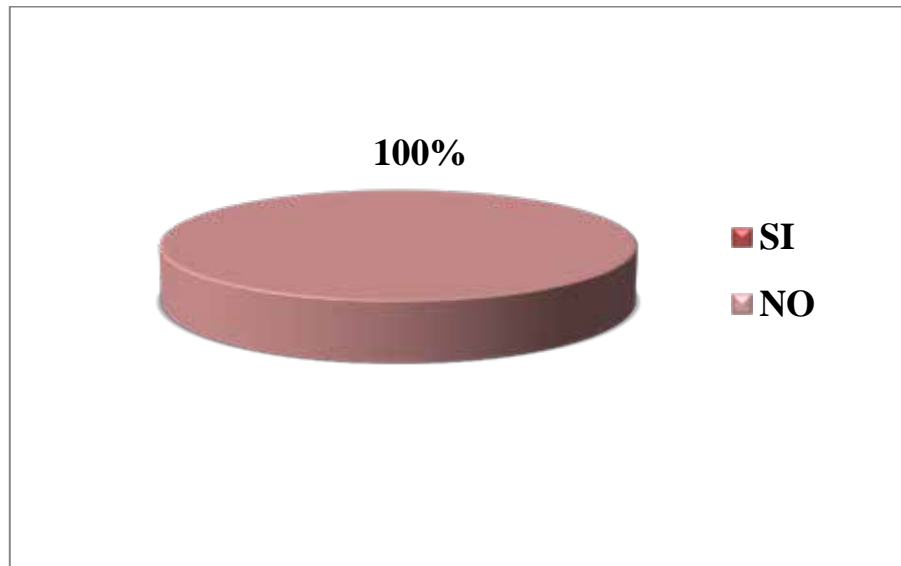
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

En relación al presente ítem, en el gráfico se observa que, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados, coincide que al recibir el pago del cliente se verifica que corresponda a la factura y que los comprobantes de retención recibidos estén elaborados adecuadamente, para que la cancelación sea por el monto correcto, en cambio el veinte por ciento (20%) restante, señala que no se efectúa. Cabe señalar, que es necesaria una unificación de criterios en cuanto a los procedimientos y en especial los de control interno, evidenciándose una debilidad existente ante los procesos de cobranza.

Ítem 9.- ¿Se tienen claramente definidos los planes a seguir para los casos de clientes que no han cancelado sus deudas y solicitan plazos o nuevas negociaciones de crédito?

Gráfico 9.- Definición de planes ante clientes morosos



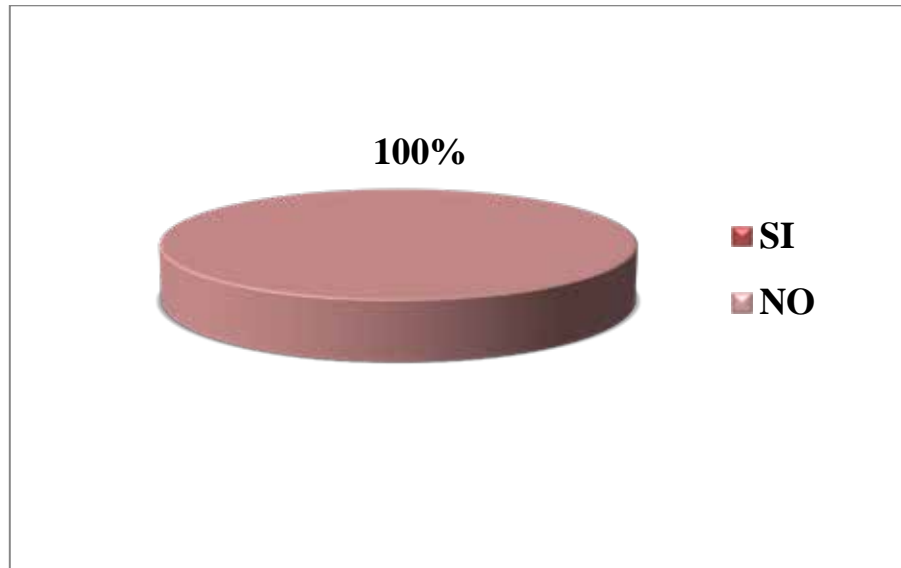
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados, coincide en señalar no se tienen claramente definidos los planes a seguir para los casos de clientes que no han cancelado sus deudas y solicitan plazos o nuevas negociaciones de crédito. La gerencia debe tomar decisiones ante los planes a seguir de los clientes morosos y comunicarlo a su personal, con la finalidad divulgar las políticas y normas organizacionales que se deben llevar a cabo, para evitar que los trabajadores sigan prestando servicios a clientes que la gerencia hayan suspendidos.

Ítem 10.- ¿Se realiza de manera eficiente la programación de las cuentas pendientes de cobro llevadas a cabo por el área de cuentas por cobrar?

Gráfico 10.- Programación de cobro eficiente



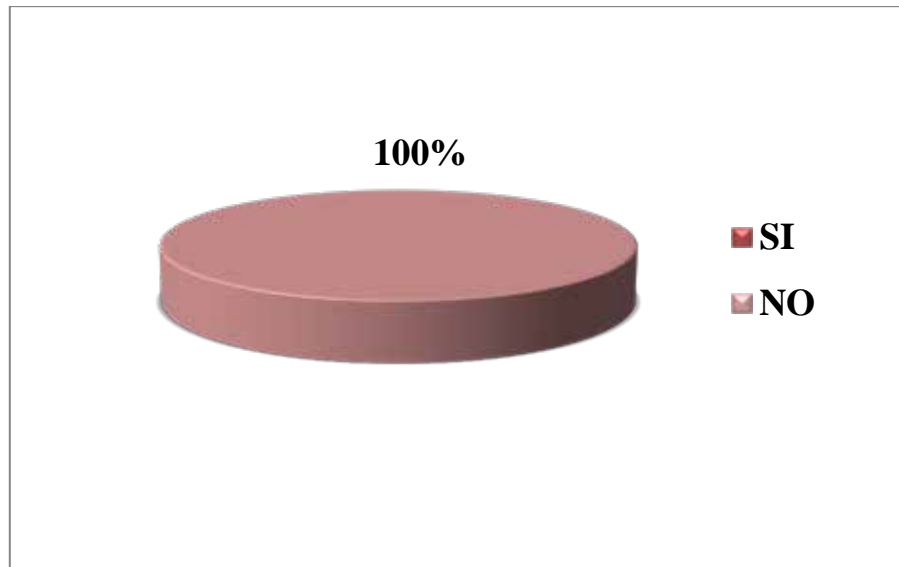
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Se puede observar, ante esta interrogante, a través del presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados, manifiestan que no se realiza de manera eficiente la programación de las cuentas pendientes de cobro llevadas a cabo por el área de cuentas por cobrar. Esto refleja una debilidad en los procesos del área en estudio, ya que la empresa no sabe cuáles son las facturas a las cuales se les hará seguimiento de cobranza ni tendrá una planificación de los ingresos, con los cuales pueda cubrir sus compromisos de pagos.

Ítem 11.- ¿Existen actualmente políticas en la empresa, que sirvan como incentivo para incrementar la eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar?

Gráfico 11.- Existencia de políticas como incentivo recuperación de la cobranza



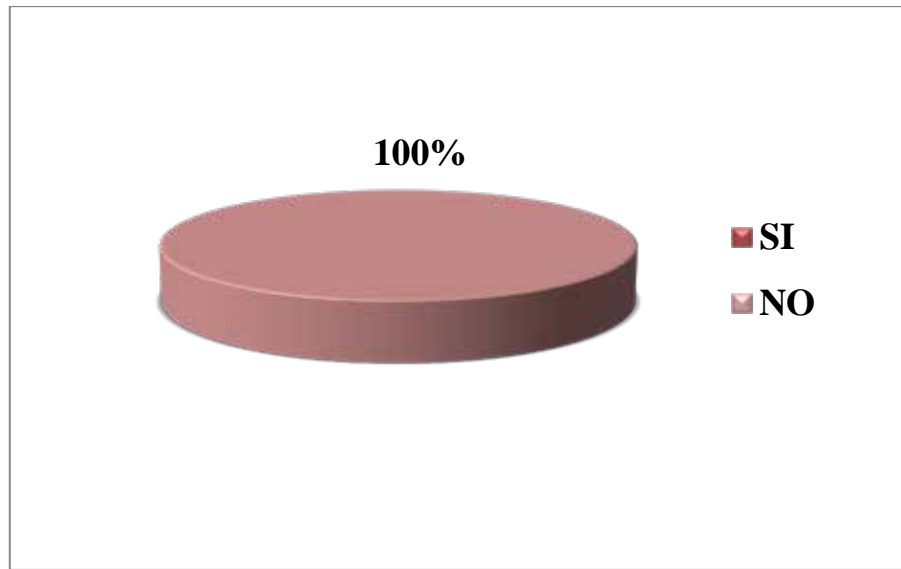
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Se puede observar, ante esta interrogante, a través del presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados, manifiestan que no existen actualmente políticas en la empresa, que sirvan como incentivo para incrementar la eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar. Evidenciándose debilidades el control interno en los procesos de cobranza ya que las políticas sirven de normativas por parte de la alta gerencia, para establecer uniformidad en los procesos, y también ayudan a reducir la incidencia de tratamientos injustos, dando a los trabajadores las razones de determinadas acciones, que de otro modo podrían ser consideradas como favoritismo. Las políticas pueden ser establecidas para guiar la acción de los supervisores mientras que otras pueden extenderse a todo el personal.

