



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS CONTABLES
PARA EL REGISTRO ADECUADO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR
DE LA EMPRESA THORODIN C.A.**

Autoras: Yogeidys Camacaro
C.I. 18.179.720
Marian Quintero
C.I. 22.402.751

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS CONTABLES PARA EL REGISTRO ADECUADO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA THORODIN C.A.**

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

Autoras: Yogeidys Camacaro
C.I. 18.179.720
Marian Quintero
C.I. 22.402.751

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

San Diego, Octubre del 2015



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

San Diego, Octubre del 2015

ACTA DE ACEPTACION DE TUTOR

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **LINEAMIENTOS CONTABLES PARA EL REGISTRO ADECUADO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA THORODIN C.A.**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre del Tutor Académico

Firma

Fecha

Lcdo. Miguel Licon

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	pp. vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	4
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.4. Justificación de la Investigación	8
1.5. Alcance de la Investigación	10
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2. Bases Teóricas	17
2.3. Definición de Términos Básicos	31
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	34
3.2. Fases Metodológicas	35
3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual.	36
3.2.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas.	37
3.2.3 Fase III: Diseño de Lineamientos Contables	37
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1 Análisis de los Resultados	39
CAPITULO	
V LA PROPUESTA	
5.1 Presentación de la Propuesta	56
5.2 Objetivos de la Propuesta	56
5.3 Justificación de la Propuesta	58
5.4 Factibilidad de la Propuesta	58
5.5 Desarrollo de la Propuesta	59
REFLEXIONES FINALES	66
REFERENCIAS	69
ANEXOS	71

ÍNDICES DE GRÁFICOS

GRÁFICO

	pp.
1.- Políticas y procedimientos de control interno	41
2.- Separación de funciones	42
3.- Revisión de la calificación del cliente en el SENIAT	43
4.- Conocimiento de los procedimientos de control	44
5.- Revisión de la calificación del cliente en el SENIAT	45
6.- Recepción oportuna de los comprobantes de retención de impuestos	46
7.- Registro de las retenciones de IVA e ISLR	47
8.- Errores recurrentes en los registros contables	48
9.- Registro diario de operaciones de cuentas por cobrar	49
10.- Emisión de reportes para verificar el registro contable	50
11.- Actualización de los libros auxiliares de cuentas por cobrar	51



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

**LINEAMIENTOS CONTABLES PARA EL REGISTRO ADECUADO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA THORODIN C.A.**

San Diego, Octubre del 2015

Autoras: Yogeidys Camacaro
C.I. 18.179.720
Marian Quintero
C.I. 22.402.751

Tutor: Lcdo. Miguel Licon

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tiene como objetivo el diseño de lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin C.A., ubicada en Valencia Estado Carabobo., para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar los problemas existentes en cuanto a los registros contables. El estudio está enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos, identificando los procesos en los registros contables existentes en el área de cuentas por cobrar y las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa y la encuesta a través de un cuestionario contenido de once (11) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población de cinco (05) empleados del área administrativa y de cuentas por cobrar. Mediante el análisis de los resultados se pudo llegar a la conclusión de las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permiten brindar estrategias en el diseño de lineamientos para el mejoramiento de los procesos de registros contables de cuentas por cobrar, y así solucionar las debilidades encontradas en el estudio, se propuso considerar la estructura planteada, para que la organización mejore los procesos y obtenga mayor confiabilidad en la información financiera, así como aumentar la liquidez en el logro del pago oportuno de sus obligaciones.

Descriptor: Lineamientos, Cuenta por cobrar, Procesos, Registros contables. Eficiencia.

INTRODUCCION

En la actualidad, toda organización lleva a cabo numerosos procesos los cuales se hacen imprescindibles para su funcionamiento, actualmente se ha hecho necesario, dentro de éstas, actualizar el funcionamiento de las empresas a nivel administrativo y contable, debido a los cambios producidos en el entorno empresarial y la evaluación de sus procesos para lograr una óptima eficiencia operacional y abrir paso en el mercado competitivo nacional.

Es por ello, que la falta de organización en las empresas ocasiona una inadecuada aplicación de los pasos del proceso administrativo, tanto como en la planeación, organización, ejecución, supervisión y control. En la fase organizativa, deben señalarse los controles adecuados para la ejecución de los planes establecidos por la empresa, los cuales se apoyan en instrumentos tales como políticas, procedimientos, procesos, entre otros, que forman en gran parte la base para desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol, que permitan el cumplimiento de los objetivos dentro de la función empresarial.

Las actividades de ventas y cobranzas son procesos internos de gran importancia que contribuyen a la solidez financiera de las empresas, ya que esta gestión relacionada con el buen manejo y administración del flujo del efectivo, su eficiente procedimiento en el registro contable, proporciona una percepción, seriedad y seguridad hacia los trabajadores proveedores y clientes indispensables para lograr el éxito corporativo y organizacional en el sector donde hacen vida productiva.

Para poder contar con una información veraz, confiable, oportuna y razonable, es necesario el registro de las operaciones de manera adecuada, disminuyendo el margen de errores u omisiones, que se realicen en el periodo que corresponda, y así poder obtener la información necesaria en la toma de decisiones por parte de la gerencia, para ello es necesario establecer procedimientos, políticas, y normas que logren la eficiencia en el manejo del flujo del efectivo, para ello la mayoría de las organizaciones establecen lineamientos unificando criterios de cómo efectuar los procesos inherentes a el área de cuentas por cobrar, asegurar así óptimos resultados en dicho proceso y en la confiabilidad de la información que a partir de este se obtenga.

Asimismo, el personal administrativo y contable que asume el desempeño gerencial de una empresa, ha de observar las debilidades que existan en la misma, lo cual genera retraso en la gestión respectiva y han de ser gerentes con elevados conocimientos en estrategias de control, que hagan posible convertir las debilidades en fortalezas y permiten a la vez una integración real del personal de manera efectiva a las actividades correspondientes de cada departamento.

Ahora bien, la empresa objeto de estudio para la investigación es Thorodin, C.A. dedicada a la comercialización de materiales para la construcción, mayormente baldosas, para pisos y paredes, accesorios y salas de baño, la cual se encuentra ubicada en Av. Paseo Cabriales, Valencia, Estado Carabobo, la cual carece de procedimientos contables formalmente definidos, en el área de cuentas por cobrar, lo que le dificulta tener la información financiera necesaria para llevar un registro de su ventas a crédito, planificar su cobranza, y tener la información financiera necesaria para la toma de decisiones, por lo que se requiere de lineamientos contables para el registro adecuado de las misma, poder implantar acciones para hacer efectiva la cobranza y de aumentar su liquidez para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones.

Siguiendo este contexto, la investigación está enmarcada en un proyecto factible, con diseño de campo de tipo descriptivo, apoyada en una revisión documental y bibliográfica.

Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cuatro (04) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El problema, Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco teórico, Se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco metodológico, Se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Capítulo V, se presenta la propuesta desarrollada para dar solución a la problemática existente en el presente trabajo de grado.

Finalmente se exponen las reflexiones presentadas por las autoras, encontradas en el presente trabajo de investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente trabajo de grado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

La globalización y los cambios tecnológicos han ocasionado en las organizaciones, la necesidad de integrar metodologías, conceptos y estrategias en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales. Actualmente, las empresas le han dado gran importancia al poder contar con un buen sistema de control interno, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos dentro de la organización; en especial si se trata de centrarlas en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para asegurar su permanencia en el mercado.

En la actualidad, dentro de las organizaciones se están presentando numerosos problemas de la ineficacia de las operaciones realizadas debido a la ausencia de un buen sistema de control interno, así como de procedimientos formalmente establecidos, siendo éste el medio que asegura a los gerentes que la información suministrada por la contabilidad sea confiable. En tal sentido, se ha hecho necesario la alta gerencia de las organizaciones asuman en forma efectiva responsabilidades, ya que una debilidad en el sistema de control interno representa un aspecto negativo dentro del sistema contable.

En este aspecto, se puede afirmar que un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y por lo tanto, las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su

gestión e incluso podrían llevar al mismo a una crisis operativa, ocasionando incumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos derivándose una serie de consecuencias como por ejemplo, problemas de comunicación y diversidad de expectativas que perjudicarían los resultados de las actividades y el mal manejo de la organización.

De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen algunos que siempre estarán en constantes cambios, con el fin de afinar su funcionabilidad dentro de la organización, a través de la implantación de un adecuado sistema de control interno, capaz de salvaguardar y preservar los bienes de dicho departamento y de la empresa en general.

Tal es el caso del Departamento de Cuentas por Cobrar, el cual tiene estrecha vinculación con las finanzas de la empresa. Como señala Catacora (2000:283) “El ciclo de facturación y cuentas por cobrar, también conocido como de ingresos y cobro, es fundamental para la empresa, porque de éste dependen sus ingresos...” es por eso que se debe considerar el trabajo que realizan el Departamento de Contabilidad y el de Crédito y Cobranzas, los cuales deben estar englobados dentro un plan de normas y políticas bien definidas que ayuden al manejo administrativo y contable de los mismos, de manera eficaz y eficiente.

Es por ello, que en su búsqueda por minimizar las fallas, errores u omisiones humanas, como toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, es muy importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos, así como la correcta segregación de funciones y asignación de responsabilidades, bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras con el fin de que no se rompa la cadena de control, fortificando el ambiente de aplicación del mismo, cabe destacar que la responsabilidad es el principal factor en la aplicación del control interno en la

organización, recae en todas las personas que laboran dentro del proceso con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles dentro del proceso de la empresa.

En este orden de ideas, las cuentas por cobrar representan cada vez más un importante rubro en los estados financieros, debido a que las transacciones comerciales, de modo creciente, se realizan a crédito; con el afán de impulsar el crecimiento sostenido de las ventas. Sin embargo, el proceso de cuentas por cobrar también comprende cualquier tipo de acción de la empresa generado por reclamaciones contra individuos o personas naturales que presenten morosidad con la empresa. Por lo general, estos reclamos son contra partes externas de la organización, aun cuando en ocasiones puede involucrar también empleados y funcionarios de la misma.

En este sentido, la fase administrativa del proceso de cuentas por cobrar empieza en la generación de la cuenta, pasa por su manejo y control apropiados y concluye en el momento que es pagada o liquidada. De igual forma, las principales consideraciones que se deben tener para el control de las cuentas por cobrar comprende: el control independiente de los registros de las cuentas por cobrar, generación continua de reportes que señalen los saldos deudores corrientes con sus correspondientes análisis de detalles y por último el envío de los estados de cuenta a los clientes en forma directa e independiente.

Por lo anteriormente expuesto, puede señalarse que un control deficiente sobre las cuentas por cobrar dentro de la organización, trae como consecuencia que se realicen ventas a clientes morosos o generar roces entre el cliente y el proveedor. Por lo que toda organización que realice transacciones a crédito debe crear mecanismos que permitan el control efectivo de las cuentas por cobrar.

