



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

**LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS  
QUE PERMITAN OPTIMIZAR EL PROCESO  
DE CUENTAS POR COBRAR  
EN LA EMPRESA DISTINXIL C.A.**

**Autor(a): María Alvarado  
Tutor(a): Anthony Torcates**

**San Diego, octubre 2017**

## DEDICATORIA

Todas mis fortalezas son dirigidas por Jehová, a él todo el tributo, la gloria y la honra.

Este trabajo de grado el cual inspira progreso, satisfacción y éxitos se los dedico a “todos”, al que me ayudo y al que no, al que me inspiro y al que no, al que me entendió y al que no.....todos ellos hicieron directa o indirectamente posible este logro; el que me ayudo, motivo y acompañó lo hizo posible de una manera edificante, elegante y estoy muy agradecida.

El que nunca hizo nada, jamás motivo mi interés y no me ayudo....también le agradezco porque ellos son espejos en los que jamás me quiero reflejar y me impulsan a mejorar cada día, en fin mil gracias a “Todos” por existir en mi vida.

Mi familia, el regalo de Dios para no sentirme sola y el apoyo incondicional, benditos sean por aguantar tanto. José Rafael (esposó), José Luis (hijo), Gabriela (hija), Viviana (nuera), Sahily (nieta), Isacc (nieto). Sin ustedes nada soy. Los amo!

A mis hermanos; Francisco, Carmen, Betty, Marina, Williams, David, Milagros y Narciso a ustedes siempre les dedico mis logros porque siempre fueron y serán ejemplo en mi vida para bien. Todos son valiosos para mí...donde sea que se encuentren.... están presentes en mi vida.

A mis amistades mil gracias por ese aventón, por sus críticas, chistes en fin por su participación en esta meta, especial reconocimiento a Lourdes Carrero quien me brinda un amor maternal...viejita mía muchas gracias.

## INDICE GENERAL

Introducción.....	4
CAPITULO	
I	LA EMPRESA
1.1	Descripción de la empresa.....7
1.2	Reseña Histórica.....7
1.3	Misión y Visión.....7
1.4	Estructura Organizativa.....9
II	EL PROBLEMA
2.1	Planteamiento del Problema.....10
2.2	Formulación del problema.....13
2.3	Objetivos de la investigación.....14
2.4	Justificación.....14
2.5	Alcance.....15
III	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL
3.1	Antecedentes.....16
3.2	Bases Teóricas.....20
3.3	Definición de Términos Básicos.....20
IV	FASES METODOLOGICAS
4.1	Fases Metodológicas.....30
V	RESULTADOS
5.2	Análisis de los Resultados .....34
VI	LA PROPUESTA
6.1	Presentación de la propuesta.....48
6.2	Justificación de la propuesta.....48
	Conclusiones.....66
	Recomendaciones.....67
	Referencias Bibliográficas.....68

## INTRODUCCION

En el entorno de la industria, es fundamental la búsqueda de lo mejor, ese cambio para bien que siempre se necesita para avanzar y alcanzar las metas propuestas y Distinxil C.A., no es la excepción, esta empresa se mantiene en la búsqueda de esos cambios que transforman resultados de manera positiva.

Esta investigación busca proponer lineamientos para el debido control en las cuentas por cobrar, la cual se convierte en una nueva oportunidad de desarrollar estrategias que permiten obtener ventajas en medio de la industria, convirtiéndolas en herramientas fundamentales de la gestión empresarial. Desde este punto de vista, la empresa debe adoptar medidas de control para garantizar la rentabilidad de la organización.

Es indispensable implementar lineamientos en el proceso controles internos y principalmente en el departamento de cuentas por cobrar, ya que este permite veracidad, confiabilidad en la información financiera. Para el análisis de esta investigación se revisaron las distintas fuentes de información y apoyo referente al tema, se empleó la técnica del instrumento de recolección de datos, basado en una entrevista no estructurada y el cuestionario reúne características de proyecto factible, ya que se propone una solución para la problemática expuesta, para satisfacer los objetivos de la empresa.

La presente investigación se presenta estructurada de la forma siguiente:

Capítulo I: En este capítulo hacemos referencia a la información fiscal de la empresa Distinxil C.A., su razón social, ubicación, dirección, reseña histórica, misión, visión y organigrama general, con ellas nos orientamos a que se dedica y nos familiarizamos con el sentido principal razón objeto de estudio.

Capítulo II: Es la situación actual de la investigación a realizar, también abarca los objetivos, tanto generales y específicos, la formulación del problema y la justificación de la investigación, que se refiere a la importancia que reviste este capítulo y la relevancia que pueda prestar a trabajos de investigación futuros.

Capítulo III: Está, basado en los antecedentes de la investigación que son aquellos estudios de tesis realizadas por distintos autores, donde se plantean una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas y apoyados en bases teóricas, basándose en teorías que han desarrollado modelos de síntesis que soporten la investigación, donde dan una explicación de los conceptos más usados de la investigación.

Capítulo IV: Este capítulo presenta el tipo de investigación y su diseño, así como también los procedimientos planteados para obtener información y la manera como se realizará el análisis e interpretación de la información obtenida a través de los instrumentos diseñados.

Capítulo V: En él se presenta la información recopilada donde se analizan de acuerdo al instrumento de recolección de datos la información adquirida.

Capítulo VI: Se presenta la propuesta donde se le plantea a la empresa lineamientos indicado la justificación de la propuesta, metas que puede alcanzar y factibilidad de la misma.

Capítulo VII: Una vez desarrolladas la investigación, que contienen las reflexiones alcanzadas con el estudio realizado, se concluye y se indica recomendaciones que la empresa Distinxil c.a., debe tomar en cuenta para optimizar los lineamientos administrativo en las cuentas por pagar.

## **CAPITULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **Perfil de La Empresa**

##### **1.1 Razón Social**

Distinxil C.A.

##### **1.2 Ubicación**

Zona Industrial Paraparal, Los Guayos

##### **1.3 Dirección**

Av. Principal, C.C. Paseo Paraparal Nivel Nave C, Local PB-2-Urbanización Paraparal

##### **1.4 Actividad Económica**

Empresa prestadora de servicio en venta, recarga y mantenimiento de equipos contra incendios (Extintores) y accesorios referentes al ramo; Baterías, cascos, guantes, botas de seguridad, señalización y avisos de seguridad industrial.

##### **1.5 Reseña Histórica**

Distinxil C.A. es una pequeña empresa privada establecida en el municipio Los Guayos, Edo Carabobo-Venezuela. Surge del ímpetu emprendedor, trabajador y organizado de un joven venezolano con ansia de surgir y brindar a la nación un aporte laboral dentro de las Pyme.

Nace 16 de Marzo del año 2009, ofreciendo servicio de recargas y mantenimientos de extintores, una labor que se ajusta a las exigencia del

estado, ya que es un requisito indispensable para la apertura y permanencia de todo establecimiento en marcha.

Hasta el momento Distinxil C.A., permanece estable y se encuentra en la búsqueda de mejorar sus actividades financiera, es por ello se considera objeto de estudio para la presente investigación.

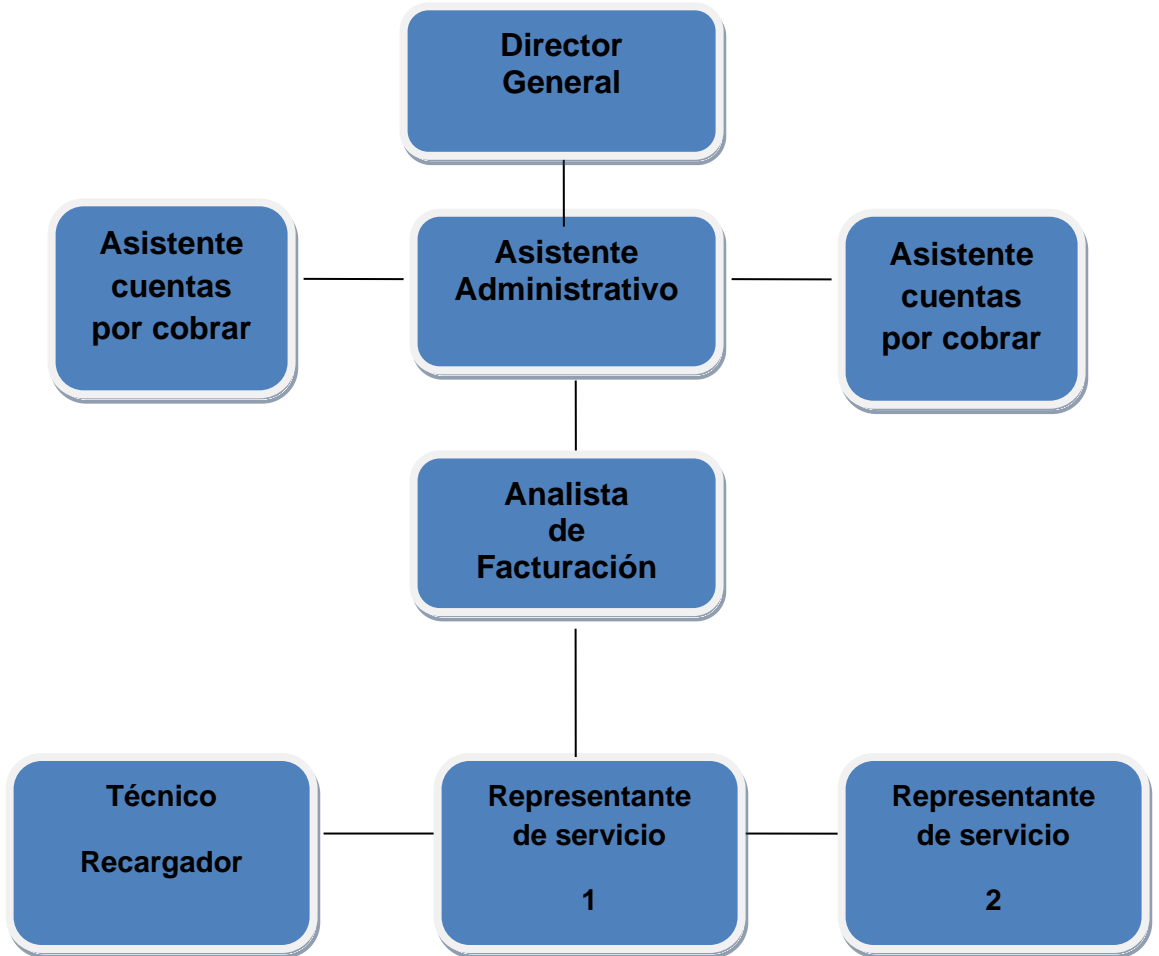
### **1.6 MISION:**

Nuestro objetivo principal es la seguridad que le ofrecemos al cliente en mantenimiento y recarga de los extintores y equipos de seguridad al momento de presentarse un conato de incendio donde ellos tengan plena confianza del manejo de dichos extinguidores.