Ítem 12.- ¿Se realizan conciliaciones periódicas del sistema computarizado con el auxiliar de cuentas por cobrar?

Gráfico 12.- Conciliación periódica del auxiliar de cuentas por cobrar



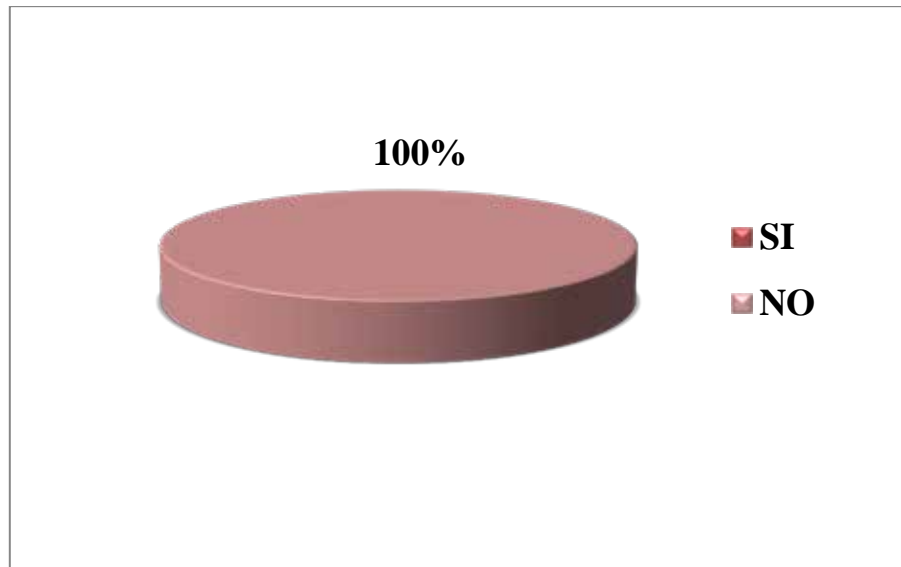
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, manifiesta que no se realizan conciliaciones periódicas del sistema computarizado con el auxiliar de cuentas por cobrar, para verificar que los registros sean correctos y poder detectar si la información está debidamente actualizada, y no estén reflejados clientes que ya hayan cancelado y aparezcan como con deudas pendientes, o que no se esté gestionando la cobranza de un cliente moroso que este reflejado como solvente, bien sea por errores en los procesos u omisiones.

Ítem 13.- ¿Se realiza en la empresa revisión y actualizaciones periódicas de las políticas de cobranza?

Gráfico 13.- Revisiones y actualizaciones de políticas de cobranza



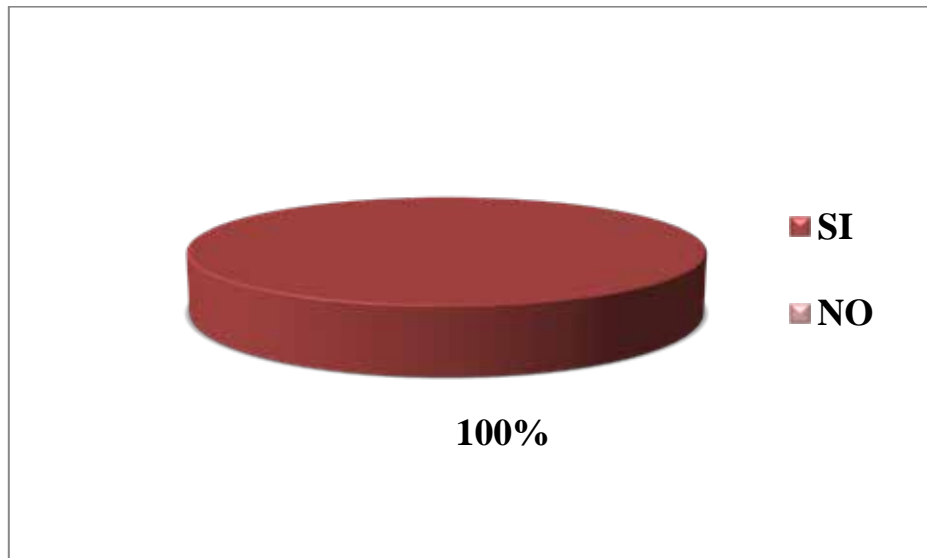
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, manifiesta que no se realizan en la empresa revisión y actualizaciones periódicas de las políticas de cobranza. Es necesario que las políticas de cobranza se mantengan actualizadas y que se haga una revisión de los casos de los clientes para evaluar la capacidad de pago que han reflejado mantener actualmente, y así poder establecer las condiciones o plazos de cobro que se aplicarán dependiendo de cada caso, con la finalidad de disminuir la cantidad de clientes morosos que presenta la empresa.

Ítem 14.- ¿Considera usted que si la empresa aplica lineamientos de control interno como estrategia para llevar a cabo la eficiencia y eficacia en la gestión de sus procesos en el área de cuentas por cobrar, obtendrá una mejor liquidez para su desempeño?

Gráfico 14.- Conciliación periódica del auxiliar de cuentas por cobrar



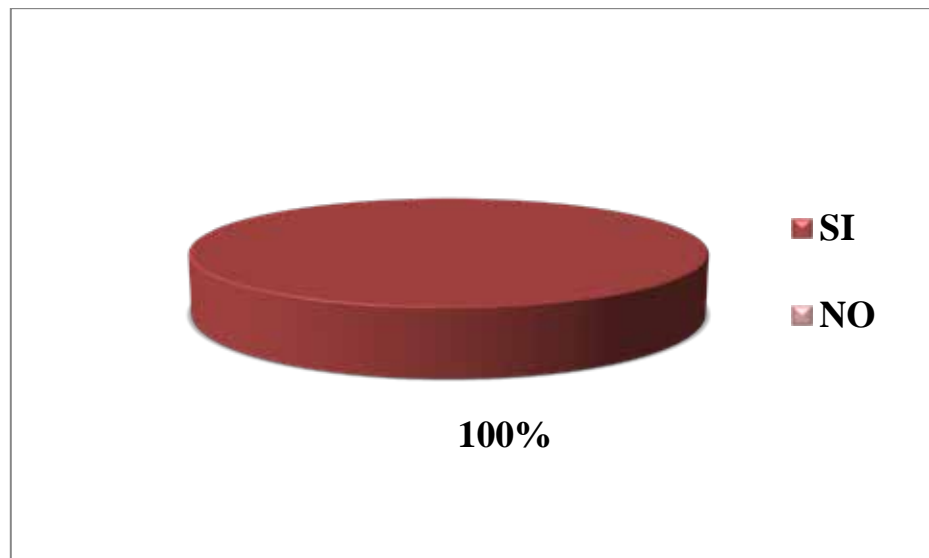
Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

En el presente gráfico se refleja, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, considera que si la empresa aplica lineamientos de control interno como estrategia para llevar a cabo la eficiencia y eficacia en la gestión de sus procesos en el área de cuentas por cobrar, obtendrá una mejor liquidez para poder cumplir con sus obligaciones, por lo que se evidencia una adecuada disposición de aceptación de los lineamientos de control a proponer.

Ítem 15.- ¿Está usted dispuesto a implementar en sus funciones los lineamientos de control que permitan mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar?