En el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Thorodin C.A. ubicada, en Valencia, Estado Carabobo, dedicada a la comercialización de materiales

para la construcción, además de baldosas para paredes y pisos, y accesorios y juegos de baños, se presentaron algunas debilidades en el registro contable, entre ellas se pueden mencionar, la falta de procedimientos y normas para efectuar los procesos inherentes al área, lo que puede originar que la información que arrojen los sistemas no sea la real, y por ende no se puedan realizar tomas de decisiones efectivas. Por lo tanto se hizo imprescindible establecer lineamientos que permiten obtener un control efectivo sobre las operaciones que se realizan en el departamento de cuentas por cobrar. La implementación de controles internos implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la organización, convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente.

1.2 Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante ¿Cuáles serían los lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del proceso de registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

- Identificar las debilidades y fortalezas en proceso del registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A
- Diseñar los lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

En la actualidad, las empresas están enfrentando cambios tecnológicos y contables de manera frecuente, lo que genera que las organizaciones deben actualizarse y mantenerse en un plan de mejora continua, con la finalidad de mantener sus sistemas contables que proporcionen información veraz, oportuna y confiable, a medida que se desarrollan las empresas, la complejidad de las operaciones que ellas efectúan se incrementa, así como la necesidad de establecer procedimientos de control que permitan el adecuado funcionamiento de las actividades.

Por lo tanto, es sumamente importante para la empresa Thorodin, C.A. haber establecido lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de manera que sus sistemas y procesos administrativos y contables sean rápidos, sencillos y confiables, dirigidos a mejorar el proceso de cuentas por cobrar, siendo que el crédito representa un fragmento muy importante en las operaciones de cualquier organización.

Desde el punto de vista práctico, se propusieron estrategias para el establecimiento de lineamientos contables, que permiten mejorar el manejo y control de la gestión de cuentas por cobrar, confiabilidad en la información manejada, así como una mejor distribución de las tareas y funciones a realizar, siendo que, las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la empresa, a cambio de la compra y venta de un bien o prestación de un servicio, por lo que, el cobro de estas cuentas

para algunas compañías representa una de las fuentes de entrada de efectivo más sólida. Sin embargo, para la empresa en estudio, es una recaudación que se hace efectiva a una fecha determinada. Ante la existencia de estas cuentas fue necesaria la aplicación de lineamientos contables que proporcionan las bases necesarias que facilitan el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades.

Por esta razón, el presente estudio proporcionó valor agregado a la empresa, debido a que se buscó presentar alternativas de solución al problema planteado, ofreciendo aportes directos que contribuyeron a la solución del mismo, brindando mejoras a la organización, permitiendo un cambio significativo y positivo en el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la organización. Dichos lineamientos fueron beneficiosos, tanto para la empresa como para sus empleados, pues en el departamento de cuentas por cobrar se contó con las condiciones organizativas adecuadas que permiten el mejoramiento significativo en los resultados de las actividades realizadas, y por ende, una mayor efectividad en la consecución de los objetivos propuestos de la empresa. Así mismo, les permitió el uso eficaz y eficiente de los recursos con los que cuenta dicha organización.

Estos lineamientos también permitieron realizar el registro oportuno de las cobranzas realizadas a fin de que se tenga un control efectivo de la deuda que los clientes mantienen con la empresa, así como emitir estados de cuentas a los clientes para recordarles la deuda que tienen con la misma, y gestionar su cobranza de manera efectiva.

Además de ello, la investigación generará a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez un excelente aporte para los futuros trabajos relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar en una determinada organización.

Finalmente, el presente estudio fue de gran ayuda para las investigadoras, ya que aportó conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

1.5 Alcance de la Investigación

La presente investigación se realizó en la empresa de la empresa Thorodin, C.A., ubicada en Valencia, Estado Carabobo, dedicada a la comercialización de materiales de la construcción, baldosas para pisos y paredes, además de accesorios y juegos de baño, y para la cual se propusieron lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar que permiten el mejoramiento de los procesos en esa área. A razón de lo anterior, el alcance de este estudio se enmarcó dentro de las líneas de investigación de la Universidad José Antonio Páez, específicamente en el área de procedimientos contables, el cual está asociado con la carrera de Contaduría Pública.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se desarrollo el marco teórico, el cual tiene la finalidad de dar a la investigación un método coordinado y lógico de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Significa poner en claro para el propio investigador sus razonamientos y supuestos, asumir los frutos de investigaciones anteriores y esforzarse por orientar el trabajo de un modo coherente. De este modo, el fin que tiene el marco teórico, es el de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo.

A tal efecto, Arias, F. (2006) define marco teórico como “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar” (p. 106).

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el marco teórico es la parte en el desarrollo de la investigación que representa toda la fundamentación teórica, es decir todas las teorías que sustentan el estudio. En este sentido, el marco teórico de la presente investigación estará soportado, por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, que permitan orientar la investigación a los objetivos propuestos.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos y trabajos de grado relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

De igual forma, Arias, F. (2006) explica que los antecedentes de una investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 106).

En este sentido, los antecedentes constituyen un punto de partida para establecer un marco de referencia, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica, a tal efecto, a continuación se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo de grado, en el cual primeramente se cita el realizado por:

Arreaza, E. y Guacarán, M. (2013), titulado **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo principal diseñar estrategias que permitan el mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C., basado en la situación que se presenta actualmente.

Es así, que para alcanzar el objetivo propuesto, se consideró que la investigación es de tipo proyecto factible, bajo la modalidad de un diseño de campo; de igual forma la población estuvo conformada por la totalidad de seis (6) personas que laboran en el departamento de contabilidad y la muestra, seleccionada a través de un muestreo censal, es la misma población. Por su parte, como técnica para recolectar la información se empleó la encuesta, apoyada en un cuestionario como instrumento. A su vez, se realizó un análisis de los factores externos e internos que afectan la

gestión de cuentas por cobrar en lo relativo a la asignación de créditos y los procedimientos de cobranzas, a través de una matriz DOFA, de la cual se derivaron las estrategias objetivas del presente estudio.

Las investigadoras concluyen, que se lograron los objetivos ya que presentaron el diseño de un plan estratégico conformado por ocho (8) objetivos dirigidos al mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar, donde se hizo énfasis en el control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa, por lo que su relación con la presente investigación, es que presentó estrategias que se pueden considerar y servir de soporte para adaptarla a las necesidades de la empresa objeto de estudio, y diseñar los lineamientos a proponer.

Por otro lado, el presentado por Ortega, G y Puerto, S. (2013), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos C.A., ubicada en San Diego, Edo. Carabobo”**, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. Este trabajo de grado tuvo como objetivo general diseñar lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A. ubicada en San Diego, Estado Carabobo, específicamente en el departamento de cuentas por cobrar.

El estudio es de tipo aplicado y se enmarca bajo la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando la técnica de recolección de información la encuesta a través del instrumento el cuestionario, tomando como población y muestra al personal administrativo y contable a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicada la técnica e instrumento, se procedió a presentar un análisis e interpretación de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conlleven al desarrollo de la propuesta basada en el

diseño de lineamientos a seguir para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa lo cual, a su vez, ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la misma.

Las investigadoras concluyen, que en el ámbito organizacional no pasa desapercibido el hecho de que las mismas necesitan establecer mejoras para aumentar la eficacia y solidez de sus operaciones y actividades, con la finalidad de obtener un beneficio, logrando así satisfacer las necesidades colectivas, es por ello que se propuso los lineamientos que optimicen el control interno en el área en estudio. Por lo tanto, su relación con la presente investigación es que debido a la gran importancia que tiene el control interno en los procesos, es necesario sean considerados para los lineamientos de los registros contables a proponer en la empresa en estudio.

Por su parte, Sevilla, G. y Silva A. (2013), quienes presentaron su trabajo de grado titulado **“Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa SISALMA Sistemas Integrales C.A., Ubicada en el Estado Miranda”**, para optar por los títulos de Licenciados en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. Realizado con la finalidad de mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Sisalma, Sistemas Integrales C.A., debido a que existen clientes en la empresa cuyo servicio se ha prestado, sin embargo, la facturación que emiten tienen tiempo sin cancelarse, lo que ha repercutido negativamente en la cancelación de la nómina del personal, ya que en ocasiones no han contado con la liquidez monetaria necesaria para cubrir sus obligaciones con el personal.

El trabajo estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible de tipo campo, en el cual se aplicó como herramienta de recolección de datos la encuesta, a la muestra de cinco personas del área en estudio, cuyos datos arrojados permitieron construir una matriz DOFA, de la cual se derivan el plan estratégico a través del cual se podrá mejorar la administración de las cuentas por cobrar, concluyendo en la

investigación que al personal de cuentas por cobrar le hace falta procedimientos y formatos que les ayude a mejorar la contribución de este departamento, situación que fue solventada con los objetivos estratégicos que comprende el plan estratégico propuesto.

Tal investigación sirve como antecedente al presente trabajo de grado debido que presentan debilidades en el área de cuentas por cobrar, que generan problemas de liquidez para poder garantizar el pago de sus obligaciones, proporcionando herramientas que se pueden considerar, ante tal experiencia, para darle solución a la problemática existente en la empresa objeto de estudio en especial al establecimiento de lineamientos para mejorar el registro contable de las cuentas por cobrar.

El trabajo de grado de Velázquez, Y. (2013), titulado **“Estrategias de control interno bajo el enfoque COSO para las cuentas por cobrar de la empresa M.Q. Corporation C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, el cual tuvo como propósito general, proponer estrategias de control interno bajo el enfoque COSO para las cuentas por cobrar de la empresa M.Q. Corporation C.A, el cual surge por las necesidades del departamento de cuentas por cobrar en mejorar sus procesos como parte fundamental de mecanismo de control, que permitan administrar con eficiencia y eficacia su información financiera, pues de ello depende el mantenerse en el mercado.

En función de lograr los mejores resultados, se procedió al estudio siguiendo la metodología de proyecto factible, apoyado en una investigación de campo, tipo descriptiva, apoyado en una revisión documental, con la utilización de las técnicas de recolección de información mediante la observación directa en la figura de encuesta. La principal razón de la propuesta planteada es, la de ejercer un eficiente control interno bajo el enfoque COSO para asegurar que se cumplan los planes, políticas y objetivos de la organización. La misma fue aplicada a dos (2) empleadas del

departamento en mención. Se procedió a analizar e interpretar los resultados obtenidos con el fin de identificar los factores que incidían en la situación estudiada.

Una vez determinados esos factores, se estudiaron las alternativas de solución y se procedió a la formulación de la propuesta para la implementación de las estrategias de control interno bajo el enfoque COSO en el departamento, en función de contrarrestar las debilidades y errores que afronta la organización, apoyándose en sus fortalezas y oportunidades, con la finalidad de obtener los mejores beneficios en sus actividades basadas en las políticas aprobadas por la gerencia general de la organización. Por lo tanto, las investigadoras concluyen, que el control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos, pero no puede cambiar a una administración ineficiente por una buena, por lo tanto, la gerencia debe considera que su responsabilidad principal es la aplicación del control interno en la organización y debe estar siempre integrada en el control de los procedimientos a implantarse.

La relación del antecedente con la presente investigación es que permite tomar en cuenta la metodología seguida para la consecución de los objetivos propuestos y tomar en cuenta las técnicas para recopilar la información necesaria y poder analizarla para poder desarrollar los lineamientos a proponer acorde a las necesidades de la empresa.