### **1.7 VISION:**

Nosotros como empresa de mantenimiento de recarga de extintores y seguridad vemos la extensión que nos da la proyección de ofrecer un buen servicio y así cubrir otras zonas de las regiones del país.

## Organigrama General



Fuente: Alvarado, (2017)

## **CAPITULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del problema**

Toda organización requiere y exige una serie de normas que le brinden estabilidad y eficacia para su rendimiento. Es por ello que se propone establecer para esta investigación, lineamientos que permitan optimizar el proceso de cuentas por cobrar e impulse su progreso empresarial a un mejor nivel dentro del mercado competitivo.

Cabe destacar que una organización la cual no goce de lineamientos que le brinde un ambiente de control administrativo contable en todos sus departamentos, está en proceso de caos, carente de coordinación integral de todas sus actividades operacionales, restando sentido a sus objetivos principales. Se deben implementar procedimientos que impulsen y exalten el mayor rendimiento que la organización pueda ofrecer. En esta oportunidad nos enfocaremos en las cuentas por cobrar; que es donde se llevan los registros de aumento o disminución derivados de las ventas por conceptos distintos, bien sea de mercancía o prestación de servicio, exclusivamente a crédito y obviamente a favor de la empresa.

En el medio empresarial no hay límite para el éxito solo hay que enfocar, detectar, plasmar y desarrollar actitudes positivamente relevantes que reflejen cambios favorables, por ello debemos identificar los riesgos de control internos, lograr las metas propuestas y conseguir su mejor rendimiento financiero.

Actualmente la empresa se rige por procedimientos básicos, sin embargo ya ha experimentado alianzas comerciales con empresas reconocidas en el

mercado como lo es; Venezolana de vidrio c.a., (Venvidrio), es decir está en pleno crecimiento y desarrollo empresarial y es por ello que requiere y exige un mayor control en las cuentas por cobrar. Nos apoyaremos en investigaciones anteriores para direccionar favorablemente estos lineamientos y minimizar riesgos desfavorables.

Las cuentas por cobrar representan un activo, recurso económico propiedad de una organización que positivamente le genera un beneficio en el futuro. Forma parte del activo circulante, se origina de las ventas a crédito y tienen saldo deudor. Son de suma importancia porque forman la mayor parte de la

Facturación dentro de la organización, es decir que las ventas a crédito predominan en las empresas y son generadas por medio de facturas obviamente pendientes al cobro o cuentas por cobrar.

Cada día la industria asume el reto del cambio estructural y sistemático en todas sus áreas vulnerables que comprometen a disminuir su capital. Estos cambios económicos nos conllevan a la búsqueda de los mejores resultados, exigiendo a la empresa su máximo potencial y para ello se debe optimizar los procesos administrativos.

Giovanny Gómez (2001), "El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores y violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

El autor hace mención del control interno como el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adquiridas y procesadas dentro de una

organización para proteger sus recursos al igual que la exactitud y veracidad de su información tanto financiera como administrativa, promoviendo y estimulando la eficiencia de sus operaciones para obtener éxito en el logro de las metas y objetivos programados.

Por lo tanto, la administración del crédito y cobranzas son unas de las actividades más complicadas de realizar las cuales deben ser guiadas por controles internos que optimicen las actividades y desempeño dentro de la empresa de forma eficiente, esperando resultados positivos de rentabilidad y utilidad razonable. Los instrumentos utilizados serán las variables para la visión financiera con la finalidad de orientar de manera efectiva a la gerencia de crédito y cobranza.

Según Brito. J. (1994) “Las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios

Generalmente los créditos son recuperados a corto plazo, se ofrecen plazos razonables y descuentos por pronto pago como estímulo a cobranza efectiva.

Según Suarez y Mujica (2006). “Las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa, representadas por facturas. Aumentan por el deben y disminuyen por el haber. Su saldo es deudor”.

La empresa Distinxil c.a., en su departamento de cuentas por cobrar requiere de lineamientos que optimicen el proceso de cobranza, que permitan un mejor desempeño dentro de sus actividades y minimizando las debilidades en sus funciones. La empresa debe considerar que están mal aplicados los procesos y que cada empleado debe ejecutar correctamente el cumplimiento de las normas establecidas.

Actualmente se presentan continuos retrasos en la cobranza reflejando debilidades y fallas en los compromisos adquiridos, por ende se recomienda establecer lineamiento que optimicen estos procesos en el departamento de cobranza y poder así cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos.

### **Formulación del Problema**

¿Cuáles son los lineamientos administrativos que optimicen el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Distinxil c.a.?

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Proponer lineamientos administrativos que permitan optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Distinxilc.a.

## **Objetivo Especifico**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Distinxil c.a.
- Identificar las debilidades que existen en los procesos de cuentas por cobrar de la empresa Distinxil c.a.
- Diseñar lineamientos administrativos que permitan optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Distinxil c.a.

## **Justificación de la investigación**

Los procesos administrativos contables son la base fundamental para la organización de una empresa, ya que garantizan la rentabilidad, estabilidad y vida útil simplificando información veraz y eficaz, promoviendo productividad y buen funcionamiento de los controles internos. Es por ello que sugerimos emprender lineamientos en el departamento de cuentas por cobrar, para exponer una situación diferente que brinde tranquilidad, rendimiento y control dentro de la organización.

Las empresas en su proceso de evolución, las diversidades que presentan sus operaciones nos inducen a la búsqueda de lineamientos que garanticen y optimicen el rendimiento de sus actividades. En base a lo antes expuesto, se buscan mejorar los lineamientos del proceso administrativo enfocado en el departamento de cuentas por cobrar.

La cobranza cumple con un rol de gran importancia dentro de la organización en ella se refugia la fluidez y solidez financiera, direccionando su estabilidad económica.

De tal modo, que gestionar y garantizar una cobranza a tiempo le aporta a la empresa prevención en retrasos de sus compromisos financieros. A su vez, se lograra precisar los aspectos más relevantes para optimizar dicha gestión. Esta propuesta se presenta como una herramienta de control interno administrativo, ya que ofrecerá óptimos procesos de cobranza dentro de la organización.

Por lo tanto, se justifica la investigación ya que se requieren lineamientos administrativos que optimicen el proceso de cobranza dentro de la organización. Esta investigación puede servir como referencia bibliográfica para estudios posteriores referidos al tema dentro y fuera de nuestro plantel académico, aportando así apoyo a futuros proyectos objeto de estudios.

### **Alcance**

Establecer lineamientos administrativos contables, que garanticen la estabilidad de la empresa en medio de las crisis económicas y que dirijan a la organización a un futuro mejor, basado en el control de sus créditos y cobranza.

## **CAPITULO III**

### **MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL**

#### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes o trabajos anteriores, servirán de referencia ya que guardan relación con los tópicos desarrollados en este estudio haciendo relevancia a los aspectos a tratar.

Según Sampieri (2008:64) “Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio”. Para sustentar teóricamente la investigación se consideraron trabajos anteriores que proporcionaron una base consistente y que se encuentran estrechamente relacionados con la propuesta presentada.

A continuación se exponen diferentes investigaciones:

Moronta, Carlos (2013), realizaron un trabajo de grado intitulado: **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez S.A”**, ubicada en San Diego Estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Paéz para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, el cual tiene como propósito proponer lineamientos para optimizar el departamento de cobranzas de la empresa mencionada.

En el aspecto metodológico se basa en una investigación de campo, tipo descriptivo y documental, siendo su modalidad de proyecto factible. Concluyo que en el diseño estructural de la investigación se determinó la

necesidad que mejore la organización del departamento de cobranza y sus funciones administrativas para alcanzar el éxito esperado, este estudio comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de los datos e informaciones actuales de la empresa.

Este antecedente guarda una estrecha relación con esta investigación dado que su propuesta consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa.

Gaspar, M (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Diseño de estrategias que permitan el fortalecimiento del control interno de inventarios en las cooperativas. Caso de estudio Cooperativa La Salina**, realizado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, muestra como objetivo principal el diseño de estrategias con el propósito de controlar el inventario y a la vez reducir la pérdida de mercancía a fin de mejorar la calidad y el control en forma oportuna y eficiente para el beneficio de la cooperativa. La investigación fue de tipo descriptiva, basada en un diseño de campo.

Como resultado a esa investigación, los autores pudieron concluir que los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento de los controles internos de existencias en el almacén, también pudieron observar que no se realiza planificación en las compras de materiales y tampoco existe personal encargado de llevar el control del almacén, lo que refleja una debilidad en las pautas establecidas por la organización. Este trabajo de grado se encuentra estrechamente relacionado con el actual en lo referente a la necesidad de tener controles internos que permitan el mejoramiento de los procesos contables dentro del área administrativa.

Por otra parte, Ortega G. y Puerto S. (2013), desarrollaron un trabajo de investigación que lleva por título: **“Lineamientos para Optimizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A”**, ubicado en San Diego, estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Paéz, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, esta investigación tiene por objetivo proponer lineamientos administrativos que mejoren el funcionamiento de las cuentas por cobrar de Vene-frenos, C.A.