Gráfico 15.- Implementar en sus procesos lineamientos de control



Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Ante ésta interrogante, se observa en el gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, manifiesta que está dispuesto a implementar en sus funciones los lineamientos de control que permitan mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar, por lo que se evidencia una disposición de aceptación de cambios para ser más eficientes en la gestión de cobranza.

4.1.2. Fase II: Identificar las debilidades y fortalezas de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

En esta fase se identificaron las debilidades y fortalezas de los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A., ya que a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante para el establecimiento de controles internos, en los procesos de cuentas por cobrar que lo requieran, así como determinar las estrategias a realizar para el desarrollo de los lineamientos que se han propuesto, ya que si se logra realizar el diagnóstico real del área en estudio, se podrá atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrán fortalecer las oportunidades encontradas.

Por lo tanto, la técnica aplicada en esta etapa de la investigación fue la observación directa y se empleó como instrumento un cuadro de observación en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada.

Cuadro 1. Cuadro de Observación

Empresa: Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A. Área de Aplicación: Cuentas por Cobrar Fecha de Aplicación: Septiembre de 2.015		
ITEMS	Escala de Estimación	
	Presente	Ausente
1. Políticas de cuentas por cobrar		ü
2. Procesos Internos de cuentas por cobrar		ü
3. Existencia de libros auxiliares de cuentas por cobrar		ü
4. Registro diario de cuentas por cobrar		ü
5. Índice de facturas cobradas		ü
6. Alcance de metas de cobranza planteadas		ü
7. Alto volumen de clientes con facturas vencidas	ü	
8. Emisión de reportes y verificación y revisión de registros de información de las cuentas por cobrar		ü
9. Revisión periódica del vencimiento de facturas		ü
10. Utilización de recibos prenumerados para registro de cobranza realizada		ü
11. Envío mensual de estados de cuentas a clientes		ü
12. Conciliaciones bancarias periódicas		ü
13. Elaboración de planificación de cobranza		ü
14. Exactitud de la información para la toma de decisiones		ü

Fuente: Villalobos (2015)

Análisis

Se puede observar, de acuerdo a la información recolectada a través del cuadro de observación aplicado en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio, las

fortalezas y debilidades en los procesos, que permitan determinar las áreas críticas que ameritan medidas de control interno para mejorar la gestión de cobranza, y que brinden información necesaria para establecer las estrategias requeridas para el desarrollo de los lineamientos a proponer, las cuales se detallan a continuación:

Fortalezas

Dentro de las fortalezas encontradas, la empresa cuenta con un personal calificado, el cual puede ser adiestrado y/o capacitado para la implementación de los lineamientos de control a proponer, ya que manifiestan, que los lineamientos podrán generar una mejora en la gestión de cuentas por cobrar, y que están dispuestos de implementarlos en sus funciones como medida de mejora en el desarrollo de los procesos de cobranza, lo que evidencia una factibilidad operativa de la propuesta, ya que el personal es el que da valor agregado a las organizaciones, al mejorar este su desempeño, se lograrán los objetivos de manera eficaz y eficiente, administrando los recursos adecuadamente, además podrán dirigirse los esfuerzos a la recuperación de las cuentas pendientes al cobro ya vencidas, incrementar la liquidez financiera, y poder realizar de manera oportuna los pagos a terceros.

Debilidades

Cabe señalar, que dentro de las debilidades observadas se evidencia una falta de políticas, normas y procedimientos, formalmente establecidos en el área de cuentas por cobrar además, de falta de controles internos en sus procesos,

También se evidencia dentro de los procesos de control interno falta de libros auxiliares de cuentas por cobrar, no se efectúa el registro diario de las cuentas por cobrar, no se genera la emisión de reportes y verificación y revisión de registros de información de las cuentas por cobrar.

Asimismo, se observa que no se hace una revisión periódica del vencimiento de las facturas, no se aplican índices de facturas cobradas, evidenciándose un alto volumen de clientes con facturas vencidas; por lo tanto esto genera que no sea

efectiva la gestión de cobranza por lo que no logran alcanzar las metas planteadas, presentadas en el cuadro de observación.

En este mismo orden de ideas, se encuentran ausentes algunas de las herramientas de control; como por ejemplo no se efectúan conciliaciones bancarias de manera periódica, para verificar los clientes que hayan cancelado y que todos los depósitos hayan sido efectuados correctamente, así como poder hacer seguimiento a los cheques devueltos; no se efectúa una planificación de cobranza, así como no se envían estados de cuenta para poder mantener una comunicación con el cliente y tenerlo informado de sus obligaciones pendientes con la empresa.

Todas estas debilidades existentes en los procesos evidencian que no existe exactitud en la información para la toma de decisiones, y reflejan la imperiosa necesidad de aplicar controles internos en el área de cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio, los cuales se presentan en la fase siguiente.

4.1.3. Fase III: Diseño de los lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para establecer controles internos para el área de cuentas por cobrar, de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cobranzas y la cancelación a tiempo de las obligaciones por parte de sus clientes, de tal manera que se pueda evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, así como en el sistema contable existente, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, de manera que el personal del área de cobranzas pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones.

Es fundamental contar con información suficiente y necesaria para minimizar los costos, aumentar la utilidad y mantener un nivel de cobranza óptimo, con la liquidez necesaria para nuevas inversiones, y para poder cubrir con puntualidad sus obligaciones con los proveedores, entidades financieras, así como cubrir sus gastos operativos, y cancelar oportunamente sus pasivos laborales. Para establecer los lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A., por lo que se elaboró una propuesta estructurada de acuerdo a las necesidades de control interno adecuado a la empresa en estudio la cual se presenta a continuación.

4.2 La Propuesta

4.2.1 Presentación de la Propuesta

En la actualidad las instituciones privadas deben aplicar controles internos en sus procesos, los cuales le conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por ello, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

A tal efecto, el control interno de las cuentas por cobrar, constituye una técnica que permite a las empresas planificar, coordinar, dirigir y organizar, los procedimientos, que permitan hacer efectivos los objetivos propuestos, por consiguiente es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema administrativo.

Así mismo, permitirá organizar las operaciones administrativas y contables de la empresa, brindando transparencia a las cuentas por cobrar, de modo que se promueva la adherencia de políticas de la organización con la finalidad de salvaguardar sus activos.

A tal efecto, las empresas antes de iniciar el proceso de diseño e implementación del sistema de control interno, tiene que preparar las normas y

procedimientos que formarán parte de su estructura organizacional, los cuales serán el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciéndole responsabilidades a los encargados de las áreas, implantando medidas de seguridad, control y autocontrol; para así crear objetivos que permitan participar en el cumplimiento de la función empresarial.

No obstante, todo trabajo debe ser divulgado para su conocimiento y utilización del área respectiva de la empresa, por lo que es preciso consolidar y presentar de forma adecuada, formal y escrita, los nuevos lineamientos del área respectiva, dentro de la organización los cuales deberán ser aprobados por la alta gerencia, para que adquiera la fuerza necesaria y se apliquen, para prevenir la tendencia de resistencia al cambio del personal, que deberá implantar tales lineamientos, así como darles a conocer que los lineamientos no son solo un beneficio para el logro de los objetivos organizacionales, sino que es una mejora de los procesos que se reflejarán en una eficiencia a su desempeño laboral.

En este sentido, es importante el diseño de lineamientos de control que permitan a la empresa obtener una información detallada, ordenada, sistemática, integral, veraz y oportuna, que contenga las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de los distintos procesos que se ejecutan en una organización.

Por todo lo anteriormente expuesto, la presente propuesta tiene como finalidad proponer lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A., para asegurar y facilitar al personal del área en estudio, la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo, de igual forma proporcionar una herramienta que sirva para obtener el mejor desempeño en las actividades de la empresa, de una manera eficiente y eficaz, para el logro de los objetivos propuestos.

4.2.2 Objetivos de la Propuesta.

Objetivo General

Diseñar lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Objetivos Específicos

- Establecer normas y políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar.
- Determinar funciones y responsabilidades del personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.
- Indicar lineamientos de los procesos llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

4.2.3 Justificación de la Propuesta

En la actualidad, las empresas tienen como objetivo fundamental lograr alcanzar una posición de liderazgo en su ramo, que garantice su permanencia en el tiempo en el mercado en el cual se desenvuelve, logrando cumplir sus objetivos y planes propuestos, para la cual fue fundada; es por ello, que la obtención de ese fin se logra a través de los procesos y de una buena gestión administrativa y contable, por lo tanto requiere mejorar sus procesos buscando alcanzar la efectividad de sus funciones administrativas de cada una de las áreas que la conforman, por lo que se hace necesario que la planeación y dirección estratégica se conviertan en el eje central de dichos procesos de control interno.