Por otro lado, Guerra y Manamá (2011), presentaron su trabajo de grado titulado **“Estrategias para el control de las cuentas por cobrar (Convenio Persona Natural) en la empresa C.A. Esculapio”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar los títulos de Licenciados en Contaduría Pública. La empresa C.A. “Esculapio”, Centro Médico Dr. Rafael Guerra Méndez, es una empresa que se dedica a la prestación de servicios de salud, y la misma presentaba una situación problemática debido al crecimiento acelerado de su cartera de clientes (Convenio Persona Natural), lo que evidenció un descontrol en las gestiones de cobranzas,

motivado a que no se cumplía con los procedimientos adecuados para realizar dicha gestión. La presente investigación tuvo por objeto elaborar estrategias para el control de las cuentas por cobrar de la mencionada empresa.

Para el logro del objetivo principal, el tipo de investigación desarrollada es de tipo descriptiva y de tipo proyecto factible, apoyado en una modalidad de campo. La población en esta investigación fue de seis (6) trabajadores del Departamento de Cobranzas; por ser esta un número finito y a fines de obtener el máximo nivel de confianza, se tomó como objeto de estudio una muestra igual a la población. En la recolección de la información requerida se emplearon diversas técnicas, entre ellas la observación directa y la entrevista; el instrumento principal utilizado fue el cuestionario.

Basándose en los resultados arrojados, los autores concluyeron que el establecimiento de estrategias para el control en el área de cobranzas, servirían para agilizar el proceso de cobranzas y se efectuará de manera oportuna y confiable, y con esto se ofrecería a la empresa, la oportunidad de fortalecer su calidad de servicio, cuyo fin también es el de la empresa objeto de estudio; por lo que el aporte de esta investigación facilitará a la investigadora elementos valiosos para establecer lineamientos contables necesarios en el Departamento de Cuentas por Cobrar.

2.2 Bases Teóricas

De acuerdo a Palella y Martins (2006:54), las bases teóricas “Es el soporte principal del estudio. En él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones”. Para el presente trabajo de grado, se consultaron las referencias bibliográficas y electrónicas, para investigar las bases teóricas con el propósito de sustentar la información y orientara la solución del problema planteado.

2.2.1 Lineamientos

Para Morgado (2010), el término lineamientos se define “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados” (p.15). Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Cuando un grupo político presenta su lineamiento, está dando a conocer su postura sobre ciertos temas.

El objetivo general de esta investigación es proponer lineamientos en el área contable para optimizar los procesos del departamento de cuentas por cobrar, en la Empresa Thorodín C.A., por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas a manera de ley para el seguimiento y control de las tareas del departamento de cuentas por pagar, procurando el mejoramiento de los procesos.

Procedimiento Contable

Procesos contables

Catacora (2000) define los procesos contables como:

“Todos aquellos procesos, consecuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer procedimientos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros” (p.71).

El procedimiento contable, según Rondón, F. (2001); se explica a continuación:
Planeación y sistematización: deberá estar estrechamente vinculada con el tipo de organización y sus necesidades, ya que los procedimientos señalan claramente lo que se habrá de realizar, estos procedimientos establecen la planeación, formas, registros, informes, entre otros; Formas y registros: están representados por las formas, registros, documentos, es decir, los medios físicos a través de los cuales se le da entrada a los datos o información conforme se realizan las operaciones. Estas formas y registros deben ser diseñados de manera sencilla, de tal forma que su uso sea fácil; informes: todo lo anterior está enfocado a proporcionar informes a la dirección para que sirva de base de la toma de decisiones.

La mayor parte del esfuerzo contable se dedica a mantener registros actualizados de las transacciones que terminan convirtiéndose en cuentas, los registros contables tienen valor como procesos de control, sólo cuando los totales son presentados en informes debidamente diseñados con oportunidad, exactitud, utilidad y racionalidad, además de tomar en cuenta el análisis profundo de los mencionados informes. Los informes contables constituyen en estos aspectos el elemento de control muy importante, desde la preparación de balances mensuales, hasta hojas de distribución de acuerdo a los clientes por antigüedad o por obligaciones por vencimientos. (p. 125).

De esta manera se entiende cabalmente la trascendencia de la aplicación de los control de procesos en el marco de una organización, y como deben formalizarse sus resultados y alcances a través de informes respectivos.

Control Contable

El control contable consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita.

Entre los objetivos principales del control contable se tiene, según Rondón, F. (2001) los siguientes: “Protección de los activos de la empresa; obtención de información financiera veraz y confiable; promoción de eficiencia en la operación del negocio; ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración” (p. 21).

Se puede evidenciar a través de este conjunto de objetivos la importancia del control contable ya que contempla varios aspectos fundamentales de la organización.

2.2.2 Cuentas por Cobrar

Según Gritman L. (1990:280), define las cuentas por cobrar como:

La aceptación de los créditos al cliente por parte de la organización, son derechos legítimos adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer el derecho, recibía a cambio efectivo o cualquier otros equivalentes de efectivo por bienes o servicios.

En este sentido, Stoner J. (1996:36), expresa que las cuentas por cobrar “comúnmente se refieren a las cifras que los clientes deben como resultado de las entregas de artículos o servicios y del otorgamiento de un crédito en el curso ordinario de negocio”. Es decir, las cuentas por cobrar se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos, que no surgen por las ventas diarias. Más aún, las cantidades incluidas en el libro de cuentas por cobrar deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos usuales de ventas de las compañías.

El nivel de riesgo se puede disminuir con la aplicación de políticas de crédito, que optimicen mas no minimicen el período de cobranza, para que no llegue a significar una baja en las ventas. Atendiendo a esto, es fundamental describir la siguiente definición de riesgo de cobranza.

Riesgo de Cobranza: Es importante concientizar que las cobranzas implican un riesgo, a lo que se denomina “riesgo de cobranza”, pues se debe tomar en cuenta la posibilidad no poder llegar a hacer efectivas parte de las Cuentas por Cobrar. Para ello se considera tener una provisión para cuentas incobrables.

Clasificación de las cuentas

De acuerdo a Hernández, A (2005:58), las cuentas por cobrar se pueden clasificar en:

- Cuentas por cobrar a cargo de clientes.
- Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo, se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados a la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma, en el caso de los servicios los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad.

En el segundo grupo, deberían mostrar las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándoos por concepto y de acuerdo con su importancia.

Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios: Son aquellas, cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de la “factura” por parte del cliente.

Cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito: Son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” que deben ser representadas en el estado de situación financiera en el grupo de activo corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es de doce (12) meses, de ser así pasaría a ser una cuenta por cobrar a largo plazo.

De lo anterior expuesto, se debe indicar que las cuentas por cobrar representan el activo mayor en una organización, por lo que estas deben ser objeto de revisiones constantes en el ciclo normal de operaciones.

Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

Para Díaz (2007),

Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p. 124).

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero.

El autor citado, detalla cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:

Fase 1: Identificación de Oportunidades de Cobro: La cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro. Por lo tanto, un programa de computación recorrerá periódicamente el archivo de Débitos a Clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros de Documentos a Cobrar.

Fase 2: Preparación de la Gestión de Cobro: La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada. Por lo tanto, un proceso de computación procesará la información almacenada en archivos y emitirá listados (diarios) ordenados por zona, las cuales contengan la identificación de los comprobantes, cuya cobranza se encargará cada cobrador. El detalle de esos listados incluirá el número de Factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha

de emisión y de vencimiento, importe neto (indicación de descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para registrar el resultado de la gestión “no cobrado” o en caso contrario, número de recibo, tipo de recaudación de importe neto y descuento).

En el caso de cobranzas por correspondencia (cuando los clientes cancelan sus deudas a través del envío de cheques por correo) deben tomarse determinados recaudos por razones de control. En primer lugar, la correspondencia deberá ser recibida y manejada por un sector ajeno a Tesorería. Ello es a causa de que un tercero, ajeno al movimiento de fondos, sirva de elemento de control acerca de los valores recibidos y de la oportunidad de su recepción. En este caso, el receptor cubrirá una planilla especialmente diseñada para registrar los valores recibidos por correspondencia. Luego, los cheques serán enviados a Tesorería para continuar con el circuito de cobranzas.

Fase 3: Gestión de Cobro: Si la Cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados. Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para el trámite, con el detalle del número de cheque, banco, importe y recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

Fase 4: Rendición de la Cobranza: Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores, de los que planificó cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma: en cheque o

en pagaré, y también cuáles no se pudieron cobrar (y la causa de ello). Para lograr esto, es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento, y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición. Es fundamental destacar que toda la información ingresada en la “pantalla rendición” debe ser avalada por la correlativa información contenida en los recibos (cuya copia formará parte de la rendición) y en los valores recibidos.

La documentación y los valores así elaborados, serán controlados por Tesorería (destinatario de esos elementos), que deberá aprobar, si está de acuerdo, el proceso de rendición. En Tesorería se incorporará un resumen de los valores recibidos en la planilla diaria de caja, en la cual figurarán también registrados, si ello ocurrió, los valores recibidos por correspondencia. Por su parte, el sector Cobranzas deberá actualizar sus registros a fin de repetir, al día siguiente, un nuevo ciclo del procedimiento, con su documentación y su circuito informativo depurado. Dentro de esta fase, resta efectuar en la institución bancaria “por parte del sector Tesorería” el depósito de los cheques recibidos, tanto de los cobradores como los enviados por correspondencia. Las cobranzas recibidas deben ser depositadas íntegramente y sin demoras.

Fase 5: Control y Registro de la Cobranza: El sector Contaduría será el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de Cobranza. Luego de la verificación, podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en los auxiliares de Ingresos y Egresos.

El control de consistencia consiste en las siguientes verificaciones:

- Los créditos a las cuentas de clientes, en cancelación de facturas (u otros débitos) adeudadas por ellos, deberán coincidir con la sumatoria de los importes registrados en

los listados de cobranzas de los cobradores y con el listado de valores recibidos por correspondencia.

- En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.
- La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de los comprobantes de depósito. Por otro lado, las estrategias de control interno estarán referidas también por el ciclo de cobranzas, por lo que la teoría antes señalada sustentará la propuesta.

2.2.3 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 (2000), “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 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.

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: Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables y 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, a su vez deben ser dadas de baja en libros y ser controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

Con respecto a cuentas por cobrar:

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadradas los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general, Igualmente se deben enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.

Las Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:

- Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia y 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 prenumerados 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, (1980) 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 (1997:82) 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: Derecho de la administración a investigar los hechos, actos, situaciones o circunstancias que integren o condicionen el hecho.

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

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 pretende establecer el marco metodológico el cual fue aplicado en la presente investigación, con el cual se busca proponer lineamientos contables para el adecuado registro de las cuentas por cobrar en la empresa Thorodin. C.A., con el propósito 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 parte de la alta gerencia, permitiendo además de poder aumentar la liquidez de la empresa, que permita el pago oportuno de sus deudas.

De acuerdo a Hurtado y Toro (2007) señalan que “El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos” (p. 90). 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

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer lineamientos contables para el registro adecuado de cuentas por cobrar en la empresa Thorodin,

C.A., con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental, el cual 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 empresa Thorodin C.A..