Es por ello que dicha investigación es de campo, tipo descriptivo y documental, y se trata como proyecto factible, ya que requiere aplicar lineamientos óptimos que se adapten a los procedimientos administrativos contables para mejorar el control interno y garantice efectividad en los procesos de registros de cuentas por cobrar esto hacia el mejoramiento continuo la imagen de Vene-frenos. Este antecedente tiene relación con esta investigación ya que se pueden tomar en consideración los controles y lineamientos que permiten un proceso efectivo de Cobranza.

**Dando lugar para determinar lo siguiente:**

- La empresa debe llevar a cabo codificaciones de los reportes de cobranza y no realizar operaciones erradas, ya que distorsiona la información.
- Carencia de organización dentro del departamento de cuentas por cobrar, no
- Se cumple con ciertas normas y directrices que minimicen riesgos de control.
- Falta de criterios y política referente a ventas a crédito y su respectiva cobranza.

- Disminuir cuentas pendiente al cobro (vencidas) y morosidad de las mismas.

Estos antecedentes constituyen un aporte para la investigación, porque permite comprender las características que se deben tomar en cuenta para documentar una investigación de este tipo, y lo fundamental es que se implementen y se cumplan con los procedimientos contables tan necesarios para una empresa.

En el diseño y la estructura de la investigación se determinó la necesidad de mejorar los procesos del departamento de cobranza y sus funciones administrativas para alcanzar los objetivos y obtener éxito, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la recolección de datos de la empresa objeto de estudio.

En toda investigación se hace necesario que los hechos estudiados, así como los resultados obtenidos y las evidencias relevantes en relación a lo investigado, se establezcan entre ellos, Además de los nuevos conocimientos que son posibles a brindar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez, por lo cual requiere delimitar por procedimientos de orden metodológicos.

La metodología de la investigación proporciona una serie de herramientas teórico-práctico para la solución de problemas mediante método científico. Este conocimiento representa una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad.

Este proyecto incluye el tipo de investigación, técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la búsqueda. Es el “Como” realizar el estudio para la problemática planteada.

Sabino, “Los antecedentes de una investigación se refiere a los estudios previos relacionado con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna relación con el objeto de estudio” (p.23).

## **2.2 Bases teórica**

Son el conjunto de teoría que determinan el enfoque o el punto de vista que va dirigido a explicar el problema planteado, basado en un conjunto de conceptos y proposiciones que lo constituye. Puede dividirse de acuerdo a los tópicos que abarque la temática y sus variables para su debido análisis.

Su principal finalidad es sustentar la investigación dentro de las perspectivas y diferentes proposiciones de diversos autores y cualquier otro documento de apoyo para desarrollar la investigación, permitiendo los fundamentos y explicación de los aspectos significativos del tema. En esta investigación nuestro enfoque va dirigido a los lineamientos que optimicen el proceso de las cuentas por cobrar y haremos mención de algunas definiciones contables necesarias para el desarrollo del tema.

### **2.2.2 Sistema de control administrativo**

Es un medio que se utiliza para recopilar información y luego utilizarla con el fin de ayudar en la planeación, control y con ello coordinar las

decisiones y conducta de sus gerentes y empleados dentro de una organización.

Toda organización requiere de un buen sistema de control para su mejor desempeño y desarrollo administrativo que lo lleve a la más idónea toma de decisiones y por ende motive mediante su buen proceso a todo el personal que labore en ella. Este sistema administrativo aporta de manera positiva progresos dentro de la organización, ya que contribuye al alcance de los objetivos, llevando control de la información financiera-administrativa de la empresa.

Horngren, Foster y Datar, (2007), definen al sistema de control administrativo como “un medio para recopilar y utilizar información a fin de ayudar y coordinar las decisiones de planeación y de control dentro de una organización y de guiar la conducta de sus gerentes y empleados”.

Sundem G. (2001), afirman que el Control Administrativo “es una integración lógica de las herramientas de contabilidad administrativa para reunir y reportar los datos y para evaluar el desempeño”, es decir, a nivel organizacional, el Control Administrativo, le permite a la gerencia conocer los procedimientos, normas y lineamientos por los cuales debe regirse cada área y a su vez, evaluar si los resultados obtenidos están conforme a lo esperado.

Daft R, (2007), señala que los sistemas de control administrativos, se consideran como: “las rutinas Formales, los reportes y los procedimientos que utilizan la información para mantener o alterar patrones en las actividades organizacionales”.

De esta manera las empresas por medio de la gerencia tienen la oportunidad de manejar la información real, efectiva y oportuna de cada área

o departamento y poder observa o detectar si hubo fallas en el procedimiento y solucionarlas si el caso lo amerita a través de la toma de decisiones y así cubrir la necesidad de solventar la problemática para con ello alcanzar la estabilidad administrativa y financiera de la organización.

### **2.2.3 La contabilidad**

Es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de una empresa con el fin de interpretar sus resultados, orientando a sus directivos sobre el curso que lleva su organización mediante estadísticas contables. Estos datos miden la capacidad financiera de la empresa, aporta información a los gerentes y administradores para la toma de decisiones, reflejando la rentabilidad financiera mediante los consecuentes registros.

### **2.2.4 Control interno**

Es un sistema integrado por el esquema de una organización y el conjunto de planes y objetivos guiados por métodos, normas, principios, procedimientos y mecanismo de verificación que desarrolla y evalúa una entidad, con el fin de alcanzar el éxito en todas sus actividades, administrando la información y los recursos dentro del marco constitucional y legal de acuerdo a las políticas trazadas.

Según Holmes (1999), es la función que tiene la gerencia de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa para evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de no contraer obligaciones sin previa autorización.

Al control interno lo deben definir objetivos orientados por la gerencia que proporcione seguridad en la información financiera, aunque no puede prevenir juicios o decisiones erróneas, el control interno las regula con el simple cumplimiento de sus leyes.

#### **2.2.4 Objetivos del control interno**

- Resguardar los activos de la compañía
- Promover, evaluar y supervisar todas las gestiones dentro de la organización.
- Eficacia, eficiencia y ejecución de todas actividades administrativas.
- Prevenir, detectar y corregir actividades que pongan en riesgo el control que lleva la empresa.

Cepeda, (1997) sugiere que el diseño, la implantación, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento de los controles internos deben estar basados en los objetivos antes mencionados. El cumplimiento de estos objetivos va orientando a la organización a una estabilidad financiera donde sus debilidades disminuyen de acuerdo a la continuidad de los mismos.

#### **2.2.5 Control Interno Administrativo**

Es una estrategia que está conformada por varias normas, procedimientos y mecanismos que regulan las actividades dentro de la administración y condicionan el proceso que deben llevarse a cabo para lograr los objetivos de la organización y desde este punto de partida se puedan establecer el control contable de las operaciones.

En este tipo de control se incluyen más que todo, análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad. Estas estadísticas que se logran de acuerdo a este control, promueven el crecimiento de la empresa ya que por medio de ellas se logran otorgamiento de créditos bancarios, estudios presupuestarios para la adquirir maquinarias, mobiliario y cualquier otro activo de interés para la empresa.

#### **2.2.6 Control contable:**

Son planes de la organización, procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y asegurar la veracidad de los registros financieros.

Catacora (2009), Procedimientos contables “son todos aquellos proceso, secuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa en los libros de contabilidad”.

#### **2.2.7 El control interno contable**

Es un proceso que está alineado a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registro de las operaciones presupuestarias y financieras. Está comprendido por normas y mecanismos, diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que las operaciones contables se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración, se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad.

### **2.2.8 Lineamientos:**

Es una tendencia, una dirección o una característica de algo, que se implementa como herramienta para la difusión y consulta de los acuerdos, normas, reglamentos y demás disposiciones de aplicación general dentro de la administración. Son el punto de partida para la planeación, es una herramienta para la difusión y consulta de los acuerdos, normas, reglamentos y demás disposiciones de aplicación general en la administración de una empresa.

### **2.2.9 Cuentas por cobrar**

Brito, definen las cuentas por cobrar como derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios. (p337).

Las Cuentas por Cobrar surgen cuando la mercancía o los servicios se venden, pero su importe no se recibe de inmediato. Cuando el cliente hace alguna remesa de dinero, la cuenta por cobrar se convierte en efectivo. Las Cuentas por Cobrar pueden provenir de muchos clientes y en el balance se acumulan en una sola cifra.

Chillida, H. (1999), manifiesta que las cuentas por cobrar “son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro”. Cabe señalar que éstas son activos relativamente líquidos que generalmente se convierten en efectivo en un espacio de treinta (30) a sesenta (60) días.

En este sentido se toma en consideración la antigüedad de cuentas por cobrar, la cual consiste en el análisis de los débitos que integran cada uno de

los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación.

### **2.2.10 Control interno de las Cuentas por Cobrar.**

El mecanismo de control interno deberá ser acorde con la aplicación general para todos los procedimientos y transacciones de las empresas de acuerdo a las funciones que realicen, sin embargo algunos autores, señalan que el control interno de las cuentas por cobrar involucra algunas recomendaciones importantes:

- El auxiliar de las cuentas por cobrar deben ser independientes de otras funciones de custodia y registro
  - El personal responsables de las cobranzas no deben estar relacionados con el encargado de las cuentas por cobrar, pues el funcionario debe actúa como elemento del control del trabajo del encargado del registro auxiliar y del cajero.
  - El personal responsable de otorgar crédito debe estar separado de las secciones y personas encargadas del departamento de crédito, del registro auxiliar de cuentas por cobrar y caja.
  - Teniendo en cuenta que el departamento o encargado del crédito determina la legitimidad de los deudores y sus adeudos, debe ser independiente del departamento que origina el crédito o el deudor, los registros que controlan los créditos y el departamento que recibe pagos de los clientes.
  - Deberán adoptarse la política de afianzar a todas las personas relacionadas con las cuentas por cobrar.

- Deberán establecerse políticas para la autorización de líneas de crédito por personal debidamente autorizado y facultado, por escrito.

- Las notas de crédito deben estar siempre soportadas por la documentación comprobatoria y deben incluir autorización de un funcionario facultado.

- Las notas de crédito deben ser enumeradas progresivamente, controladas o custodiadas tanto las usadas como las pendientes de uso y autorizadas por personal ajeno al efectivo.