Es por ello, que muchas organizaciones buscan formas diferentes y tradicionales para enfrentar los grandes desafíos de un mercado altamente competitivo, para asegurar su permanencia en el tiempo. Lo que hace necesario el

establecimiento de lineamientos de control interno para el área de cuentas por cobrar que permitan una efectividad y eficiencia de las operaciones de cobranzas; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.

Para tales efectos, se requiere operar de acuerdo a políticas y criterios definidos por la dirección de la entidad, realizar seguimiento y llevar un control a las actividades de cuentas por cobrar con la finalidad aplicar medidas correctivas cuando existan desviaciones, todo ello permitirá ayudar a disminuir los posibles errores en las operaciones de la empresa permitiendo registros contables certeros y su posterior análisis ofreciendo una información contable y financiera precisa para la toma de decisiones oportunamente. Así mismo, salvaguardar y custodiar las cuentas por cobrar, para lo cual se deben establecer procedimientos que comuniquen la información y enlacen los trabajos realizados por las personas encargadas, indicando la responsabilidad en cada actividad que se desarrolle.

Por todo lo anteriormente expuesto, la presente propuesta se justifica por la necesidad que presenta la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A., mejorar sus procesos de cobranza, planificar sus cobros, servir de guía para al personal para que mejore su desempeño laboral en el cargo que ocupa, y pueda realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz, y dirigir los esfuerzos hacia el logro de los objetivos organizacionales, a través del establecimiento de lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar.

4.2.4 Factibilidad de la Propuesta

El objetivo de esta propuesta, es brindar mejoras en los controles internos del área de cuentas por cobrar, desarrollando y construyendo una alternativa de solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación.

Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista de recursos humanos y económicos.

Factibilidad de Recursos Humanos

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar, ya que las personas encargada de esa área, están dispuestas a prestar la colaboración necesaria en cuanto a conocimiento y experiencia, para llevar a cabo el actual proyecto.

Factibilidad Económica

Económicamente, el presente proyecto es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que al implantar esta propuesta, los resultados que se pudieran obtener de este trabajo resultan altamente gratificantes para la empresa, pues se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su entorno para lograr sus objetivos de una manera óptima.

4.2.5 Desarrollo de la propuesta.

Objetivo 1.- Establecer normas y políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar.

El presente objetivo tiene la finalidad de establecer normas y políticas de control para el área de cuentas por cobrar, con la finalidad de establecer una guía unificada que el personal debe cumplir de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización, que permitan garantizar el cumplimiento de los mismos, los cuales deben ser aprobados por la alta gerencia.

Las políticas:

- Cualquier gravamen o condición que posee sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
- Cualquier cancelación de los servicios prestados debe estar basada en la factura original correspondiente y en la documentación soporte.
- Las facturas dadas de baja en los libros deben ser controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.
- Se debe comparar mensualmente la suma de los saldos de los clientes en el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, con las cuentas de control del mayor general en caso de discrepancias observadas, deben hacerse las averiguaciones a que haya lugar.
- Enviar al cliente semanalmente estados de cuentas a los clientes, de modo que sirvan de recordatorio de la cantidad adeudada y al mismo tiempo dar al cliente la oportunidad de verificar la exactitud de sus cuentas por pagar.
- Deben estar separadas las funciones de la persona de facturación y de la persona que maneja las cuentas por cobrar.
- Entregar un informe diario de las cobranzas realizadas.
- Los cobros se realizarán de acuerdo al convenio establecido entre el cliente y la empresa.

Normas para el Proceso de cobranza:

- Registrar los cobros diariamente por las ventas a crédito, de los servicios contables prestados, a través de la facturación de la empresa.
- Los límites de crédito deben ser respetados.

- Es responsabilidad de la persona de cuenta por cobrar realizar cronograma de cobro de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de documentos que generan la misma.
- Se mantendrá actualizado el libro auxiliar de cuentas por cobrar.
- Todo pago efectuado debe ser a nombre de la empresa.
- Deberá suministrarle mensualmente a las personas encargada de la contabilidad la situación de los clientes, para su respectiva conciliación.
- Toda planilla de prestación de servicio al cliente debe estar firmada y sellada por el cliente al momento de solicitar el servicio y este procederá a remitirla para que el personal de facturación realice la respectiva factura.
- El cliente no deberá tener más de dos facturas vencidas y en estos casos se tendrán condiciones de pago especiales
- En los casos de clientes con atraso en sus pagos, se determinara el motivo de dicho atraso, renegociando los montos correspondientes a las facturas vencidas y además deberá considerar las medidas que se tomaran en caso de continuar el atraso.
- Se deberá presentar informes mensuales referentes a las gestiones de cobro, los cheques devueltos, de las cuentas en movimientos, que tienen en cartera en la sección cobranzas, y el análisis en cuanto al atraso.
- Se deben ejecutar arqueos de documentos semanalmente, es decir, revisar toda la documentación requerida para llevar un mejor control de los procesos de cobranza, debido a que toda operación debe estar soportada adecuadamente de los documentos que la generaron.
- Las cuentas por cobrar vencidas que tengan un lapso mayor de noventa (90) días, debe ser enviada a asesoría jurídica, quien procederá de acuerdo al caso.

Objetivo 2.- Determinar funciones y responsabilidades del personal que labora en el área de cuentas por cobrar de la de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Establecer las funciones y responsabilidades del encargado de cuentas por cobrar.

Encargado de cuentas por cobrar

Objetivo:

Divulgar las normas, políticas y procedimientos administrativos que han sido establecidos en el área, con el fin de regirse bajo los controles internos adecuados, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, los cuales se mencionaran a continuación:

- Planificar, supervisar y controlar las cobranzas, realizando un seguimiento y control diario de las cuentas por cobrar.
- Realizar el registro, control y bloqueo de futuros servicios a prestar de no cancelar las facturas atrasadas.
- Responsable del registro en el sistema de pagos de los clientes.
- Seguimiento y control de cheques devueltos.
- Responsable de la recopilación y resguardo de la documentación y control de los expedientes de los clientes.
- Elaboración de reportes semanales, quincenales o mensuales que se les solicite.
- Generación de estados de cuenta a los clientes.
- Atención a clientes en general.

Objetivo 3.- Indicar lineamientos de los procesos llevados a cabo en el área de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones C.A.

Este objetivo tiene como finalidad establecer los procesos que son llevados a cabo en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio con la finalidad de mejorar los procesos, permitiendo servir de guía para el desempeño de las actividades y lograr una uniformidad de criterios para su ejecución, por el personal del área en estudio. A tal efecto se presentan los siguientes:

Proceso de Solicitud de Servicios:

Es la elaboración de los procesos y los controles internos, que deben llevarse a cabo, a través del formato de solicitud de servicios, en el cual se establezca un registro de los servicios solicitados por los clientes, para su adecuada facturación.

Cuando el cliente consigne la documentación a la persona encargada de la recepción de los documentos procederá al llenado de la planilla de prestación de servicios, además a esta plantilla se les irá incorporando todo los servicios que solicitaron en el mes, tildando cada uno de los renglones.

- Luego se pasa al área de facturación para que realice la facturación correspondiente, de acuerdo a los servicios que solicitó en la planilla de prestación de servicios.

Proceso de Facturación

Estos procesos son definidos con la finalidad de establecer los lineamientos para realizar adecuadamente los procesos de facturación de los servicios prestados a los clientes, como medida de control para que todos los servicios sean cobrados y registrados en el periodo en que fueron causados, y que sirva para la inducción del personal nuevo que ingrese al cargo.

- La persona que recibe la planilla de los servicios prestados de ese cliente y procede a emitir la factura, la cual verificará los siguientes datos:
 - La razón social
 - El número de Registro de Información Fiscal (RIF)
 - Dirección de la misma
 - Número de teléfono
 - Así como también se cerciora que todos los servicios prestados correspondan al cliente verificando la exactitud de los cálculos aritméticos contenidos en la factura, incluyendo la aplicación de Impuesto al Valor Agregado I.V.A.
- Elabora la factura en original y dos copias, entregando la original y una copia a la persona de cobranza.
- La original de la factura será retenida hasta su cancelación.
- Adicional se le agrega una copia para enviárselas al cliente regresando una copia firmada y sellada.