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Cabe destacar que dicha investigación es de campo ya que se realizó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que fue específicamente en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

Según Sabino (2000), la investigación de campo “permite recoger datos directamente de la realidad empírica, su valor reside en que el investigador pueda cerciorarse de las verdaderas condiciones en que ha conseguido los datos, facilitando su revisión y modificación de los mismos”. (p.89)

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, las cuales se detallan a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual del proceso de registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A., para ello primeramente se estableció la población y muestra que suministró la información necesaria para desarrollar la misma. Con referencia a la población 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 estuvo conformada por cinco (05) empleados del área administrativa y de cuentas por cobrar de la empresa en estudio a la cual se le aplicó el instrumento.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (1999), indican que “Es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población” (p.236). En este sentido, la muestra estuvo constituida por las personas que conforman la población debido a que es finita y pequeña.

Para determinar dónde se están presentando las fallas, se realizaron por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la observación directa, la cual, según 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).

En este mismo orden de ideas, también se utilizaron en esta fase de la investigación como técnica de recolección de datos la encuesta, que fue aplicada a la población antes descrita. Al respecto, 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).

Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo y Tamayo (2010) lo define como “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), el mismo contiene preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no).

Después de aplicada 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: Identificación las debilidades y fortalezas del proceso del registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasamos a la identificación de las debilidades y fortalezas del proceso del registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A., ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se pueden atacar las debilidades y amenazas, así como también se pueden fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta utilizada permitió hacer la evaluación de los lineamientos a proponer.

3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de lineamientos

contables para el área de cuentas por cobrar, de la Thorodin C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS Y LA PROPUESTA

4.1 Análisis de los Resultados

Para cualquier investigación, el procesamiento de los datos es de gran importancia, ya que le indica al investigador que hacer una vez que se haya acumulado toda la información, categorizar y tabular las respuestas obtenidas, son actividades que normalmente producen el análisis propiamente dicho. Es a partir del análisis estadístico que se infieren las relaciones entre las variables del problema planteado.

Por lo tanto, entre la estadística y la investigación existe una relación, y solo una vez finalizado el análisis es posible tomar decisiones en cuanto a los resultados de la investigación. En relación a lo señalado, Busot, citado por Márquez (2002), expresa que la estadística "...cumple una función informativa directa de los análisis descriptivos y cumple además un papel instrumental al ser empleada en los cálculos de inferencia que les permiten la comprobación de hipótesis y la descripción de valores poblacionales". (p. 147)

La realización de la investigación se fundamentó en primer lugar en proponer lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A., y para dar respuestas a cada uno de los objetivos específicos se aplicaron las técnicas de la encuesta y la observación directa cuyos datos han sido clasificados y analizados permitiendo desarrollar cada una de las fases que se detallan a continuación.

Fase I Diagnóstico de la situación actual del proceso de registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

En esta fase se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la encuesta y la observación directa, los mismos proporcionan una visión

general sobre el problema que viene confrontando cada uno de los departamentos involucrados en la investigación, en cuanto al control interno relacionado al área de cuentas por cobrar, logrando así apreciar las causas que originan, en dónde las mismas se utilizaron como base para medidas correctivas para la solución de la problemática planteada.

Entre el instrumento de recolección de información estuvo la encuesta a través de un cuestionario, para la búsqueda de la evidencia, el cual se aplicó a cinco (05) empleados del área administrativa y de cuentas por cobrar de la empresa que intervienen directamente en el proceso, el cual estuvo compuesto por once (11) preguntas dicotómicas cerradas (SI-NO). Las preguntas se analizaron a través de cuadros estadísticos en donde los resultados son presentados gráficamente en diagramas circulares, para dar una amplia visión de los mismos y de esta forma lograr apreciar y presentar de forma independiente los resultados obtenidos en cada área estudiada, y por consiguiente tomar las medidas preventivas y correctivas que logren aumentar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, disminuir las debilidades y así evitar las fallas la cual requiere dominar con precisión en la investigación para dar cumplimiento al objetivo.

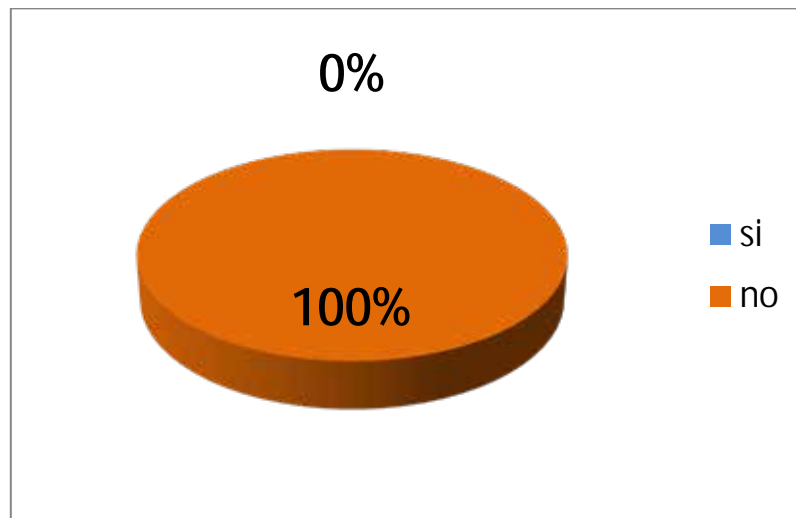
De esta manera Martínez y Ramos (2010) expresa que:

Los gráficos circulares muestran el tamaño de los elementos de una serie de datos, en proporción a la suma de los elementos. Los puntos de datos de un gráfico circular se muestran como porcentajes del total del gráfico circular (pag. 68)

Así una vez representados los datos en diagramas circulares, se procedió al análisis de los resultados, el cual se realizó comparando la realidad de la empresa con el basamento teórico de la investigación. Por esto, Leal (2008) señala que el análisis de los resultados es “entrelazar los datos y resultados que se encontraron en la investigación con los datos o información de la base teórica y los antecedentes” (p. 48).

Ítem 1.- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control interno para el registro de las cuentas por cobrar?

Gráfico 1.- Políticas y procedimientos de control interno



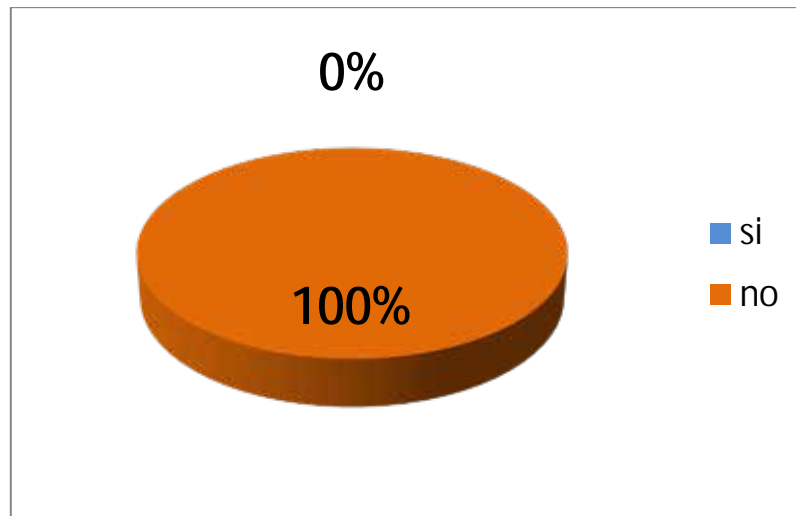
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

De las personas encuestadas, el cien por ciento (100%) respondió que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de control interno para el registro de las cuentas por cobrar. Por lo tanto, no tienen de manera formalmente escrita un detalle del proceso para el registro de las cuentas por cobrar, esto a consecuencia que la empresa es pequeña y actualmente se encuentra en crecimiento, y es que aquí donde se da la necesidad de crear lineamientos de control para mejorar el desempeño del personal del área a través de una guía que permita unificar criterios, y a la vez sirva como instrumento de adiestramiento para el nuevo personal que ingrese al cargo.

Ítem 2 ¿Existe separación de funciones en el área de cuentas por cobrar?

Gráfico 2.- Separación de funciones



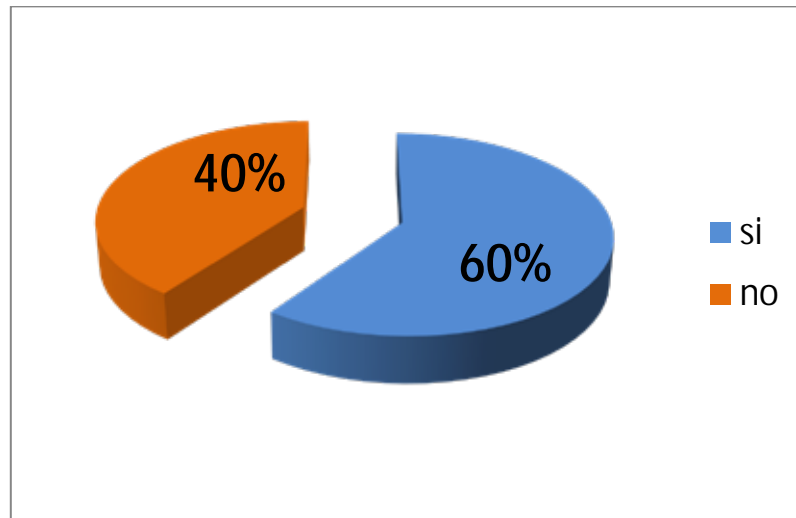
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

En relación a esta interrogante el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron negativamente, debido a que no existe separación de funciones en el área de cuentas por cobrar, evidenciando que no puede existir una correcta separación de funciones, es por ello que con el crecimiento de las organizaciones se deben segregar las funciones, para que la empresa tenga una adecuada estructura organizacional, se puedan distribuir adecuadamente las tareas sin sobrecargar los puestos de trabajo, y lograr con mayor efectividad el cumplimiento de los objetivos departamentales y minimizar la repetición de tareas.

Ítem 3.- ¿Conoce usted cuáles son sus funciones específicas en el cargo que desempeña?

Gráfico 3.- Revisión de la calificación del cliente en el SENIAT



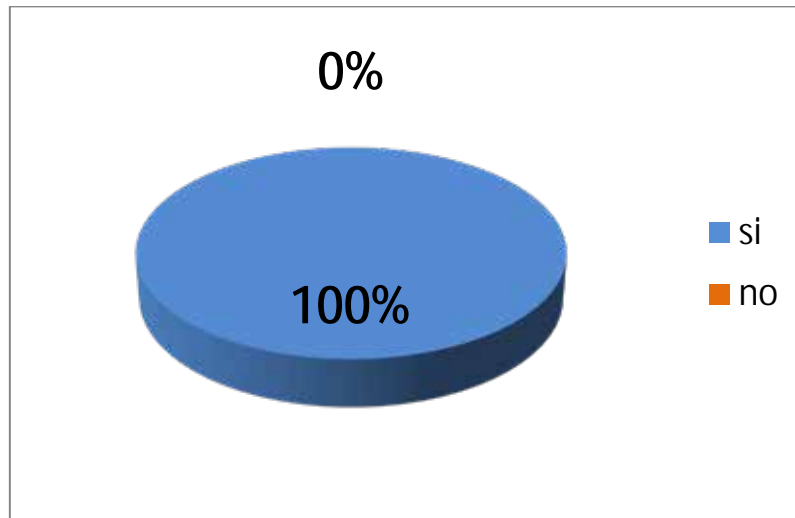
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

Se observa ante esta interrogante, que el sesenta por ciento (60%) de los encuestados, respondieron que si conoce usted cuáles son sus funciones específicas en el cargo que desempeña, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante señala que no conoce sus funciones. Se evidencia una debilidad en los controles internos, debido a que es necesario tener establecidas las adecuadamente las funciones de los cargos de manera que todo el personal sepa cuáles son sus responsabilidades inherentes al cargo que desempeñan, evitar la duplicidad de tareas, y garantizar la ejecución de los procesos en el área donde se desenvuelven, en el caso de estudio en el área de cuentas por cobrar.