- Establecer adecuados registros e informes de las cuentas canceladas.

- Deberán efectuarse arqueos sorpresivos a los encargados de las cuentas por cobrar.

- Verificar mensualmente el saldo del mayor contra los registros auxiliares (conciliación de las cuentas por cobrar). En caso de diferencias hacer las investigaciones y aclaraciones de inmediato.

- Los cortes de ventas y caja deben ser congruentes con los saldos de las cuentas por cobrar.

- Deberán elaborarse periódicamente (de preferencia mensual) reportes de antigüedad de saldos, por personal diferente e independiente de las funciones de cuentas por cobrar, para obtener información sobre pagos no registrados o registrados equivocadamente.

**De acuerdo a su origen, se pueden formar dos grupos de Cuentas por Cobrar:**

Dentro del primer grupo entran los clientes, se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representen la actividad normal de la misma.

En el segundo grupo va dirigido a otros deudores, que deberán mostrar las cuentas y documentos por cobrar a cargo de estos, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia, las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tienen características especiales en cuanto a su exigibilidad.

La administración de las cuentas por cobrar es parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas, a través de un manejo óptimo de variables como políticas de crédito concedido a clientes y estrategia de cobros.

Según Quintanar (2007) Por la índole de sus operaciones, algunas empresas tienen necesidad de expedir recibos para el cobro de determinados renglones de ingreso.

### **2.3 Definición de términos básicos:**

**2.3.1 Control:** es un plan de acción mediante el cual una organización procesa el ajuste sus actividades.

**2.3.2 Cliente:** individuo u organización que realiza una operación de compra.

**2.3.3 Cobranza:** proceso formal de presentar al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte.

**2.3.4 Control interno:** es la función que tiene la gerencia de salvaguardar los bienes de la empresa, evitar fraudes y ofrecer seguridad ante las finanzas.

**2.3.5 Control contable:** planes, procedimientos y normas de registros que se ocupan de proteger las cuentas y sus registros financieros.

**2.3.6 Crédito:** cambio de una prestación presente por una contraprestación de un bien o servicio.

**2.3.7 Facturas:** documento preparado por un vendedor de bienes y servicios y entregado al comprador.

**2.3.8 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.

**2.3.9 Optimización:** es la acción y efecto de optimizar, el cual busca la manera más idónea de realizar una actividad.

## **CAPITULO IV**

### **FASES METODOLOGICAS**

La Fase Metodológica es donde el investigador fija la estrategia ante el objeto de estudio, es cuando formula el modelo operativo para apropiarse del conocimiento. La preocupación mayor durante toda esta fase es la de elaborar sistemas de comprobación lo más confiables posibles.

#### **Fase I: Diagnostico de la situación actual que presenta la empresa Distinxil C.A., referente a lineamientos que optimicen el proceso de las cuentas por cobrar**

En el presente trabajo se realiza la recolección de datos de la situación actual que presenta la empresa Distinxil C.A., se diagnostica la falta de lineamientos que optimicen el proceso en el departamento de cuentas por cobrar, se aplico la técnica de observación directa en los análisis y registro de cobranza en el departamento de cuentas por cobrar con el objetivo de identificar el problema.

Tamayo y Tamayo definen al cuestionario como; “aquel que permite dar respuesta a los problemas en términos descriptivos como la relación de las variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”. (p. 124).

En esta fase será utilizada la técnica del cuestionario, ya que es el instrumento recolector de datos, con preguntas dirigidas al personal del departamento administrativo, quienes representan a la población y a su vez la muestra de la investigación, a quienes se le aplicaran la encuesta con

preguntas cerradas (SI o NO), el cuestionario se elaboró y aplico a la población objeto de estudio.

En este sentido, Morales, (2004), considera que “La Población constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella”.

En el presente proyecto la población estará conformada por los 06 empleados del área administrativa descritos a continuación; un (1) Gerente general, un (1) Asistente administrativo, un (1) asistente de cuentas por cobrar, un (1) Asistente de cuentas por pagar. Un (1) asistente de facturación y un (1) analista de ventas, a quienes se les aplicara la encuesta.

Una vez tomada la muestra lo que se hace es estudiar una parte o un subconjunto de la población, pero que la misma sea lo suficientemente representativa de ésta para que luego pueda generalizarse con seguridad de ellas a la población.

Tamayo y Tamayo, (1998). “la población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de la población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de investigación”. (p.124).

## **Fase II: Identificación de los elementos que afectan la gestión administrativa en el área de cuentas por cobrar de la empresa Distinxil C.A.**

En esta fase se procede a verificar si el proceso administrativo se lleva a cabo adecuadamente, determinando de una vez las fallas que traen como consecuencias, duplicidad en los documentos proporcionando ingresos irreales, retraso en la cobranza, alterando los verdaderos resultados financieros.

Es por ello que nace la necesidad de llevar a cabo esta investigación en este departamento de cuentas por cobrar y su debido análisis con la finalidad de determinar y solventar estas necesidades. Se procederá a la recolección de datos para identificar los elementos que afectan esta gestión, las políticas actuales establecidas por la empresa para verificar su secuencia y aplicación dentro del departamento de cuentas por cobrar, mediante el instrumento lista de chequeo.

### **Población y Muestra**

Constituyen el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados.

### **Fase III Diseñar lineamientos a seguir para optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Distinxil C.A.**

Una vez diagnosticada y posteriormente identificado los elementos se procede a elaborar los lineamientos o procedimientos que optimicen el proceso de las cuentas por cobrar, orientados a ofrecer respuestas y soluciones a la problemática planteada.

Los lineamientos de control interno son de suma importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. Este control interno representa un proceso mejorado y desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta organización y lograr eficientemente los objetivos establecidos.

## **CAPITULO V**

### **ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

En esta etapa del estudio se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo con los objetivos planteados mediante el análisis e interpretación de los mismos, considerando los aspectos más relevantes vinculados a los objetivos específicos y a los resultados que se persegue con esta investigación.

Para ello se realizó el análisis de los resultados obtenidos en el instrumento diseñado para obtener información respecto al control de las cuentas por cobrar a través de un cuestionario aplicado en la empresa Distinxil, C.A.

#### **Resultado de la Fase I**

El Diagnostico

La presentación de la encuesta será:

Pregunta

Tabla

Grafico

Análisis

1. ¿La organización goza de un sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones en el área de cuentas por cobrar?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



Grafico N° 1 Existencia de control interno en el área.

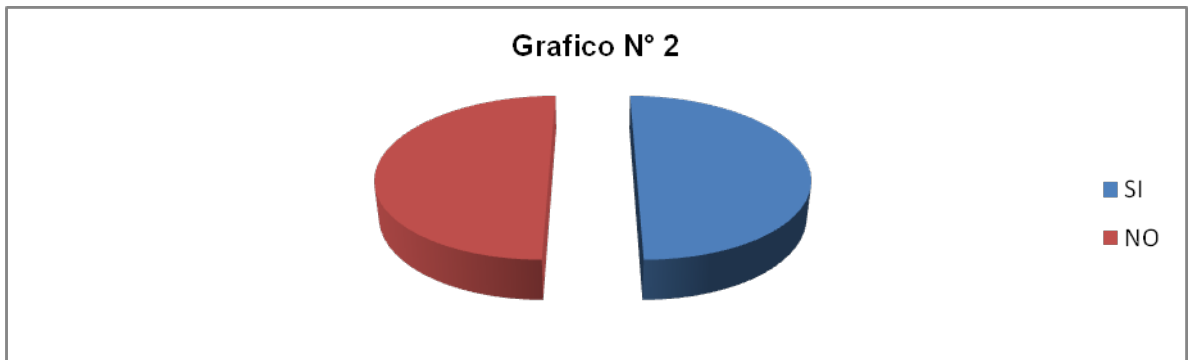
Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** se observa que el 100% de los encuestados coincide que no existe un sistema de control interno establecidos para el desarrollo de sus operaciones. Con los resultados obtenidos se puede apreciar que el personal que labora en el área no cumple ningún lineamiento adecuado para realizar sus actividades. Lo cual influye negativamente para dicho proceso.

2. ¿Existe un registro, control adecuado y eficiente en las cuentas por cobrar?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	4	50%
NO	4	50%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



**Grafico N° 2** Control adecuado en las cuentas por cobrar.

Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** el 50% respondió positivamente ya que existe un sistema para cuentas por cobrar que puede adoptar los requerimientos del registro. Sin embargo, el otro 50% respondió que no, ya que el sistema computarizado no incluye el módulo de caja y banco donde haya control eficiente de dichos registro.

3. ¿la organización posee control de los depósitos ingresados en el sistema?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



**Grafico N° 3 Existencia de control de deposito**

Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** se observa que 100% de los encuestados considera que la empresa no posee las políticas y lineamientos necesarios para el control de los depósitos. Se determinó debilidad en el control interno por no tener política definida para su debido proceso.

4. ¿Tiene usted conocimientos de las políticas, normas y procedimientos relacionados con el control interno en el proceso de cuentas por cobrar?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).