Proceso de cuentas por cobrar

Estos lineamientos buscan mejorar las actividades desempeñadas por los trabajadores del área de cobranza con el fin de hacer gestionar las operaciones en el área de las cuentas por cobrar, y poder hacer efectivo el cobro, y mejorar la liquidez de la empresa para poder pagar a los proveedores.

- Realiza el registro del cliente, en el mayor de cuentas por cobrar completando los siguientes datos:
 - Nombre del cliente
 - Código
 - Factura

- Monto
- Abono (en caso de haber cancelado una parte de la factura emitida)
- Resto
- Fecha elaboración
- Archivar los documentos en la carpeta correspondiente por tipo de cuenta hasta gestionar su cobro.
- Actualizar los libros de contabilidad, a medidas que van cancelando los clientes.

Proceso de planificación de cobranza

El encargado del área de cuentas por cobrar realizará las siguientes actividades, con el objetivo de realizar la planificación de cobranza, los importes y las fechas en que se espera el ingreso de las cuentas por cobrar, y gestionar los esfuerzos a la consecución de los objetivos, y presentar a la gerencia para la toma de decisiones.

- Semanalmente se elaborará un cuadro de planificación de cobranza en el cual se indicarán las facturas vencidas y por vencer en esa semana, para realizar las gestiones de cobranza, indicando lo siguiente:
 - Nombre del cliente
 - Número de factura
 - Fecha de emisión
 - Fecha de vencimiento
 - Importe en bolívares de la factura
 - Abonos en el caso de que se hayan recibido
 - Importe a cobrar.
- Llamará al cliente para avisarle sobre las facturas vencidas enviándoles un aviso de cobro, bien sea de manera electrónica o por escrito, enviándole la notificación con el motorizado de la empresa.

Proceso de cobranza

Estos lineamientos se diseñaron con la finalidad de que el encargado del área de cuentas por cobrar realice las acciones necesarias para hacer efectivas las cobranzas, haciéndole seguimiento a las facturas hasta su cobro, de manera que se realicen un conjunto de pasos claramente definidos con la finalidad de hacer efectivos los esfuerzos en el área de cuentas por cobrar, y mejorar el desempeño de los trabajadores.

- Gestionará la cobranza de las facturas pendientes por teléfono, fax, correo electrónico y visitas personales.
- Mantendrá al tanto a los clientes de sus deudas, por medio de la entrega de Estados de cuentas semanales.
- Elaborará y entregará los avisos de cobro.
- Enviar semanalmente nota de recordatorio al cliente.
- Semanalmente se realizará un reporte de los clientes vencidos y se pasarán a los libros auxiliares de cuentas por cobrar.
- Recibirá el cobro y lo registrará en el sistema de cuentas por cobrar, actualizando el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Se deberá verificar que los documentos (cheques, comprobantes de retenciones de IVA, ISLR, Impuestos Municipales) emitidos por los clientes, no tengan error en cuanto a :
 - Monto de cheque (en letras y número).
 - Fecha de emisión del documento.
 - Monto del Impuesto retenido.
 - Número de factura y control de la misma.
 - Número del Comprobante de retención emitido.
- Según la forma de pago, se revisará en el estado de cuenta de la empresa para su debida confirmación.

- Se verificará si tuvo abono y si se registró oportunamente.
- La cancelación de la deuda, se le enviará la factura original del cliente.
- Emite el comprobante de diario y le anexa a la relación de cobro. Lo envía al archivo para su archivo de registros diarios.
- Actualiza el libro de cuentas por cobrar con los cobros realizados.
- Deposita los pagos realizados en la cuenta de la empresa. Se procede a verificar si se han hecho efectivo la operación a favor de la entidad.
- Se le entregará un informe al contador de la situación actual de las cuentas por cobrar.

Proceso por cheques devueltos

A través de estos lineamientos se busca, establecer las acciones de control a seguir para detectar los cheques devueltos por el banco, de los clientes hasta gestionar su cobranza con la finalidad de hacer efectiva la cobranza.

- El asistente de cuentas por cobrar se encargará de llevar un control de los cheques devueltos.
- Recibe notificación del banco, de la existencia de un cheque devuelto.
- Deberá contactar al cliente y comunicarle sobre el cheque devuelto.
- Se entregará al departamento de contabilidad información para que realice los registros necesarios y emita nota de débito, para ser enviado al cliente.
- Se mantendrá un listado de los cheques devueltos junto con el físico de los mismos, para realizar la gestión de cobro, deberá enviar listado semanal al departamento de contabilidad para su conocimiento.
- Se realizará la gestión de cobro del cheque y del importe de la nota de débito, emitida por el banco y los gastos que generen dicha devolución.
- Se enviará semanalmente al contador un informe de las gestiones de cobros de los cheques devueltos.

Elaborar formatos para la Gestión de Cobranza (de la planilla de servicios prestados y de la planificación de cobranza.)

Siendo la cobranza en este momento el área menos atendida y más crítica, donde se están presentando la mayor cantidad de problemas en esta empresa, debido a descontrol, retraso en el cobro y altos índices de mora, se plantea la necesidad de elaborar formatos para reforzar esta área, que sirvan como instrumento de planificación, organización y control que permita optimizar y hacer más eficientes las labores de cobranza en esta firma contable.

Es necesario por lo tanto, que esta empresa cuente con formatos de: planilla de servicios prestados, la planificación de cobranza, cronogramas de cobros y avisos de cobro; para contribuir a mejorar el período promedio de cobro y recaudación de las cuentas por cobrar.

1.- Planilla de Servicios Prestados

Este formato, está diseñado con la finalidad de servir como herramienta de control, para registrar todos los servicios prestados a un cliente, y poder ser facturados en el periodo al cual corresponde, y sin dejar de cobrar ninguno de ellos evitando, que pueda ser trasapelada la información o se cometan omisiones; en él se detalla una amplia gama de servicios que ofrece la empresa en estudio, caracterizados por una atención personalizada y dinámica que permite adaptarse a las demandas de los clientes, en todos los aspectos relacionados con las finanzas y operación de la empresa; orientados a proveerles soluciones reales que se ajusten a los cambios del mundo globalizado, cumpliendo y respetando las normas técnicas de la profesión. Los servicios que ofrece la firma contable se menciona en el siguiente formato:

PLANILLA DE SERVICIOS PRESTADOS

PERIODO

Dede: / / Hata: / /

CODIGO: NOMBRE DEL CLIENTE:

RIF.: Teléfono:

Tildar	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD	PRECIO
4	Contabilidad Mensual	6	7
	Libro Diario		
	Libro Inventario y Balances		
	Libro Actas de la Asamblea		
	Libro de Actas de la Junta Directiva		
	Libro Accionistas		
	Libro Compras		
	Libro Ventas		
	Balance de Comprobación Mensual		
	Estado de Situación Financiera		
	Estado de Resultado		
	Estado de Patrimonio Neto		
	Estado de Flujos De Efectivo		
	Verificación de Obligaciones Laborales		
	<i>Personal</i>		
	liquidación		
	Nómina		
	<i>Seguro Social</i>		
	Inscripción		
	Ingresos de empleados		
	Retiros de empleados		
	Solvencias		
	<i>Política Habitacional</i>		
	Inscripción		
	Tramitaciones		
	Solvencias		
	<i>Ministerio del Trabajo</i>		
	Inscripción		
	Tramitaciones		
	Solvencias		
	<i>INCE</i>		
	Inscripción		
	Tramitaciones		
	Planillas Trimestrales		
	Solvencias		
	<i>IMPUESTOS</i>		
	Calculo y elaboración de Declaración Mensual del IVA		
	Sobre Actividades Económicas (Industrias y Comercio)		
	Sobre Propaganda y Publicidad Comercial		
	Declaración Definitiva ISLR		
	Retenciones Mensuales ISLR		
	Declaración del Ajuste Inicial por Inflación		
	Declaración del Ajuste Regular por Inflación (RAR)		
	OTROS		
	Asesorías sobre Patente		
	Asesoría sobre Obligaciones Laborales		

ELABORADO POR: 8

APROBADO POR: 9

Instructivo de llenado

- 1.- N° Control: el número de control de cada planilla de prestación de servicio que se le ofrece al cliente.
- 2.- Periodo de la Prestación de Servicios: el día, mes y año.
- 3.- Datos del Cliente que consigna la documentación (Código, Nombre del Cliente, RIF., Teléfono).
- 4.- Tildar: Colocar una “x” cada uno de los documentos recibidos.
- 5.- Documentos Consignados: nombre de cada uno de los servicios que solicita el cliente.
- 6.- Cantidad: de los documentos consignados por el cliente.
- 7.- Precio: de cada uno de los documentos que entregó el cliente.
- 8.- Elaborado por: nombre del encargado que está realizando la recepción de los documentos.
- 9.- Aprobado por: nombre de la persona responsable de revisar y dar visto bueno de lo realizado por el encargo de la recepción de los documentos consignados por el cliente.