Ítem 4.- ¿Cuenta la empresa con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar los registros contables de las cuentas por cobrar?

Gráfico 4.- Herramientas tecnológicas.



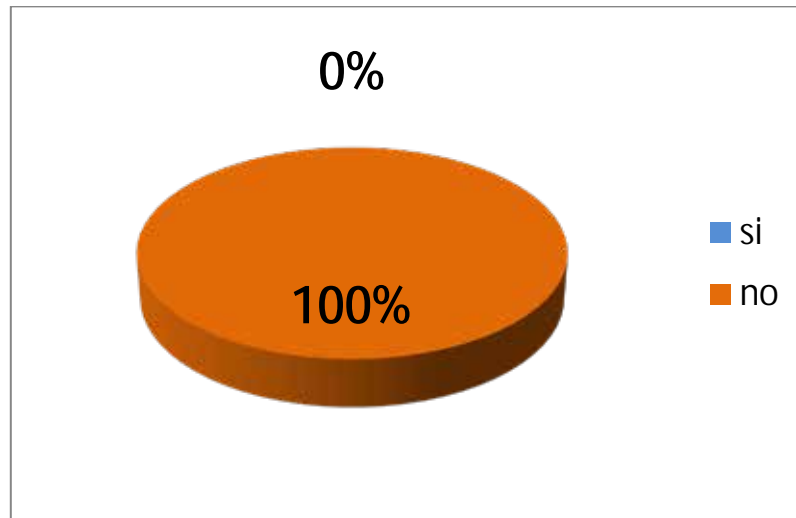
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que la empresa si cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar los registros de las cuentas por cobrar, ya que la misma está dotada de equipos tecnológicos y un sistema actualizado que permiten mantener al día los controles que se requieren en los procesos de los registros contables de las cuentas por cobrar.

Ítem 5.- ¿Es revisada la calificación del cliente en el portal electrónico del SENIAT para determinar si es Agente de Retención de IVA e ISLR?

Gráfico 5.- Revisión de la calificación del cliente en el SENIAT



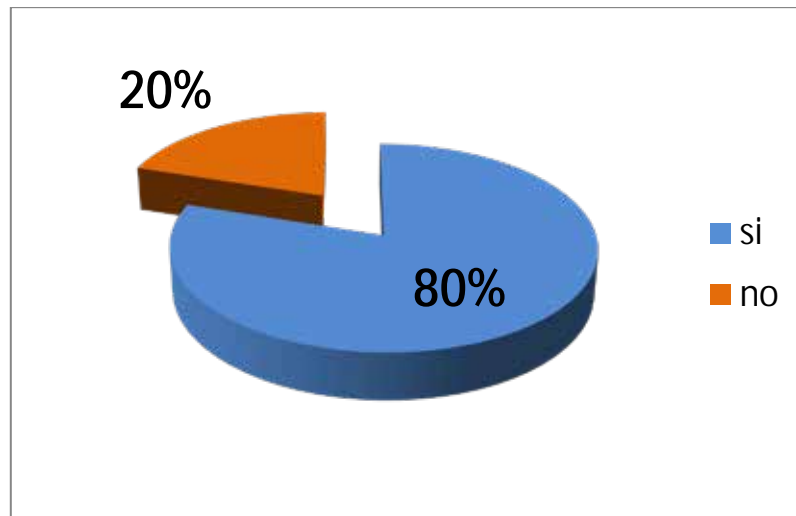
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que no se realiza la calificación del cliente en el portal electrónico del SENIAT para determinar si es Agente de Retención de IVA e ISLR o es contribuyente ordinario. Es necesario que la empresa maneje esta información para poder, al momento de registrar contablemente la cobranza, realizar el registro de las retenciones de IVA e ISLR, así como realizar las operaciones de seguimiento para la recepción de los comprobantes de retención de los impuestos.

Ítem 6 ¿Los comprobantes de retención del IVA e ISLR emitidos por los clientes agentes de retención, son recibidos oportunamente en el área de cuentas por cobrar?

Gráfico 6.- Recepción oportuna de los comprobantes de retención de impuestos



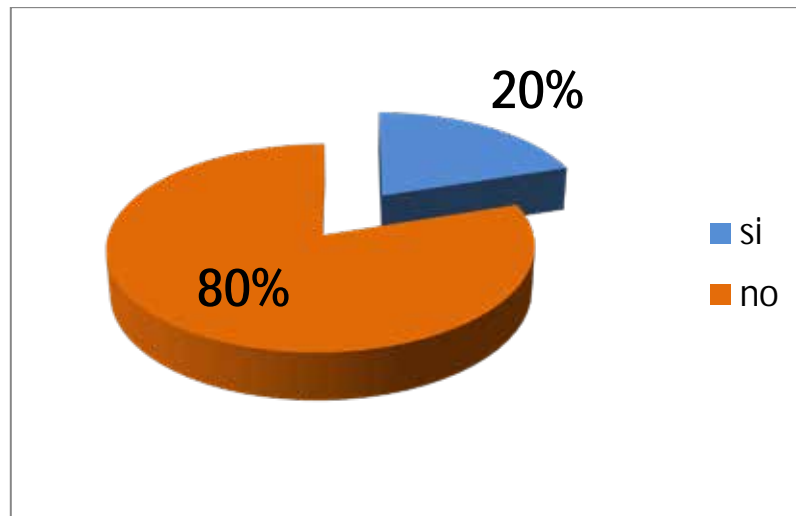
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

Del ochenta por ciento (80%) de los encuestados se obtuvo, que si se reciben oportunamente los comprobantes de retención del IVA e ISLR emitidos por los clientes agentes de retención, en el área de cuentas por cobrar, por su parte el veinte por ciento (20%) señaló que no se reciben a tiempo. Se evidencia, debilidades de monitoreo de los procesos ya que no se hace seguimiento de la entrega de los comprobantes de retención de impuestos. El comprobante debe emitirse y entregarse al proveedor a más tardar dentro de los primeros tres (3) días continuos del periodo de imposición siguiente”, para el registro en los libros de ventas en el mismo periodo de imposición.

Ítem 7 ¿Sabe usted si se lleva un registro en los libros de ventas de las retenciones del IVA e ISLR emitidas por los clientes agentes de retención?

Gráfico 7.- Registro de las retenciones de IVA e ISLR



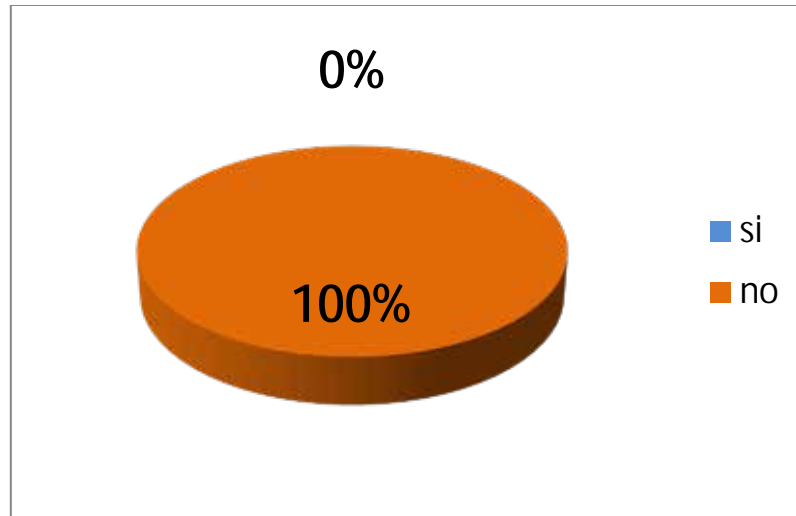
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

A esta interrogante el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondieron negativamente, debido a que no saben si se lleva un registro en los libros de ventas de las retenciones del IVA e ISLR emitidas por los clientes calificados como agentes de retención, el veinte por ciento (20%) restante señaló que si se llevan. Ante esta interrogante, se refleja debilidad en los procesos de control de los registros contables, en el área de cuentas por cobrar. “Los proveedores deben identificar en los libros de ventas, de forma discriminada, las operaciones efectuadas con los agentes de retención”, lo cual es necesario cumplir ya que el (SENIAT), podrá exigir a los proveedores presenten a través del portal una declaración informativa de la venta de bienes y servicios efectuadas a los agentes de retención”.

Ítem 8 ¿Se presentan con regularidad errores en el registro contable de las cuentas por cobrar?

Gráfico 8.- Errores recurrentes en los registros contables



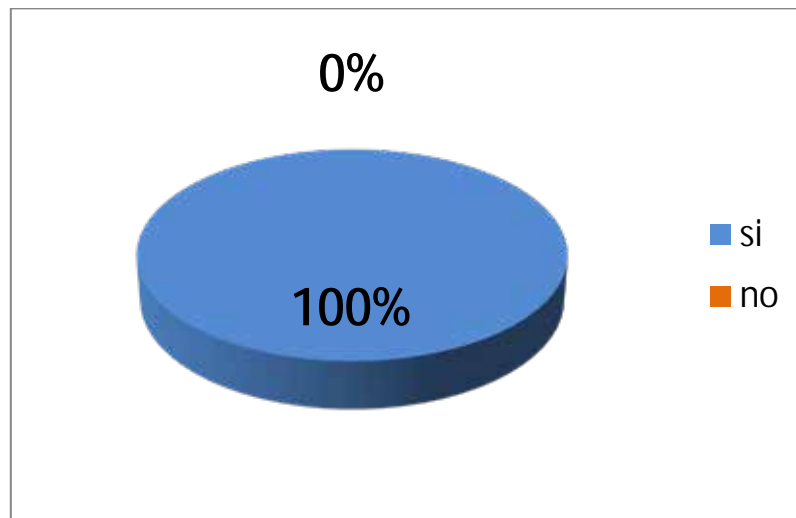
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados manifiesta, que se presentan con regularidad errores en el registro contable de las cuentas por cobrar, lo que evidencia debilidades en el conocimiento de los procesos para el adecuado registro contable, el cual puede ser causado por la falta de capacitación o entrenamiento de la persona que ocupa el cargo, lo que evidencia la necesidad de establecer lineamientos de control que permitan dar solución a la problemática existente.

Ítem 9 ¿Los registros contables de las cuentas por cobrar se realizan diariamente?