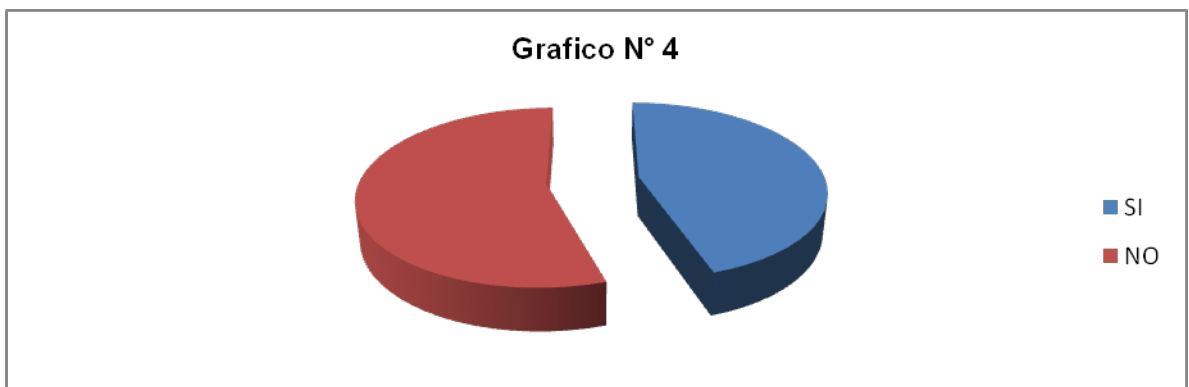


Grafico N° 4 Existencia de políticas y procedimientos

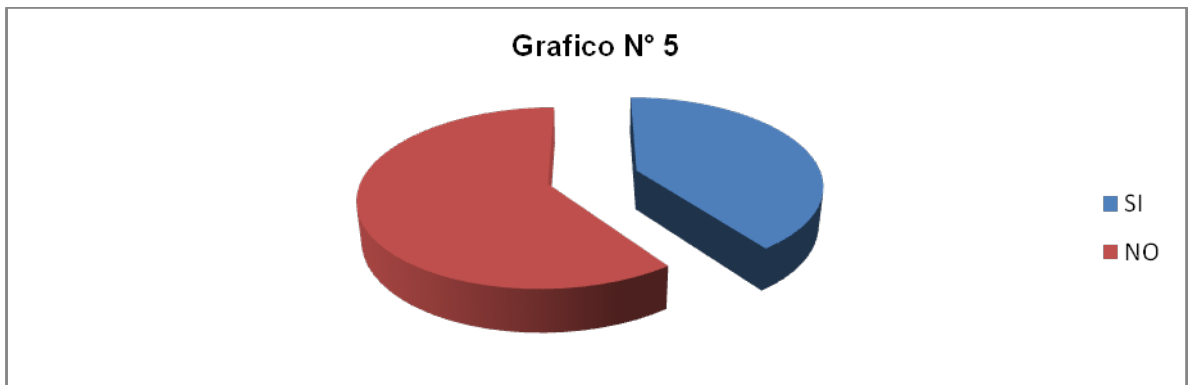
Fuentes: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 100% negaron tener conocimiento al respecto ya que no han recibido ningún adiestramiento referente a las normas y procedimientos relacionados con el proceso contable. De aquí surge la necesidad de diseñar lineamientos de control interno para mejorar el proceso en el departamento de cuentas por cobrar, es decir mostraron la debilidad que presenta la empresa en ese departamento.

5. ¿Existe una adecuada relación de funciones entre aprobación y registro en el departamento de finanzas en cuanto a las cuentas por cobrar?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	3	40%
NO	5	60%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



**Grafico N° 5 Existencia de segregación de funciones**

Fuentes: Datos de la encuesta

**Análisis:** El 60% de los encuestados consideran que las funciones en el departamento de cuentas por cobrar no están bien definidas ya que hay funciones contables que deben ser llevadas por otro personal, mientras que el 40% lo considera de manera positiva.

6. ¿El sistema utilizado en el área de cuentas por cobrar da un reporte del estatus financiero del cliente en relación con la empresa?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).

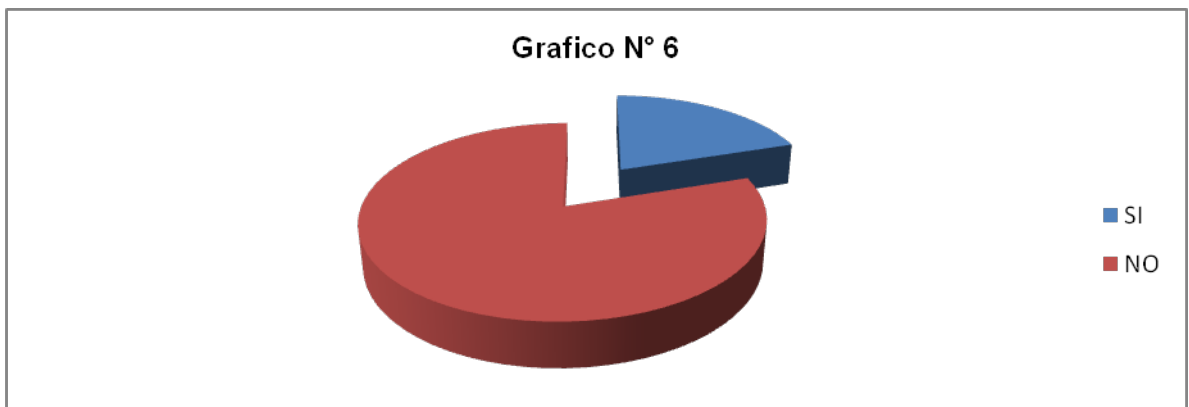


Grafico N° 6 Sistema de cuentas por cobrar da reporte de clientes.

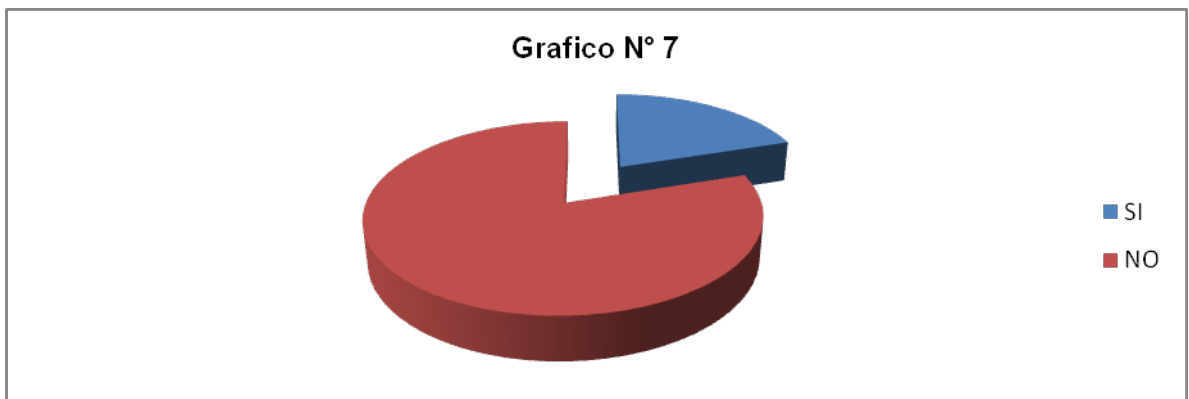
Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** El 100% respondió negativamente ya el sistema no arroja ningún reporte del estatus que mantiene el cliente con relación a la empresa.

7. ¿Existe un control interno para llevar a cabo el registro, identificación y seguimientos de los cheques devueltos?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	20%
NO	6	80%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



**Grafico N° 7** control interno de cheques devueltos.

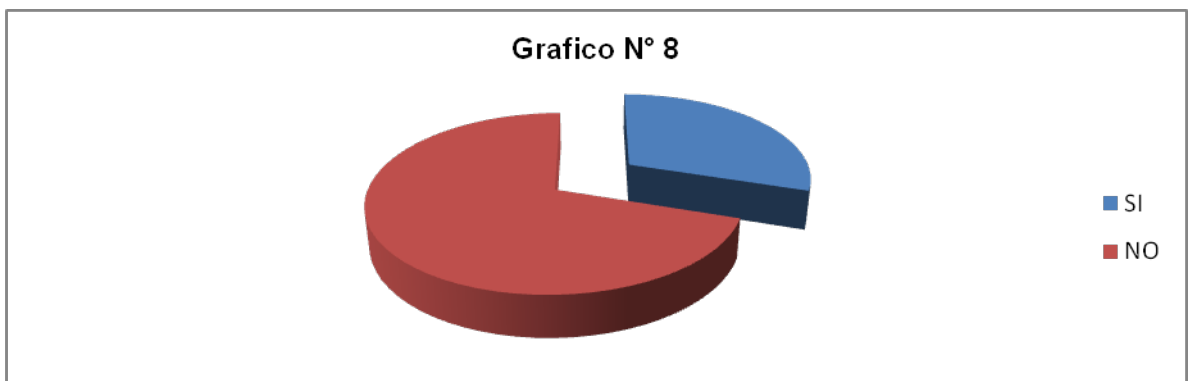
Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** El 80% consideran que la empresa no tiene control para identificar a quien corresponde los cheques devueltos, el 20% opinan afirmativamente, sin embargo se detectó debilidad ya que la reposición de estos pagos no son recuperados de inmediato.

8. ¿Los registros contables o información financiera son presentados oportunamente?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	30%
NO	6	70%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



**Grafico N° 8 Registros contables realizados oportunamente.**

Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** El 70% de los encuestados responden de manera negativa ya que la información es presentada de meses posteriores a lo requerido, por lo tanto se refleja retraso en la consolidación de la información, lo que impide la oportuna corrección y toma de decisiones. El restante opinaron que representan 30% manifestaron que si llega la información de manera oportuna.

9. ¿Se realizan análisis frecuentemente de los saldos de las cuentas por cobrar?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	8	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).

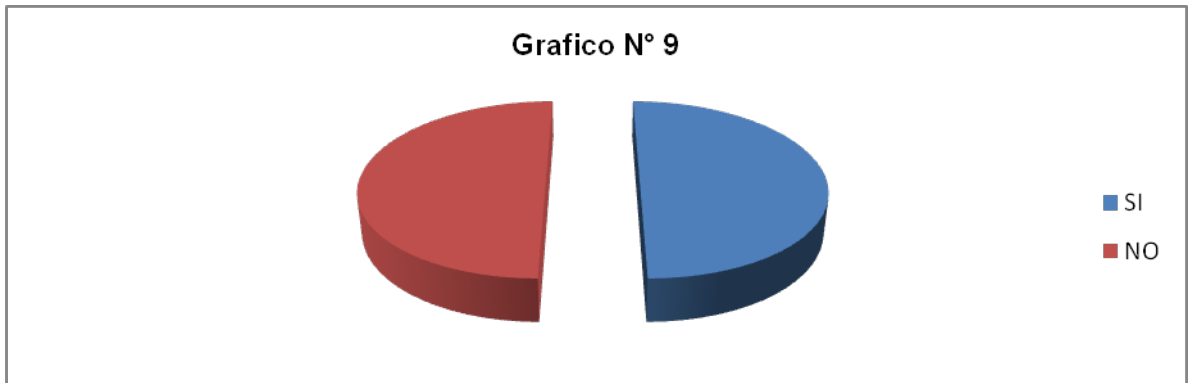


Grafico N° 9 Análisis de saldos para cuentas por cobrar.

Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** El 100% consideran que la empresa no realiza frecuentemente análisis de los saldos de cuentas por pagar, esto refleja una debilidad a nivel contable, ya que se debe hacer revisión frecuente de los saldos de las cuentas por cobrar para determinar el estatus de cada cliente.

10. ¿Se realizan conciliaciones bancarias oportunamente?

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	3	20%
NO	5	80%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Alvarado, (2017).



Grafico N° 9 Análisis de conciliaciones en las cuentas por cobrar.

Fuente: Alvarado, (2017).

**Análisis:** El 80% consideran que la empresa no tiene control en las conciliaciones bancarias, es decir no son continuas y por ello no se pueden detectar los cheques devueltos, el 20% opinan afirmativamente, sin embargo se detectó debilidad ya que la reposición de estos pagos no son recuperados de inmediato.

## Resultado de la Fase II

A continuación se presenta la tabla que identifica los elementosInstrumento de observación directa, Departamento de cuentas por cobrar de la empresa Distinxil C.A.

ELEMENTOS EVALUADOS		MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
Ambiente de control	Escenario de principios y valores que estimulen el liderazgo, generando al máximo el desarrollo y crecimiento de la organización a través del control, políticas y procedimientos. Sana Cultura organizacional.		X		
Personal competente	Personal capacitado para líneas definidas de acuerdo a sus cargos en un marco de responsabilidad, capacidad y compromiso.		X		
Delegación de funciones	Facultad de autoridad y buen funcionamiento dentro del departamento de crédito y cobranza.			X	

Evaluación De los Riesgos	Identificación riesgo y debilidades que afecten el alcance de los objetivos propuestos. Determinación de controles necesarios.			X	
Actividades De Control	Lineamiento y procedimientos que Optimicen y garanticen el éxito de los objetivos, dentro de las actividades preventivas y correctivas (salvaguardar los activos)				X
Información oportuna	Información adecuada y oportuna para que el personal se identifique con los objetivos, políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades que les compete.				X
Seguimiento del proceso	Monitoreo del proceso para verificar la vigencia, calidad y eficiencia del sistema del control interno en el departamento.				X

Fuente: Alvarado, (2017).

### **Resultados de la Fase III**

Diseñar un formato de registro y actualización de cobranza, donde se refleje toda la información necesaria para su debido y oportuno control.

Identificar retraso en cobranza y cheques devuelto, hacerle seguimiento y recuperar rápidamente su debida reposición.

Realizar oportunas y continuas conciliaciones bancarias en conjunto con las cuentas por cobrar, donde se precisen ambos registros con el objeto de identificar cobranza oportuna, depósitos en tránsito y así poder llevar el debido y adecuado control en los registros de las cuentas por cobrar.

Los lineamientos de control interno son de suma importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. Este control interno representa un proceso mejorado y desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta organización y lograr eficientemente los objetivos establecidos, los cuales presentaremos en el Capítulo VI.

**VI PROPUESTA**  
**LINEAMIENTOS QUE PERMITAN OPTIMIZAR EL PROCESO DE**  
**CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTINXIL C.A.**  
**UBICADA EN LOS GUAYOS EDO. CARABOBO**

**6.1. Presentación de la propuesta**

El mundo empresarial se encuentra en constante cambio y Distinxil C.A. no es la excepción, lo cual la impulsa a realizar ciertas modificaciones en sus procedimientos. Implementar lineamientos es de gran importancia, ya que asegurar y verificar que se cumplan los procesos establecidos para el oportuno y adecuado desarrollo de sus operaciones. Por consiguiente los lineamientos comprenden lineamientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la empresa.

Existen organizaciones al igual que Distinxil C.A., que tienen objetivos y metas que alcanzar, es por ello que deben seguir y cumplir con procedimiento, procesos y lineamientos en el departamento de cuentas por cobrar que hagan sentir la satisfacción de realizar una buena gestión mediante controles internos, es por ello que se plantea dicha propuesta.

**6.2 Justificación de la propuesta**

El éxito organización es el objetivo principal de toda empresa, alcanzando todas las metas propuestas, es por ello que la obtención de este, se logra con la eficiencia y solidez de los procesos y funciones del departamento. Por lo tanto el control interno del departamento de cuentas por cobrar es el eje principal de dichos procesos y gestión.

Implementar estos lineamientos que optimicen el buen funcionamiento de las actividades, no solo mejora la efectividad organizacional, sino que también une los procesos para lograr la satisfacción tanto de los empleados como sus directivos.

De tal manera, surge una propuesta posible, que son los lineamientos que optimicen el proceso de las cuentas por cobrar en la empresa Distinxil c.a. para que alcancen uniformidad en los procedimientos de trabajos y mejoren el desempeño de las actividades de la empresa en todas sus direcciones.

### **6.3. Objetivo de la propuesta**

#### **Objetivo General**

Proponer lineamientos administrativos que permitan optimizar el proceso de cuentas por cobrar en la empresa Distinxilc.a.

#### **Objetivo específicos**

Desarrollar estrategias de control interno en base a los procesos para los registros de las cobranzas.

Diseñar formato de registro y actualización de cobranza, en donde especifique claramente todos los datos referentes al cliente y su compromiso con la empresa.

Identificar las cuentas por cobrar que sobrepasen de su periodo contable, a través de una revisión periódica.

Verificar que los documentos recibidos cumplan con las políticas establecidas por el departamento administrativo.

## **Fase I**

### **Definir lineamientos que optimicen el proceso y efectividad de la cobranza**

El proceso de la cobranza es de gran importancia, en ella reposa la efectividad y el cumplimiento de los objetivos propuestos. En tal sentido detallamos una serie de procedimientos que permitan optimizar la gestión de cobranza.

Planificar, coordinar y registrar la gestión de cobro e acuerdo a la fecha de vencimiento de cada factura.

Realizar la cobranza de manera persistente, haciendo conocer al cliente el estatus de sus cuentas por medio de sus estados de cuentas personales que mantiene con la empresa.

Hacer seguimientos a las facturas, tomando en cuenta su fecha de vencimiento.

Mantener la cordialidad basada en el respeto y el buen servicio para la satisfacción de una buena relación comercial.

Evaluar constantemente los reportes de ventas a créditos y facturas

Pendientes para su cobro oportuno.

Supervisar la gestión cobranza y reducir los márgenes en las cuentas incobrables.

Cumplir con la planificación y objetivos de la empresa.

## **Fase II**

### **Determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regulares del crédito y el límite que debe recibir**

- Û Evaluar las líneas de crédito y cartera de clientes y apoyarnos en su solidez financiera y su responsabilidad ante sus compromisos.
- Û Considerar la solicitud de requisitos al cliente, que nos ayude a corroborar su capacidad de compromiso.
- Û Calificar al cliente según los términos regulares de crédito y la cantidad de crédito que debería recibir, de acuerdo a sus capacidades de compromiso antes corroboradas según los requisitos solicitados.
- Û La empresa deberá establecer el tiempo límite de crédito otorgado, salvaguardando las finanzas de la organización y protegiendo el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Û Evaluar y analizar la posición financiera de cada cliente.
- Û Supervisión constante de los créditos otorgados.

## **Fase III**

### **Revisar permanentemente los saldos vencidos de las cuentas por cobrar y de cobro dudoso**

Cada empresa debe medir y controlar según sus necesidades los saldos de las cuentas por cobrar, ya que estas representan el efectivo de la empresa y en base a la disponibilidad de la misma se planifica ante sus compromisos, es por ello necesario e importante la revisión de las cuentas por cobrar mediante:

- Û Conciliación de saldo de cada cliente.
- Û Generar reporte de la cuentas para su debido análisis.

- Ü Vigilar los saldos ante la exposición de la inflación y devaluación de la moneda nacional.
- Ü Medir el tiempo del crédito.
- Ü Determinar la amplitud del tiempo a otorga para el crédito.
- Ü Reducir al máximo la perdida en cobro dudoso.

#### **6.4. Factibilidad de la propuesta**

Establecer lineamientos que optimicen el proceso de cobranza en la empresa Distinxil C.A., es una propuesta totalmente factible, ya que se ajusta a la necesidades detectadas en la investigación. A continuación se presenta el análisis de factibilidad de esta propuesta tanto en el aspecto técnico y operativo para observar la viabilidad de los lineamientos orientados a optimizar el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa Distinxil c.a.

#### **6.5 Factibilidad técnica**

Se cuenta con las herramientas necesarias ya que para su implementación en el área de cuentas por cobrar es fácil establecer lineamientos de control interno, tomando en cuenta que la empresa siempre está en la búsqueda de mejorar y se mantiene en constantes cambios y se adapta de forma rápida, promoviendo su propio progreso empresarial.

#### **6.6. Factibilidad operativa**

La presente propuesta cuenta con todo el apoyo, receptividad y aceptación del personal de la empresa, ya que se tomó en cuenta su participación y opinión para la elaboración de la misma mediante la encuesta.

## **Desarrollo de la propuesta**

Por todo lo antes expuesto, podemos resaltar que los aspectos antes señalados permiten corroborar la factibilidad de la propuesta, dado que la misma responde a las necesidades actuales de la empresa.



Lineamientos de Normas y  
Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 1 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

### **OBJETIVO DE LOS LINEAMIENTOS**

Establecer lineamientos metodológicos para el manejo de las Cuentas por Cobrar de la empresa Distinxil C.A., este constituye un instrumento idóneo para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de dichas cuentas.