2.- Auxiliar de Cobranza:

A continuación, se presente un formato de auxiliar de cobros el cual permite llevar un control de las facturas pendientes de cobro, y sus datos respectivos, con la finalidad de llevar un control de las facturas, su vencimiento y gestionar su respectiva cobranza, asimismo se presenta el instructivo para su llenado.

**TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.**

RIF: J-31348686-8

AUXILIAR DE COBROS

1

PERIODO

Dede: __/__/__

Hasta: __/__/__

2

ITEMS	NOMBRE DEL CLIENTE	DATOS DE LA FACTURA				ESTATUS DE LA FACTURA	
		Nº Factura	Fecha de emision	Fecha de Vencimient	Monto a Cancelar	Pendiente	Cancelada
1		3	4	5	6	7	8
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
PERSONA RESPONSABLE:							

9

Fuente: Villalobos (2015)

Instructivo de llenado

- 1.- Periodo de la planificación del cobro el día del mes y año correspondiente.
- 2.- Nombre del cliente: Identificación del deudor.
- 3.- Número de factura: Número que identifica a la factura.
- 4.- Fecha de emisión: Fecha en que fue emitida la factura.
- 5.- Fecha de vencimiento: Fecha en que vence la factura a treinta días después de emitida la misma.
- 6.- Monto a cancelar: Monto total de la factura.
- 7.- Pendiente: Colocar una “x” si la factura está pendiente por cobrar.
- 8.- Cancelada: Colocar una “x” si la factura ya fue cancelada.
- 9.- Persona Responsable: Nombre del encargado que está realizando el auxiliar de cuentas por cobrar.

3.- Cronograma de cobro

El formato de cronograma de cobro, permitirá llevar un control de las facturas de acuerdo a su fecha de vencimiento, y poder gestionar la misma en el periodo que corresponda. En la presente propuesta se elaboró un formato de acuerdo a las necesidades de la firma contable, el cual se muestra de la manera siguiente:

CRONOGRAMA DE COBROS

1 AÑO:

ITEMS	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO ADEUDADO	MESES											
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														

PERSONA RESPONSABLE

TODO OFICINA
 & COMUNICACIONES SG, C.A.
 RIF.: J-31348686-8

FORMULARIO N° 1205

Fuente: Villalobos (2015)

Instructivo de llenado

- 1.- Año: Período fiscal.
- 2.- Nombre del cliente: Identificación del deudor.
- 3.- Saldo Adeudado: Monto total a pagar por el cliente.
- 4.- Meses: Se aplica por sí solo.
- 5.- Meses del año: Marcar con una “x” el mes pagado por el cliente.
- 6.- Persona Responsable: Nombre del encargado que está realizando el cronograma de cuentas por cobrar.

4.- Hoja de Gestión de Cobros

En la presente propuesta, se diseñó un formato denominado Hoja de Gestión de Cobro el cual tiene la finalidad de suministrar información sobre la cobranza realizada por cada cliente, el cual se presenta a continuación.

GESTION DE COBROS

RESPONSABLE DEL COBRO: 1

DEUDOR: 2

MONTO DE LA DEUDA: 3

GESTIONES REALIZADAS

Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
4	5	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	8

Resultados:

9

6

7

Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	

Resultados:

Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	

Resultados:

OBSERVACIONES:

10

Instructivo de llenado

- 1.- Responsable del Cobro: Nombre del encargado que está realizando la gestión de cobro.
- 2.- Deudor: Nombre del cliente que posee la cuenta por cobrar.
- 3.- Monto de la Deuda: Monto a cancelar por el deudor.
- 4.- Fecha: Indicar día, mes y año, cuando se realizó la gestión de cobranza.
- 5.- Hora: Indicar la hora en que se realizó la comunicación.
- 6.- Logro comunicación: Señale con una “x” si se logró o no la comunicación.
- 7.- Comunicación: Señale con una “x” indicando el tipo de comunicación establecida.
- 8.- Persona contactada: Indicar el nombre de la persona contactada para la gestión de cobro.
- 9.- Resultado: Señalar la respuesta obtenida de la comunicación con el deudor.
- 10.- Observaciones: Realice cualquier comentario que desee agregar en relación al proceso de cobranza establecido con el cliente.

Aviso de cobro:

Una carta de cobro, es aquella carta informativa en la que se induce al cliente o se le aconseja que efectúe un pago o que finalice el cobro que éste adeuda con la empresa o persona en cuestión. La carta de cobro es un modelo de carta muy utilizado por aquellas empresas que tras reclamar un cobro vía telefónica, no obtienen ninguna respuesta. A continuación se presentan los modelos de aviso de cobro que se proponen para la empresa en estudio:

Aviso de Cobro No. 1

TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.
RIF.: J-31348686-8

Yagua, _____ de _____ del _____

Estimados señores: _____

Atención: _____

Asunto: **PRIMER AVISO DE COBRO**

Ante todo un cordial saludo,

Por medio de la presente, le recordamos que su cuenta es de Bs. _____ está vencida a más de _____ días, por servicios prestados en fecha _____ según **Factura N° _____**. Es posible que en las urgencias de sus ocupaciones cotidianas usted dejó para más tarde nuestra factura. De ser así, le agradecemos realizar el pago con prontitud, bien sea por depósitos o transferencias bancarias, en la cuenta bancaria N° _____ del Banco _____, a nombre de TODO OFICINA & COMUNICACIONES SG, C.A., consignando los respectivos soporte, para la deducción de la deuda contraída.

Si al momento de leer esta carta, usted ya realizó la cancelación de la deuda, le agradecemos el respectivo soporte de pago, y le pedimos disculpas por las molestias causadas.

Atentamente,

Responsable del Cobro

Fuente: Villalobos (2015)

Aviso de Cobro No. 2

**TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.**

RIF.: J-31348686-8

Yagua, _____ de _____ del _____

Estimados señores: _____
Atención: _____
Presente.-

Asunto: **SEGUNDO AVISO DE COBRO**

Ante todo un cordial saludo,

Le recordamos nuevamente que su cuenta refleja un balance pendiente de pago por **Bs.** _____ vencida desde _____ días. Le agradecemos nos ponga al tanto de sus dificultades, como quiera que nuestro deseo es ayudarlo en lo que esté a nuestro alcance.

Usted se encuentra dentro de la lista de clientes más apreciados y disfruta de una excelente reputación crediticia, razón por la actual le ofrecemos nuestra ayuda para lograr que continúe con el mismo prestigio, a efecto de lo cual se le agradece pagar esta cuenta a la brevedad, enviando una propuesta de pago.

Estimamos su amistad y le agradecemos la pronta solución de este tema. Se dispensa

Atentamente,

Responsable del Cobro

Fuente: Villalobos (2015)

Aviso de Cobro No. 3

**TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.**

RIF.: J-31348686-8

Yagua, _____ de _____ del _____

Estimados señores: _____

Atención: _____

Presente.-

Asunto: **TERCER AVISO DE COBRO**

Ante todo un cordial saludo,

En vista del atraso de en el pago de su cuenta de **Bs.** _____ vencida desde hace _____ días le solicitamos cancelar dicho valor en un término de _____ días o de lo contrario nos veremos en la obligación de enviar su cuenta a nuestro Departamento Legal. Siendo esta decisión poco beneficiosa para nuestra empresa y para usted, pues ella implica que le genere un incremento en su deuda por costos judiciales, además de los inconvenientes que causa.

Estimamos su amistad y sentiríamos mucho vernos obligado a tener una acción legal. Agradecemos tomen en consideración lo expuesto, para continuar nuestros lazos comerciales. Se despide,

Atentamente,

Responsable del Cobro

Fuente: Villalobos (2015)

Instructivo de llenado

- 1.- Fecha de emisión del Aviso de Cobro de acuerdo a la secuencia.
- 2.- Destinatario: Nombre del deudor.
- 3.- Asunto: Número del Aviso de Cobro que se aplica.
- 4.- Contenido del Aviso de Cobro: de acuerdo a la intención de pago del cliente.
- 5.- Responsable del Cobro: Persona autorizada para llevar a cabo el cobro.