Gráfico 9.- Registro diario de operaciones de cuentas por cobrar



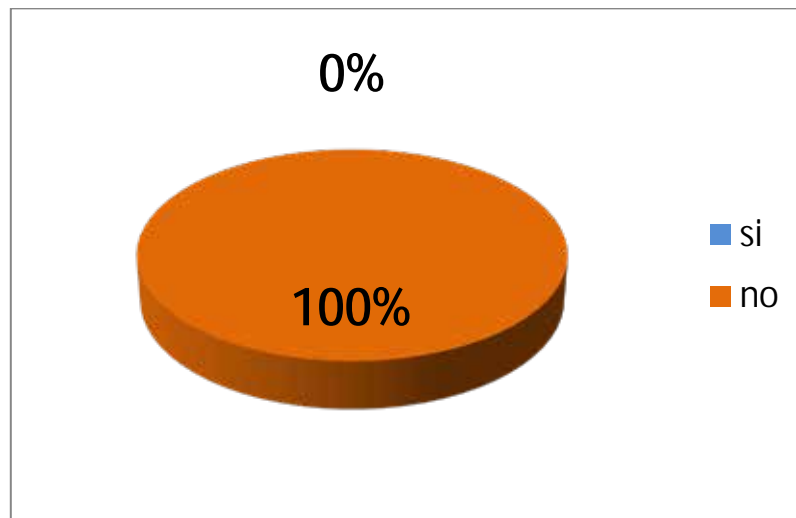
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

Al respecto el cien por ciento (100%) de los encuestado respondieron afirmativamente debido a que registros contables de las cuentas por cobrar se realizan diariamente, lo cual se considera una fortaleza en los procesos, de tal manera que se pueda determinar cuáles son las cifras reales de las cuenta pendientes al cobro, para la toma de decisiones, asimismo, permiten realizar una planificación de cobranza, para proyectar los ingresos a percibir y de igual manera proyectar el pago de sus obligaciones.

Ítem 10 ¿Se emiten reportes con frecuencia para verificar el correcto registro contable de las cuentas por cobrar?

Gráfico 10.- Emisión de reportes para verificar el registro contable



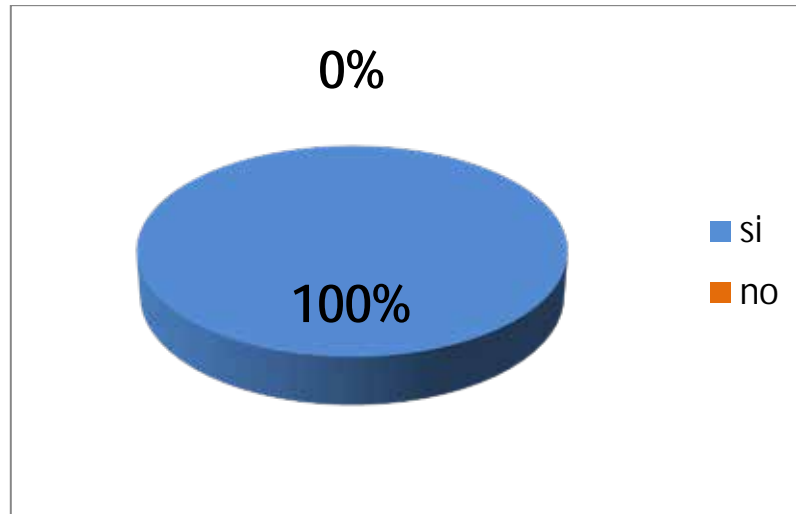
Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015)(Ver anexo 2)

Análisis

Al respecto el cien por ciento (100%) de los encuestado respondieron negativamente, debido a que no se emiten reportes para verificar, el correcto registro contable de las cuentas por cobrar que se realizan diariamente, lo cual se considera una debilidad en los procesos de control, ya que el monitoreo y evaluación de los procesos permiten identificar las posibles desviaciones existentes para implementar correctivos oportunamente, y de tal manera que se pueda determinar cuáles son las cifras reales de las cuenta pendientes al cobro, que son presentadas en los estados financieros, y puedan ser utilizadas para la toma de decisiones.

Ítem 11 ¿Los libros auxiliares de cuentas cobrar son actualizados con frecuencia?

Gráfico 11.- Actualización de los libros auxiliares de cuentas por cobrar



Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015) (Ver anexo 2)

Análisis

Al respecto el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron afirmativamente, debido a que los auxiliares de cuentas cobrar son actualizados con frecuencia, esto permite tener cifras reales del estado en que se encuentra el cliente para poder efectuarle las nuevas facturas ya que por lo regular las empresas presentan en sus políticas de cobranza, no facturar al cliente nuevos pedidos, si tienen deudas pendiente por cancelar.

Además de la encuesta, en esta fase se aplicó la observación directa a través de un cuadro de observación que permitieron reunir información importante, para el desarrollo de esta fase de diagnóstico, el cual se detalla a continuación.

Cuadro No. 1. Cuadro de Observación.

ITEM	RESPUESTA			
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Políticas de Cobranzas	X			
Facturas vencidas pendientes de cobro		X		
Procesos internos de cobranza		X		
Herramientas tecnológicas			X	
Lineamientos para el crédito		X		
Análisis de vencimiento por antigüedad		X		
Programación de cobranza según la fecha de vencimiento de las facturas	X			
Emisión de reportes de facturas vencidas	X			
Registro diario de las cuentas por cobrar			X	
Actualización de los auxiliares de cuentas por cobrar			X	
Conciliaciones bancarias frecuentes	X			

Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015)

Análisis

A través del instrumento de la observación directa se pudo recolectar información en la cual se pudo evidenciar lo siguiente:

- Existen facturas vencidas pendientes del cobro, por lo que los retrasos de la cobranza debilitan la liquidez de la empresa, necesaria para el pago de sus obligaciones.
- No se realizan conciliaciones bancarias de manera frecuente, esto puede generar debilidades en cuanto a los procesos de los registros, porque pueden haber clientes que hayan cancelado y no notificado su pago, por lo que no se actualizaría el

auxiliar de cuentas por cobrar, y puede que no se le facture los nuevos pedidos, además si existen cheques devueltos no se tomaran oportunamente las medidas para su reintegro.

- Las políticas y gestión de cobranza deficientes, lo que se evidencia por el aumento de cuenta por cobrar por facturas vencidas.
- No se realizan procedimientos de revisión de cuentas por cobrar oportunamente, para poder realizar pronósticos de cobro, lo evidencia debilidades en sus procesos de control interno.
- A pesar de que las cuentas por cobrar se realiza diariamente, se presentan debilidades en los procesos de control ya que no se verifica su adecuado registro, y no se generan emisión de reportes para que sirva de instrumento de verificación y permita la corrección oportuna de posibles errores.

Fase II: Identificación las debilidades y fortalezas del proceso del registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A

Fortalezas

- Se realizan diariamente los registros de las cuentas por cobrar.
- Se actualiza con frecuencia el libro auxiliar de cuentas por cobrar.
- El sistema de computación sistematizado permite la emisión de reportes.
- Cuentan con la tecnología necesaria para el registro contable de las cuentas por cobrar.

Debilidades

- No existen políticas de crédito y cobranza, formalmente definidas.
- No cuenta con manuales de normas y procedimientos para los procesos del área de cuentas por cobrar, por lo que no se encuentran detalladas las definiciones de cargos, la segregación de funciones y los procedimientos para realizar sus

funciones, que permitan mejorar el desempeño del personal que labora en el área de cuentas por cobrar.

- No se emiten reportes de los registro de cuentas por cobrar para su verificación y corrección de errores oportunamente.
- El personal no tiene los conocimientos necesarios de controles internos para el adecuado registro de las cuentas por cobrar.
- No se revisa la calificación de los clientes como agentes de retención del IVA e ISLR, además no se hace seguimiento para el registro y control de los comprobantes de retención, lo que genera diferencias en la cobranza que requieren de ajustes posteriores para el registro de la retención.
- No se aprovechan oportunamente las retenciones en los cruces de débitos y créditos fiscales por no contar con los soportes de los comprobantes de retención de IVA, lo que afecta al flujo del efectivo, y disminuyendo la liquidez con que cuenta la empresa.

A través de las debilidades encontradas se fundamenta la necesidad de proponer lineamientos de control para el adecuado registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin C.A.

Fase III: Diseño de los lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de lineamientos contables para el área de cuentas por cobrar, de la Thorodin C.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de

las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas, así como presentar la información financiera de forma verás, confiable y oportuna, y emitir estados financieros con cifras reales que permitan ser efectivos para la toma de decisiones.

Todo esto, con el propósito fundamental 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 cuentas por cobrar logre desempeñar a cabalidad y de una manera eficiente y eficaz sus funciones administrativas y contables, por lo que es de gran importancia poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Descripción de la Propuesta

Este capítulo está diseñado para presentar las soluciones viables a los problemas planteados a lo largo de la investigación. En este sentido, una propuesta es un documento que describe un proyecto de trabajo a realizar en un área o sector de interés. La propuesta de la investigación es la única vía de comunicación que el investigador tiene para la toma de decisión final. Los principios de equidad e imparcialidad que rigen en la investigación, hacen que la selección final de un trabajo de grado dependa de la calidad técnica, pertinencia y solidez de la propuesta.

Es por ello, que para darle cumplimiento a la tercera fase metodológica, la propuesta debe poseer todos los atributos necesarios para que su uso pueda mejorar las actividades contables en el control interno de las cuentas por cobrar, de tal manera que logre optimizar el rendimiento y cubrir las expectativas de la empresa, permitiendo pueda darse solución a la problemática planteada, y cumplirse con el objetivo general de la investigación. Por lo tanto, la presente investigación propone el diseño de los de los lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

5.2 Justificación de la Propuesta

Una organización consta principalmente por el grupo de personas que la conforma, las relaciones interpersonales que existen entre sus miembros es el pilar fundamental para cumplir satisfactoriamente con sus actividades cotidianas, es importante reconocer que el control interno proporciona y garantiza estabilidad dentro de una organización .

Con el propósito de darle solución a la problemática existente en el área de cuentas por cobrar de la empresa Thorodin C.A., es prioridad el desarrollo de lineamientos de control interno en al área de cuentas por cobrar, que garantice una mejora en sus procesos de registro contables, para lograr una estabilidad organizativa, confiabilidad en la información financiera, buen ambiente laboral, comunicación entre departamentos y proporcione seguridad razonable en las actividades desempeñadas por el departamento de cuentas por cobrar de la empresa.

El control interno es un plan organizacional dirigido por la junta directiva de la organización, con el propósito de cumplir y llevar a cabo los objetivos propuestos por la gerencia cuyo fin será proporcionar seguridad en los procesos realizados.

Es por ello, que se hace necesario implementar el control interno de los registros contables dentro del área de cuentas por cobrar, puesto que han ocurrido errores que resultan muy significativos en la información financiera que afecta sustancialmente las operaciones, ocasionándoles en varias oportunidades las correcciones en sus registros contables, por no tener soportes de los mismos, permitiendo de esta manera el despilfarro del tiempo pudiendo invertirlo en otra área, así como el retardo de la cobranza de facturas vencidas, para su debido registro, retardo en la recepción de los comprobantes de retención emitidos por clientes calificados agentes de retención del IVA e ISLR.