### **UNIDADES QUE INTERVIEN**

- Gerencia General
- Departamento Administrativo
- Sección de Cuentas por Cobrar
- Sección de Facturación

### **DOCUMENTOS UTILIZADOS**

- Relación de cobranza
- Facturas
- Convenios
- Ticket de Caja
- Informe de gestión Cobro

### **FORMULARIOS UTILIZADOS**

- Cronograma de cobro
- Hoja de Gestión Cobro

### **REPORTES GENERADOS**

- Reporte diario de Cobro



Lineamientos de Normas y  
Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 2 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

## NORMAS

1. Se entiende por cuentas por cobrar todo aquellos derechos adquiridos por la institución, a través de sus Unidades Administrativas, por la prestación de un servicio, arrendamiento, suministro o venta de material.
2. Es responsabilidad del Administrador de Cuentas por Cobrar realizar el “Cronograma de Cobro”, de acuerdo a las fechas establecidas en cada uno de los documentos que se generen.
3. El Administrador de Cuentas por Cobrar, mantendrá actualizados el Libro Auxiliar.
4. El Administrador de Cuentas por Cobrar indicara al deudor los procedimientos de pagos respectivamente.
5. Todo pago realizado a través de depósito bancario, deberá ser reportado en caja para su debida relación.
6. Las Cuentas por Cobrar vencidas se mantendrán en la sección de los créditos según sea su tiempo otorgado, es decir crédito de (30) treinta días, (60) sesenta días o (90) días.
7. El Administrador de las Cuentas por Cobrar será el responsable emitir mensualmente los reportes generados por este departamento y generarlos a las unidades responsables del ingreso y conciliación de los mismos.



R.I.F.: J-29750720-5

Lineamientos de Normas y  
Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 3 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

### **CHEQUES DEVUELTOS**

1. El Administrador de Cuentas por Cobrarse encargara del control de los cheques devueltos y lo enviara al registrador para su debido registro de en el sistema financiero.
2. El Administrador de Cuentas por Cobrarenviara a la unidad correspondiente un listado de los cheques devueltos, junto con el físico de los mismos para que realicen la gestión de cobranza pertinente.

### **RESCISION DE CONTRATOS**

1. Al rescindirse un contrato el Administrador de Cuentas por Cobrar deberá
2. actualizar el libro auxiliar de Cuentas por Cobrar hasta la fecha de la rescisión.
3. Asesoría Jurídica deberá informar a la Unidad de Cuentas por Cobrar que
4. se realice efectivamente la rescisión de un contrato.



Lineamientos de Normas y  
Procedimientos  
Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 4 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

### UNIDADES RESPONSABLES DEL INGRESO

1. Realiza contrato o convenio por prestación de servicio y establece fecha de cobro de acuerdo al tipo de contrato.
2. Envía al Administrador de cuentas por cobrar, copia del contrato o convenio que respalde el compromiso.

### SECCION DE CUENTAS POR COBRAR

1. Recibe copia del documento y registra la cuenta en el Libro Auxiliar de cuentas por Cobrar.
2. Determina la fecha de cobro y lo registra en el cronograma de cobro, para su debido control.
3. Archiva los contratos o documento, correspondientemente al tipo de cuenta o crédito otorgado, hasta gestionar su cobro total.
4. Elabora relación de cobros a realizar en el mes y lo remite y lo remite al registrador para su debido ingreso al sistema Financiero.
5. Elabora las Facturas en original y dos copias de acuerdo al cronograma de cobros del mes correspondiente.
6. Cinco (5) días hábiles antes de la fecha de pago, envía segunda copia de factura al deudor.

### REGISTRADOR

1. Recibe relación de cobro y registra en el sistema financiero, generando la cuenta por cobrar.
2. Emite comprobante de diario y le anexa la relación de cobro, lo envía al archivo de finanza para su registro diario.



R.I.F. J-29750720-5

## Lineamientos de Normas y Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 5 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

### **DEUDOR**

Recibe de la unidad de cuentas por cobrar o del responsable del ingreso copia de la factura y se dirige a la unidad de caja cancelar la deuda.

Recibe original de la factura con sello de cancelada y original del ticket de caja para su control.

### **SECCION DE CAJA**

Recibe al deudor le ubica original y primera copia de la factura con el Administrador de Cuentas por cobrar.

Realiza procedimiento de recepción de ingresos.

Entrega al deudor original de la factura sellada como pagada.

Entrega copia de reporte diario de cobros y una copia del ticket de caja al administrador de Cuentas por Cobrar.

### **ARCHIVO CENTRAL FINANZAS**

Recibe documentos y los archiva por el Auxiliar de Cuentas por cobrar, en caso de comprobante Diario lo archiva en registros Diarios.

### **JEFE DE TESORERIA**

Recibe documento, verifica información y solicita firma a la dirección de finanzas e informa a los responsables del ingreso.

Una vez firmado por la dirección de Finanzas remite documento remite documento al Administrador para su debido registro en Libro Auxiliar.



R.I.F. J-29750720-5

Lineamientos de Normas y  
Procedimientos  
Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 6 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

## **PROCEDIMIENTO DE COBRO DUDOSO.**

### **ASESORIA JURIDICA**

1. Recibe del departamento de Tesorería los documentos de la cuenta por cobrar en litigio.
2. Verifica información y establece proceso legal de acuerdo al compromiso establecido.
3. Efectúa gestiones legales de cobro por un tiempo previamente establecido, no mayor a (180) ciento ochenta días en conjunto con la unidad responsable del ingreso.
4. De no contactar al deudor en el tiempo máximo establecido, registra el resultado de la gestión en la hoja gestión de cobro y continúa con el procedimiento de cuentas incobrables.
5. De contactar al deudor, registra el resultado de la gestión y verifica si el deudor va a pagar la deuda.
6. De no estar dispuesto a pagar el deudor, se decide si continua con el proceso legal, sino pasa la gestión para las cuentas incobrables.
7. De esta dispuesto a pagar, realiza convenio de pago con el deudor y se le informa el procedimiento a seguir para la realización del pago.
8. Informa a la sección de Cuentas por Cobrar sobre el acuerdo con el deudor.



R.I.F. J-29750720-5

Lineamientos de Normas y  
Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 7 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

### **PROCEDIMIENTO DE COBRO DUDOSO.**

#### **ASESORIA JURIDICA**

Recibe la información, archiva y finalmente cierra el caso.

### **PROCEDIMIENTO DE CUENTAS INCOBRABLES**

#### **ASESORIA JURIDICA**

Determinada la incobrabilidad de la cuenta, realiza informe de la gestión, mediante acciones legales.

Elabora memo dirigido al Jefe de tesorería informando la incobrabilidad de la cuenta.

Envía original del memo, anexa informe de gestión y soportes correspondientes al Jefe de tesorería para su proceso.

#### **JEFE DE TESORERIA**

Recibe memo en original e informe de gestión y documentos anexo, e informa a la dirección de finanzas.

Remite documentos a la administración de cuentas por cobrar para que actualice el Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

### **SECCION DE CUENTAS POR COBRAR**

Recibe documento del Jefe de Tesorería.

Asienta en el libro Auxiliar de cuentas por cobrar la incobrabilidad de la cuenta.



Lineamientos de Normas y  
Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 8 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

**PROCEDIMIENTO DE CUENTAS I NCOBRABLES**

**ASESORIA JURIDICA**

**DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

Recibe documento y registra en el sistema financiero, envía documentos a la dirección de Finanzas.

**DIRECCION DE FINANZAS**

Recibe documento y archiva por Auxiliar de cuentas por cobrar.



R.I.F. J-29750720-5

Lineamientos de Normas y  
Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 9 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS POR COBRAR

## FLUJOGRAMAS



R.I.F. J-29750720-5

## Lineamientos de Normas y Procedimientos

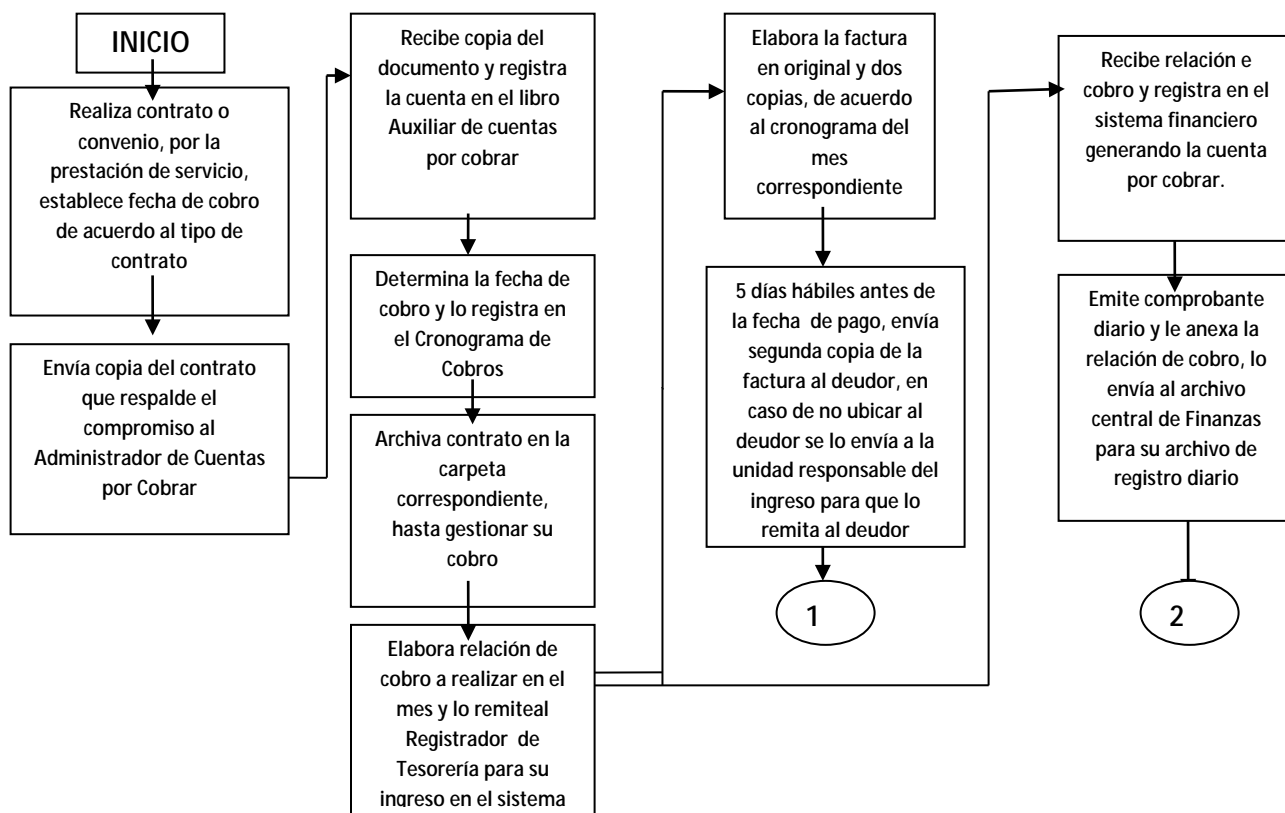
Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 10 de 12