REFLEXIONES FINALES

El presente trabajo de grado se desarrolló con la finalidad de mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo oficina & Comunicaciones SG, C.A., en el cual se aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de información cuyos resultados obtenidos fueron tabulados, graficados y analizados, con el propósito de diagnosticar la situación actual de sus procesos en el área de cuentas por cobrar, e identificar las debilidades existentes, las cuales se detallan a continuación:

- La empresa no cuenta con políticas, de normas y procedimientos, formalmente establecidas, además no se realiza una adecuada descripción de cargos y segregación de funciones, de manera que el personal que labora en el área tenga conocimiento de cuáles son sus funciones y responsabilidades, evidenciando falta de controles internos.
- También se evidencia, dentro de los procesos de control interno, falta de libros auxiliares de cuentas por cobrar, no se efectúa el registro diario de las cuentas por cobrar, no se genera la emisión de reportes y verificación y revisión de registros de información de las cuentas por cobrar.
- Así mismo, se observa que no se hace una revisión periódica del vencimiento de las facturas, no se aplican índices de facturas cobradas, evidenciándose un alto volumen de clientes con facturas vencidas; por lo tanto esto genera que no sea efectiva la gestión de cobranza por lo que no logran alcanzar las metas planteadas, presentadas en el cuadro de observación.
- En este mismo orden de ideas, se encuentran ausentes algunas de las herramientas de control; como por ejemplo no se efectúan conciliaciones bancarias de manera

periódica, para verificar los clientes que hayan cancelado y que todos los depósitos hayan sido efectuados correctamente, así como poder hacer seguimiento a los cheques devueltos; no se efectúa una planificación de cobranza, así como no se envían estados de cuenta para poder mantener una comunicación con el cliente y tenerlo informado de sus obligaciones pendientes con la empresa.

Ante los resultados obtenidos, y la propuesta presentada, se sugiere a la empresa lo siguiente:

- Implementar estos lineamientos para mejorar los procesos de las cuentas por cobrar, ya que constituye uno de los elementos para la mejora del desempeño de los trabajadores y lograr con eficiencia y eficacia los objetivos propuestos por la empresa.
- Difundir a todas las áreas involucradas los lineamientos propuestos para que exista uniformidad de criterios de cómo se llevaran a cabo los procesos, y en que afectan sus actividades.
- Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el área de cuentas por cobrar, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice esta área y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.
- Capacitar y adiestrar al personal para que puedan realizar sus actividades acorde a la propuesta presentada.
- Implementar planes de mejora continua en todas las áreas de la organización con la finalidad determinar posibles fallas o debilidades que perjudiquen la organización para así sean corregidos a tiempo y de forma eficaz y eficiente lograr los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Aguirre, (1997), **Control Interno áreas específicas de implantación**. Procedimiento y control-Auditoria tomo III. Madrid-España: Didáctica Multimedia, S.A. Edición especial cultural, S.A.
- Arens y Loebbecke (2006) **Auditoría un Enfoque Integral**, 6ta edición, editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.
- Arias F (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme.
- Balestrini, M. (2006). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas – Venezuela.
- Catacora Carpio, F. (2006). **Sistemas y procedimientos contables**. Editorial Mc. Graw-Hill interamericana de Venezuela. S.A. Caracas, Venezuela.
- Dorta, (2012) **Sistema de Control Interno Basado en el Informe COSO dirigido al proceso de Ventas-Cuentas por Cobrar de la empresa Aero Fuente de Soda Coffee Room, Ubicada en Valencia Estado Carabobo**”, Universidad José Antonio Páez.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2004). **Metodología de la investigación**. Mc-Graw Hill. México.
- Instituto Mexicano De Contadores Públicos (2006). **Normas y Procedimientos de Auditoría. (Boletín 5120)**.
- García (2000). **Almacenes. Planeación, Organización y Control**. Editorial Trillas. Sexta Reimpresión. México.
- García (2012), **Sistema de registro de cobranzas para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A.**”, Universidad José Antonio Páez

- Galofre y González (2012), **Estrategias para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcoven C.A.** Universidad José Antonio Páez.
- Gómez (2006). **Control interno y fraudes, en base a los ciclos transaccionales, análisis de informe COSO.** Colombia. ECOE Ediciones.
- Goxens y Loebbecke (2008). **Control Interno. Argentina. Editorial Romana, S.R.L. Primera Edición.**
- Koontz, H y Wehrick, K (2000). **Administración Una Participación Global.** McGraw Hill Editores. México
- Mata, D. (2010) **Procedimientos de control interno para las áreas de cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la gerencia de operaciones de Samos Salud C.A.,** Universidad José Antonio Páez.
- Meigs, R. (2005). **Contabilidad: La base para Decisiones Gerenciales.** Undécima edición. Mac Graw Hill. Colombia.
- Montaño, Agustín. (1987) **Administración de la Cobranza: Programación y Control.** Editorial Trillas. México, D.F.
- Morlés (1994), **Es el universo o conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación.** Edición Sapiens, Universidad pedagógica.
- Norma Internacional de Auditoria, NIA 400 (2006).** Disponible en: <http://www.Fccea.unicauca.edu.co/old/evaluación.htm>. [consulta 2015, Mayo 23]
- Palella, S, Martns. F. (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** Caracas. Venezuela. 2da Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador
- Ramírez (2007). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas.
- Rondón, F. (2001). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior.** Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas-Venezuela.

Sabino, C (2008). **El proceso de investigación**. 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Venezuela.

Soto (2010) presentó un trabajo de grado titulado “**Plan estratégico para el control administrativo de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Productos OFC C.A.**”, en la Universidad José Antonio Páez

Tamayo y Tamayo M. (2010). **El proceso de la investigación científica**.4ta Edición Ediciones Limusa.. México.

Universidad Santa María (2000), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. Caracas. Venezuela

ANEXO



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

Cuestionario

Estimado señor
Gerente General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos para el control interno de las cuentas por cobrar de la Firma Contable Todo Oficina & Comunicaciones, C.A. ubicada en Yagua - Estado Carabobo.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de pasantías universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

Anexo 1. Cuestionario

1.- ¿Existe en el área de cuentas por cobrar políticas y procedimientos de control interno formalmente definidas?

SI _____ NO _____

2.- ¿Conoce usted las funciones y responsabilidades inherentes a su cargo?

SI _____ NO _____

3.- ¿Considera usted que las actividades que usted realiza cumple con el perfil que requiere el cargo?

SI _____ NO _____

4.- ¿La empresa actualmente lleva control de facturación en el área de cuentas por cobrar? y toma medidas para verificar que la gestión de cobranza se esté realizando con la frecuencia y eficacia?

SI _____ NO _____

5.- ¿Cree usted que es confiable el método de cobranza que se utiliza actualmente en el área de cuentas por cobrar?

SI _____ NO _____

6.- ¿La empresa toma medidas para verificar que la gestión de cobranza se esté realizando semanalmente?

SI _____ NO _____

7.- ¿Existe una constante vigilancia sobre los saldos pendientes de cobro a través de un calendario por antigüedad de saldos?

SI _____ NO _____

8.- ¿Al recibir el pago del cliente se verifica que corresponda a la factura y que los comprobantes de retención recibidos estén elaborados adecuadamente, para que la cancelación sea por el monto correcto?

SI _____ NO _____

9.- ¿Se tienen claramente definidos los planes a seguir para los casos de clientes que no han cancelado sus deudas y solicitan plazos o nuevas negociaciones de crédito?

SI _____ NO _____

10.- ¿Se realiza de manera eficiente la programación de las cuentas pendientes de cobro llevadas a cabo por el área de cuentas por cobrar?

SI _____ NO _____

11.- ¿Existen actualmente políticas en la empresa, que sirvan como incentivo para incrementar la eficiencia en la recuperación de las cuentas por cobrar?

Si _____ NO _____

12.- ¿Se realizan conciliaciones periódicas del sistema computarizado con el auxiliar de cuentas por cobrar?

SI _____ NO _____

13.- ¿Se realiza en la empresa revisión y actualizaciones periódicas de las políticas de cobranza?

SI _____ NO _____

14.- ¿Considera usted que si la empresa aplica lineamientos de control interno como estrategia para llevar a cabo la eficiencia y eficacia en la gestión de sus procesos en el área de cuentas por cobrar, obtendrá una mejor liquidez para su desempeño?