En este mismo orden de ideas, no se emiten planificación de cobros, ni se hacen análisis de antigüedad de saldos, lo que evidencia debilidades que han dado como resultado un cúmulo de facturas por cobrar vencidas, lo que debilita la liquidez de la empresa, para el pago oportuno de sus obligaciones.

En función de los resultados obtenidos, una vez realizado el diagnostico a la problemática que persiste en al área de cuentas por cobrar, se decidió proporcionar a la empresa lineamientos de control interno para el registro de las cuentas cobrar que proporcione de forma clara y concisa una serie de procedimientos con estrategias y herramientas que garanticen la solución a la problemática en el área objeto de estudio.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer normas y políticas de control interno para el registro contable de las cuentas por cobrar.
- Implementar procedimientos de control interno para el registro adecuado de las cuentas por cobrar.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

Para dar cumplimiento a la propuesta planteada, es imprescindible evaluar las posibilidades del estudio, con la finalidad de proporcionar los medios necesarios para el alcance de los objetivos propuestos, es por esto que se debe tomar en consideración la factibilidad operativa, tecnológica y económica que ella presenta.

5.4.1 Factibilidad Operativa

Esta factibilidad viene determinada por todas las actividades u operaciones que se realizan en la empresa, por consiguiente, en el desarrollo de esta investigación la propuesta es operativamente factible, ya que la misma genera cambios, logrando efectividad en los procedimientos y métodos ejecutables para el control interno de los registros contables en el área de cuentas por cobrar, por otro lado no se requiere de cambios en la estructura organizativa de la empresa, ya que no se requiere de un aumento del recurso humano.

5.4.2 Factibilidad Técnica

La factibilidad tecnológica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa Thorodin C.A., para garantizar los

resultados deseados con el diseño propuesto. Por consiguiente, la empresa tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas propuestas, así mismo cuenta con equipos tecnológicos actualizados (computadoras, impresoras, sistemas contables integrales en todas las áreas, anaqueles y estanterías) que permitan mantener al día los controles que requiere en los procesos de registros contables de las cuentas por cobrar.

5.4.3 Factibilidad Económica

Esta factibilidad consiste en el análisis de los costos – beneficios aplicados para el diseño de la propuesta, permitiendo conocer de esta forma la inversión a realizar. La empresa aportará una pequeña inversión económica, siendo esta factible para llevar a cabo la aplicación de la propuesta, la cual se justifica ya que permitirá mejoras en los procesos contables en el área de cuentas por cobrar.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta tiene como objeto mejorar los procesos de los registros contables, en el área de cuentas por cobrar de la empresa Thorodin C.A., a través de lineamientos de control que permitan mejorar el desempeño del personal que labora en esta área, que se traducirán en el logro eficiente y eficaz de sus funciones, permitiendo la consecución de metas departamentales y objetivos organizacionales, además de proporcionar una mejora profesional de su personal, considerando que el talento humano es el que le da valor agregado a las organizaciones, que permitan garantizar su permanencia en el tiempo, y su posicionamiento en el mercado.

Además, se traducirá en beneficios para la organización, ya que se presentarán los estados financieros con cifras reales para la planificación de la cobranza, análisis de vencimiento de las facturas y mejoras en la gestión de cobranza, que permitan aumentar la liquidez de la empresa para el pago oportuno de sus obligaciones. Es por ello que se presenta los siguientes lineamientos como propuesta para la solución de la problemática existente en la empresa en estudio.

Lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A.

Normas y políticas de control interno para el registro adecuado de las cuentas por cobrar.

El conjunto de políticas y normativas que se presentan tienen como finalidad, de incorporar el control interno como herramienta para mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar, específicamente en relación a los registros contables, las cuales se detallan a continuación:

- 1.- Se realizarán diariamente los registros contables generados por las cuentas por cobrar.
- 2.- Se emitirán reportes al final del día para verificar que las cuentas por cobrar han sido registradas de manera correcta, y se procederá a realizar las correcciones oportunas en el caso de errores existentes en los registros contables.
- 3.- Se actualizará diariamente los libros auxiliares de cuentas por cobrar en el cual se incluirán las nuevas facturas a crédito pendientes por cobrar, y deducir las facturas ya cobradas.
- 4.- Se registrará diariamente el libro auxiliar de ventas y se revisará en el portal del SENIAT los clientes para verificar si son calificados como agentes de retención de IVA e ISLR.
- 5.- Se hará seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención del IVA e ISLR emitidos por los clientes, los cuales deben ser recibidos dentro de los tres (3) primeros días de emitida la cancelación de la deuda.
- 6.- Se revisará que los datos presentados en el comprobante de retención sea correcto, tanto en los datos del cliente, de la empresa Thorodin C.A., así como la base imponible, la alícuota aplicada, y el monto retenido, sello del cliente.

- 7.- Todos los comprobantes de retención de IVA e ISLR deben ser registrados al momento de su recepción, y enviados al departamento de contabilidad junto con el comprobante de pago y recibo de cobro.
- 8.- Se realizará diariamente los registros contables correspondientes al cobro de las cuentas por cobrar, y se enviarán con sus respectivos soportes al departamento de contabilidad.
- 9.- Se emitirá reportes semanales para elaborar la planificación de cobro y se enviará al departamento de tesorería, para la planificación del flujo de caja.
- 10.- Todas las facturas pendientes por cobrar deberán estar archivadas correctamente.
- 11.- Se emitirán y enviarán mensualmente, estados de cuentas a los clientes en donde se detallan las facturas próximas a vencer y las facturas ya vencidas que no han sido canceladas.

Funciones del Analista de cuentas por cobrar

A continuación se presentan las funciones del analista de cuentas por cobrar, con la finalidad de informar al personal del área cuáles son sus funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeña con la finalidad de mejorar su desempeño con eficiencia y eficacia, y evitar omisiones por desconocimiento de las mismas.

- 1.- Realizar los registros contables de las cuentas por cobrar.
- 2.- Hacer seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención.
- 3.- Mantener actualizados los libros de ventas y auxiliares de cuentas por cobrar.
- 4.- Archivar los originales de las facturas pendientes por cobrar.
- 5.- Entregar al cliente las facturas originales una vez cancelada la obligación.
- 6.- Enviar al departamento de contabilidad la documentación soporte de la cobranza realizada después de su registro en el sistema principal.
- 7.- Emitir reportes semanales de las cuentas pendientes por cobrar.
- 8.- Emitir reportes semanales de las cobranzas efectivas.

- 9.- Hacer seguimiento de los cheques devueltos.
- 10.- Realizar conciliaciones bancarias semanales.
- 11.- Emitir y enviar a los clientes estados de cuentas mensualmente.

Procedimientos de control interno para el registro contable de las cuentas por cobrar

- 1.- El personal de facturación emite factura del cliente en original y dos copias y envía original al departamento de cuentas por cobrar, y copia a almacén para su despacho.
- 2.- El departamento de cuenta por cobrar recibe factura original del cliente, revisa en el portal electrónico del SENIAT el tipo de calificación de contribuyente ordinario de retención o de agente de retención del IVA e ISLR, y la respectiva alícuota de retención del setenta y cinco o cien por ciento (75% ó 100%), imprime comprobante de calificación y archiva en la carpeta del expediente del cliente, y registra en el libro auxiliar de ventas y en el de cuentas por cobrar, señalando su respectiva calificación.
- 3.- Realiza el correspondiente asiento contable por concepto de las cuentas por cobrar:
 - a) Asigna el monto total de la factura a las cuentas por cobrar, detalla el monto del IVA a la cuenta débito fiscal, el cual se determina multiplicando la base imponible por la alícuota del IVA, la cual en la actualidad corresponde al doce por ciento (12%) según la Ley del IVA.

CONCEPTO	DEBE	HABER
Cuentas por cobrar comerciales	112.000,00	
IVA (Débito Fiscal)		12.000,00
Ventas		100.000,00

- 3) Registra la factura en el libro auxiliar de ventas indicando la calificación del cliente contribuyente ordinario, o agente de retención, así como en el registro de cuentas por cobrar.

- 4) Emite reporte de registros contable al final del día y compara los importes registrados, con las facturas originales, y efectúa las correcciones necesarias en caso de errores.
- 5) Semanalmente emite reporte de facturas pendientes por cobrar y elabora planificación de cobranza.
- 6) Realiza revisión de facturas vencidas y elabora reporte en el cual indica nombre del cliente, número de factura vencida, monto de la factura, y días de mora.
- 7) Efectúa llamadas telefónicas para gestionar la cobranza, y anota las observaciones o indicaciones de pago referidas por el cliente.
- 8) Recibe pago por parte del cliente, revisa que los importes cancelados sean los correspondientes a la factura, emite recibo de cobranza y entrega al cliente, revisa si es agente de retención del IVA e ISLR y revisa que se tenga el soporte del comprobante de retención correspondiente, y entrega copia del recibo y la factura original al cliente, colocando sello de “Cancelado”.
- 9) Verifica que el comprobante esté debidamente elaborado, detallando lo siguiente:
 - a) Datos del cliente sean correcto (razón social, RIF).
 - b) Datos de la empresa Thorodin, C.A. (razón social, RIF)
 - c) Número y Control de la factura.
 - d) Monto de la factura.
 - e) Alícuota de IVA
 - f) IVA Generado
 - g) Monto del IVA Retenido.
 - h) Numero del comprobante.
 - i) Fecha de emisión del comprobante.
 - j) Porcentaje de retención (75% o 100%)
 - j) Comprobante de retención del ISLR porcentaje de retención.
- 9) Efectuar el registro contable por el cobro de la cuenta por cobrar

CONCEPTO	DEBE	HABER
----------	------	-------

Retención del IVA (75%)	9.000,00	
Retención de ISLR (3%)	3.000,00	
Banco	100.000,00	
Cuentas por cobrar comerciales		112.000,00

10) Si se realizó el pago y no se recibió el correspondiente comprobante de retención deberá registrar la información de la manera siguiente, y se hará seguimiento para su recepción en los siguiente tres (3) días de la emisión del pago.

CONCEPTO	DEBE	HABER
Banco	100.000,00	
Cuentas por cobrar comerciales		100.000,00

11) Al recibirse los comprobantes de retención del IVA e ISLR se deberá realizar el siguiente asiento

CONCEPTO	DEBE	HABER
Retención del IVA (75%)	9.000,00	
Retención del ISLR (3%)	3.000,00	
Cuentas por cobrar comerciales		12.000,00

11) Se revisará la disponibilidad del pago en la cuenta del banco de la empresa, a través de la banca electrónica.

12) Se enviará el recibo de cobro, copia de la factura, y comprobantes de retención al departamento de contabilidad para su resguardo.

13) El departamento de contabilidad revisará en el sistema administrativo y contable que el registro contable por concepto de la cobranza haya sido efectuado correctamente, y procederá al archivo de la factura con su documentación soporte.