SI _____ NO _____

15.- ¿Está usted dispuesto a implementar en sus funciones los lineamientos de control que permitan mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar?

SI _____ NO _____

Fuente: Villalobos (2015)

Anexo 2.- Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	0	5	0%	100%
2	3	2	60%	40%
3	5	0	100%	0%
4	0	5	0%	100%
5	0	5	0%	100%
6	0	5	0%	100%
7	0	5	0%	100%
8	4	1	80%	20%
9	0	5	0%	100%
10	0	5	0%	100%
11	0	5	0%	100%
12	0	5	0%	100%
13	0	5	0%	100%
14	5	0	100%	0%
15	5	0	100%	0%

Fuente: Villalobos (2015)

Anexo 3.- Cuadro de Observación

Empresa:		
Área de Aplicación:		
Fecha de Aplicación:		
ITEMS	Escala de Estimación	
	Presente	Ausente
1. Políticas de cuentas por cobrar		
2. Procesos Internos de cuentas por cobrar		
3. Existencia de libros auxiliares de cuentas por cobrar		
4. Registro diario de cuentas por cobrar		
5. Índice de facturas cobradas		
6. Alcance de metas de cobranza planteadas		
7. Alto volumen de clientes con facturas vencidas		
8. Emisión de reportes y verificación y revisión de registros de información de las cuentas por cobrar		
9. Revisión periódica del vencimiento de facturas		
10. Utilización de recibos prenumerados para registro de cobranza realizada		
11. Envío mensual de estados de cuentas a clientes		
12. Conciliaciones bancarias periódicas		
13. Elaboración de planificación de cobranza		
14. Exactitud de la información para la toma de decisiones		

Fuente: Villalobos (2015)

Anexo 8.- Avisos de Cobro

Aviso de Cobro No. 1

**TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.**

RIF.: J-31348686-8

Yagua, _____ de _____ del _____

Estimados señores: _____

Atención: _____

Asunto: **PRIMER AVISO DE COBRO**

Ante todo un cordial saludo,

Por medio de la presente, le recordamos que su cuenta es de **Bs.** _____ está vencida a más de _____ días, por servicios prestados en fecha _____ según **Factura N°** _____. Es posible que en las urgencias de sus ocupaciones cotidianas usted dejó para más tarde nuestra factura. De ser así, le agradecemos realizar el pago con prontitud, bien sea por depósitos o transferencias bancarias, en la cuenta bancaria N° del _____

Banco _____, a nombre de **TODO OFICINA & COMUNICACIONES SG, C.A.**, consignando los respectivos soporte, para la deducción de la deuda contraída.

Si al momento de leer esta carta, usted ya realizó la cancelación de la deuda, le agradecemos el respectivo soporte de pago, y le pedimos disculpas por las molestias causadas.

Atentamente,

Responsable del Cobro

Aviso de Cobro No. 2

**TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.**

RIF.: J-31348686-8

Yagua, _____ de _____ del _____

Estimados señores: _____

Atención: _____

Presente.-

Asunto: **SEGUNDO AVISO DE COBRO**

Ante todo un cordial saludo,

Le recordamos nuevamente que su cuenta refleja un balance pendiente de pago por **Bs.** _____ vencida desde _____ días. Le agradecemos nos ponga al tanto de sus dificultades, como quiera que nuestro deseo es ayudarlo en lo que esté a nuestro alcance.

Usted se encuentra dentro de la lista de clientes más apreciados y disfruta de una excelente reputación crediticia, razón por la cual le ofrecemos nuestra ayuda para lograr que continúe con el mismo prestigio, a efecto de lo cual se le agradece pagar esta cuenta a la brevedad, enviando una propuesta de pago.

Estimamos su amistad y le agradecemos la pronta solución de este tema. Se dispensa

Atentamente,

Responsable del Cobro

Aviso de Cobro No. 3

**TODO OFICINA
& COMUNICACIONES SG, C.A.**

RIF.: J-31348686-8

Yagua, _____ de _____ del _____

Estimados señores: _____

Atención: _____

Presente.-

Asunto: **TERCER AVISO DE COBRO**

Ante todo un cordial saludo,

En vista del atraso de en el pago de su cuenta de **Bs.** _____ vencida desde hace _____ días le solicitamos cancelar dicho valor en un término de _____ días o de lo contrario nos veremos en la obligación de enviar su cuenta a nuestro Departamento Legal. Siendo esta decisión poco beneficiosa para nuestra empresa y para usted, pues ella implica que le genere un incremento en su deuda por costos judiciales, además de los inconvenientes que causa.

Estimamos su amistad y sentiríamos mucho vernos obligado a tener una acción legal. Agradecemos tomen en consideración lo expuesto, para continuar nuestros lazos comerciales. Se despide,

Atentamente,

Responsable del Cobro

Anexo 4.- Planilla de Servicios Prestados

TODO OFICINA & COMUNICACIONES S.G. C.A. RIF.: J-31348686-8		N° CONTROL:
PLANILLA DE SERVICIOS PRESTADOS		
		PERIODO Desde: ___/___/___ Hata: ___/___/___
CODIGO:	NOMBRE DEL CLIENTE:	
RIF.:	Teléfono:	
Tildar	SERVICIOS PRESTADOS	CANTIDAD
	PRECIO	
	Contabilidad Mensual	
	Libro Diario	
	Libro Inventario y Balances	
	Libro Actas de la Asamblea	
	Libro de Actas de la Junta Directiva	
	Libro Accionistas	
	Libro Compras	
	Libro Ventas	
	Balance de Comprobación Mensual	
	Estado de Situación Financiera	
	Estado de Resultado	
	Estado de Patrimonio Neto	
	Estado de Flujos De Efectivo	
	Verificación de Obligaciones Laborales	
	<i>Personal</i>	
	liquidación	
	Nómina	
	<i>Seguro Social</i>	
	Inscripción	
	Ingresos de empleados	
	Retiros de empleados	
	Solvencias	
	<i>Política Habitacional</i>	
	Inscripción	
	Tramitaciones	
	Solvencias	
	<i>Ministerio del Trabajo</i>	
	Inscripción	
	Tramitaciones	
	Solvencias	
	<i>INCE</i>	
	Inscripción	
	Tramitaciones	
	Planillas Trimestrales	
	Solvencias	
	<i>IMPUESTOS</i>	
	Calculo y elaboración de Declaración Mensual del IVA	
	Sobre Actividades Económicas (Industrias y Comercio)	
	Sobre Propaganda y Publicidad Comercial	
	Declaración Definitiva ISLR	
	Retenciones Mensuales ISLR	
	Declaración del Ajuste Inicial por Inflación	
	Declaración del Ajuste Regular por Inflación (RAR)	
	OTROS	
	Asesorías sobre Patente	
	Asesoría sobre Obligaciones Laborales	
ELABORADO POR:		
APROBADO POR:		

Anexo 5.- Formato Auxiliar de Cobro

TODO OFICINA & COMUNICACIONES SG., C.A. <small>RIF: J-31348686-8</small>							
AUXILIAR DE COBROS							
						PERIODO	
						Ded: __/__/____	Hasta: __/__/____
ITEMS	NOMBRE DEL CLIENTE	DATOS DE LA FACTURA				ESTATUS DE LA FACTURA	
		N° Factura	Fecha de emision	Fecha de Vencimient	Monto a Cancelar	Pendiente	Cancelada
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
PERSONA RESPONSABLE:							

Anexo 7.- Formato de Gestión de Cobros

<p style="text-align: center; margin: 0;">TODO OFICINA <u>& COMUNICACIONES SG, C.A.</u> RIF.: J-31348686-8</p>	<p style="margin: 0;">FORMULARIO N° 1205</p>						
GESTION DE COBROS							
RESPONSABLE DEL COBRO:							
DEUDOR:						MONTO DE LA DEUDA:	
<i>GESTIONES REALIZADAS</i>							
Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
Resultados:							
Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
Resultados:							
Fecha	Hora	Logro Comunicación		Comunicación			Persona Contactada
		Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
Resultados:							
OBSERVACIONES:							

Anexo 6.- Formato Cronograma de Cobros

CRONOGRAMA DE COBROS													
													AÑO:
ITEMS	NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO ADEUDADO	MESES										
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
PERSONA RESPONSABLE:													

TODO OFICINA
& COMUNICACIONES S.C. S.A.
 R.F.: 1-3134866-8

FORMULARIO N° 1205