- 14) El analista de cuentas por cobrar actualizará el libro de ventas indicando el número de retención correspondiente a la factura cancelada por el cliente.
- 15) Actualizará auxiliar de cuentas por cobrar por la factura cobrada.
- 16) Emitirá reporte diario y verificará que todas las facturas registradas, y los comprobantes de cobro hayan sido correctamente registrados.
- 17) Realizará semanalmente reporte de las facturas vencidas, enviará copia al departamento de tesorería y gestionará la cobranza.
- 18) Elaborará reporte de comprobantes de retención de impuestos pendientes por recibir y se hará contacto con el cliente para gestionar su envío.
- 19) Efectuará mensualmente estados de cuenta y enviará a los clientes vía electrónica y hará seguimiento de su recepción.

Con los lineamientos planteados se pretende minimizar las debilidades existentes en los procesos en el registro contable de las cuentas por cobrar, para poder brindar una información veraz, oportuna y confiable a la alta gerencia, para la toma de decisiones, queda de parte de la gerencia de la empresa Thorodin, C.A., su implementación, difusión y capacitación del personal.

REFLEXIONES FINALES

Las empresas se ven necesitadas de adaptarse a los cambios tecnológicos, y de normativas legales y tributarias, que se vienen implementando, en el Estado Venezolano, el cual requiere la aplicación de control interno de las cuentas por cobrar, específicamente en relación a los registros contables, por lo que se requiere tener un plan de trabajo definido con metas precisas y claras, donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad, con el fin de salvaguardar las cuentas por cobrar, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de políticas para el logro de metas y objetivos programados, así como cumplir con las disposiciones tributarias y legales, para que al momento de una fiscalización tributaria, sea enfrentada con éxito.

La información obtenida a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se examinó y se tomaron los aspectos más relevantes del control interno del registro contable de las cuentas por cobrar y así verificar su cumplimiento dentro del área en estudio de la empresa Thorodin, C.A. observándose los siguientes aspectos:

- No cuentan con manuales de normas y procedimientos en el área de cuentas por cobrar, que unifiquen criterios y establezcan una guía para la realización de las operaciones generadas en el área, de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos propuestos.
- Por lo tanto, no se encuentran definidas formalmente las funciones y responsabilidades, del personal del área, por lo que se omiten tareas necesarias para su buen funcionamiento.

- A pesar que se realizan los registros en libros de ventas y auxiliares de cuentas por cobrar, no se emiten reportes para verificar que la información haya sido correctamente registrada.
- No se verifica la calificación de los clientes, para determinar si son contribuyentes ordinarios o agentes de retención del IVA e ISLR, además no se hace seguimiento de la recepción de los comprobantes de retención respectivos, y correspondientes a las facturas canceladas.
- No existen controles internos para el registro contable en el área de cuentas por cobrar.

En este sentido, se logró establecer lineamientos adecuados de control interno del registro contable de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A, cumpliendo con el objetivo principal del presente estudio, el cual es una herramienta que establece normativas y procedimientos de control en el área de cuentas por cobrar, específicamente en relación a los registros contables, a fin de que cada uno de los cargos de las cuentas de los clientes pendientes de los cobros, esté respaldados por documentación y al mismo tiempo faciliten las actividades de cobros, con el propósito de conducir eficientemente las actividades a la obtención de los objetivos y sirviendo de apoyo a la solución de problemas.

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en el presente estudio realizado en la empresa Thorodin, C.A específicamente en el manejo y control interno del registro contable de las cuentas por cobrar, se formulan las siguientes sugerencias:

- 1- Tomar en consideración los resultados obtenidos en esta investigación, ya que le permitirá a la organización analizar las debilidades que se observan con respecto a los registros contables, en el área de cuentas por cobrar, lo cual permitirá detectar las desviaciones oportunamente y realizar los correctivos necesarios, también reforzar las fortalezas observadas y cumplir las metas establecidas en el departamento de cuentas por cobrar.

- 2- Elaborar un manual de Normas y Procedimientos, que sirva de herramienta para llevar a cabo las diversas actividades en el departamento, siendo este el instrumento más idóneo para evitar las distorsiones en los procesos, asegurando en todo momento su continuidad en las actividades y que el personal conozca las normas y procedimientos.
- 3- Comunicar a las áreas involucradas los cambios establecidos, a través de los lineamientos propuestos, y dar a conocer los beneficios que se obtendrían mediante la implementación de ellos.
- 4- La capacitación constante del personal del área tributaria y administrativa en materia de procesos financieros y contables, instruyendo al personal acerca de la importancia del uso y cumplimiento de las normas establecidas, y de obligaciones tributarias, ya que de esta manera aumenta la productividad del personal, mejora su desempeño y la organización logra sus objetivos organizacionales.
- 5- Supervisión y seguimiento de las actividades realizadas en el departamento de cuentas por cobrar, orientando los esfuerzos de todo el personal hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes, y así optimizar la eficacia y efectividad de la gestión de crédito y cobranza y por ende la financiera y contable.

REFERENCIAS

BIBIOGRAFICAS

- Aguirre, (1997). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control.** España. Cultura S.A.
- Arias F. (2006). **El proyecto de investigación.** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Arreaza, E. y Guacarán, M. (2013), **Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.** Universidad José Antonio Páez.
- Catacora, F. (2000). **Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales.** Colombia. Editorial Mc Graw - Hill. Primera Edición.
- Catacora, F. (2000). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Colombia Editorial Mc Graw – Hill. Octava Edición.
- Decreto No. 1436. Decreto con Rango Valor y Fuerza de la Ley de Reforma que establece el Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial 6152 de fecha 18/11/2014
- Díaz (2007). **Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa.** Editorial Club de Estudio.
- Diccionario de Administración y Finanzas.** (2002) (10a. ed.). Editorial Océano Centrum. Madrid-España.
- García (1980). **Administración y Dirección.** España S.A.
- Gritman, L. (1990), **Cuentas y documentos por cobrar.** [documento en línea] Disponible en: <http://html.rincondelvaco.com/cuenas-y-documentos-por-cobrar.html> [Consulta Abril, 21, 2015]
- Guerra y Manamá (2011), **Estrategias para el control de las cuentas por cobrar (Convenio Persona Natural) en la empresa C.A. Esculapio.** Universidad José Antonio Páez. San Diego.

- Hernández, A. (2005). Clasificación de las cuentas [Documento en línea] Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/delascuentas.htm> [Consulta Abril, 21, 2015]
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (1999). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Hurtado, I. y Toro, L. (2007). **“Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Editorial CIEC, S.A. Caracas. Venezuela.
- Leal, A (2008). “Metodología de la Investigación. 3era Edición. McGraw Hill International. Bogotá. Colombia
- Martínez y Ramos (2010), **Manual de normas y procedimientos para la realización de la nómina de los Colegios Fe y Alegría del Estado Carabobo**. Universidad de Carabobo
- Márquez. (2002). **Metodología de la investigación, una comprensión holística**. Ediciones Quiron-Sypal. Caracas, Venezuela
- Meigs, R.(2000). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales. Colombia. Mc Graw – Hill. Undécima Edición.**
- Morgado (2010), **Lineamientos Estratégicos**. Editorial Episme, S.A. Caracas. Venezuela.
- Ortega, G y Puerto, S. (2013), **Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos C.A., ubicada en San Diego, Edo. Carabobo”**. Universidad José Antonio Páez.
- Palella, S y Martins, F (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial fedupel. Venezuela.
- Providencia Administrativa SNAT/2005/2005. Gaceta Oficial No. 38.136 de fecha 28/0/2005.
- Real Academia española (2001). **Diccionario de la lengua española**. 22ª Edición. Madrid España. Espasa Calpe.
- Rondón, Francisco (2001). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas-Venezuela.

- Rosemberg, J. (2003). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano. Madrid-España. Sabino, C. (1994). **El proceso de investigación**. Edit. **Lumen- Buenos Aires**.
- Sabino, C. (2000), **El proceso de investigación científica**. Editorial Panapo: Caracas
- Sevilla y Silva (2013), **Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa SISALMA Sistemas Integrales C.A., Ubicada en el Estado Miranda**. Universidad José Antonio Páez. San Diego.
- .Stoner, J. (1996). **Administración**. 6ta.Edición. México; Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Tamayo y Tamayo (2010). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Santa María (2000), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**.
- Velázquez, Y. (2013), **Estrategias de control interno bajo el enfoque COSO para las cuentas por cobrar de la empresa M.Q. Corporation C.A.**”. Universidad José Antonio Páez

ANEXOS



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

Cuestionario

Estimado señor

Gerente de Administración

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar los lineamientos contables para el registro adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa Thorodin, C.A. Ubicada En Valencia, 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.- El Cuestionario

Ítem 1.- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control interno para el registro de las cuentas por cobrar?

SI ___

NO ___

Ítem 2 ¿Existe separación de funciones en el área de cuentas por cobrar?

SI ___

NO ___

Ítem 3.- ¿Conoce usted cuáles son sus funciones específicas en el cargo que desempeña?

SI ___

NO ___

Ítem 4.- ¿Cuenta la empresa con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar los registros contables de las cuentas por cobrar?

SI ___

NO ___

Ítem 5.- ¿Es revisada la calificación del cliente en el portal electrónico del SENIAT para determinar si es Agente de Retención de IVA e ISLR?

SI ___

NO ___

Ítem 6 ¿Los comprobantes de retención del IVA e ISLR emitidos por los clientes agentes de retención, son recibidos oportunamente en el área de cuentas por cobrar?

SI ___

NO___

Ítem 7 ¿Sabe usted si se lleva un registro en los libros de ventas de las retenciones del IVA e ISLR emitidas por los clientes agentes de retención?

SI ___

NO___

Ítem 8 ¿Se presentan con regularidad errores en el registro contable de las cuentas por cobrar?

SI ___

NO___

Ítem 9 ¿Los registros contables de las cuentas por cobrar se realizan diariamente?

SI ___

NO___

Ítem 10 ¿Se emiten reportes con frecuencia para verificar el correcto registro contable de las cuentas por cobrar?

SI ___

NO___

Ítem 11 ¿Los libros auxiliares de cuentas cobrar son actualizados con frecuencia?

SI ___

NO___

Anexo 2.- Tabla de Frecuencia

PREGUNTA ÍTEM	Alternativa/Frecuencia		Alternativa/Porcentaje	
	SI	NO	SI	NO
1	0	5	0%	100%
2	0	5	0%	100%
3	3	2	60%	40%
4	0	5	100%	0%
5	0	5	0%	100%
6	4	1	80%	20%
7	1	4	20%	80%
8	0	5	0%	100%
9	5	0	100%	0%
10	0	5	0%	100%
11	5	0	100%	0%

Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015)

Anexo 3.- Cuadro No. 1. Cuadro de Observación.

ITEM	RESPUESTA			
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
Políticas de Cobranzas				
Facturas vencidas pendientes de cobro				
Procesos internos de cobranza				
Registros de cuentas por cobrar				
Lineamientos para el crédito				
Análisis de vencimiento por antigüedad				
Programación de cobranza según la fecha de vencimiento de las facturas				
Emisión de reportes de facturas vencidas				
Registro diario de las cuentas por cobrar				
Actualización de los auxiliares de cuentas por cobrar				
Conciliaciones bancarias frecuentes				

Fuente: Camacaro, Y. y Quintero M. (2015)