Fecha: 20/10/2017

### Flujograma: CUENTAS POR COBRAR

Responsables del Ingreso	Sección de Cuentas por	Dpto. Tesorería (Registrador)
--------------------------	------------------------	-------------------------------



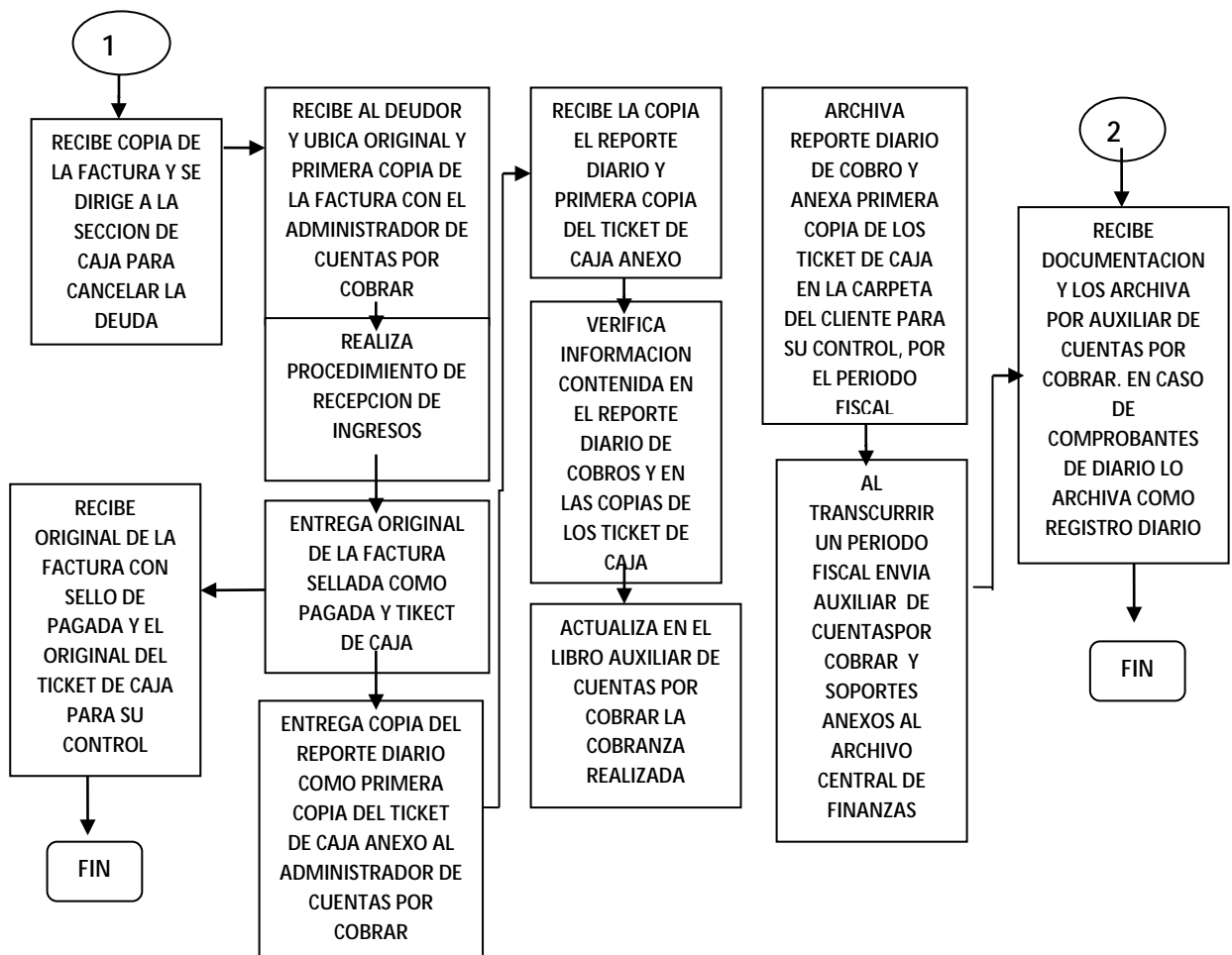


Lineamientos de Normas y  
Procedimientos  
Dpto. Finanzas-Tesorería

Página 11 de 12

Fecha: 20/10/2017

Flujograma: CUENTAS POR COBRAR





R.I.F. J-29750720-5

## Lineamientos de Normas y Procedimientos

Dpto. Finanzas-Tesorería

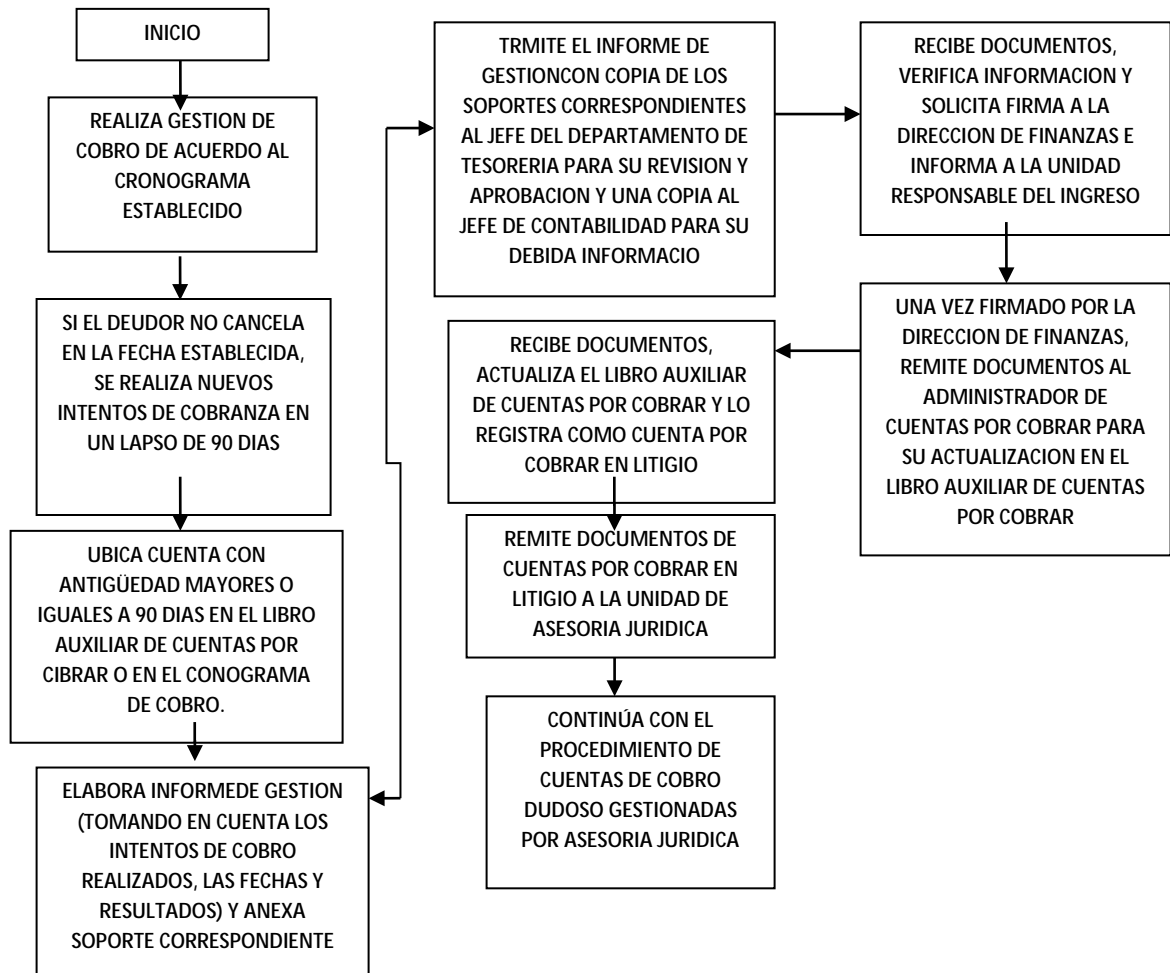
Página 12 de 12

Fecha: 20/10/2017

Procedimiento: CUENTAS DE COBRO DUDOSO

Sección de Cuentas por Cobrar

Jefe del Dpto. Tesorería (Registrador)



## CONCLUSIONES

Todos los objetivos planteados en esta investigación se lograron plantear, mediante una observación directa con la finalidad de diagnosticar la situación actual del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Distinxil C.A.

Los lineamientos de control de las cuentas por cobrar son de gran importancia para el manejo eficiente de los recursos financieros. Se pudo evidenciar aspectos positivos como lo es la disponibilidad oportuna del personal del departamento, así mismo se observaron aspectos negativos o deficientes como los son la evaluación de riesgos y actividades de control interno.

Se aplicó una encuesta con el fin de identificar operaciones y funciones que afecten los registros en el sistema, donde los resultados obtenidos mediante las respuestas reflejaron algunas debilidades; mal registro de las operaciones, diferencia segregación de funciones, duplicidad de documentos, retraso en información financiera. La organización requiere establecer mejoras para aumentar la eficiencia y solidez de sus actividades y operaciones financieras, con la finalidad de satisfacer sus necesidades, es por ello que se propuso lineamientos para optimizar el proceso de cuentas por cobrar.

De manera que los lineamientos de control representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la organización a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos. Al término de esta investigación se puede concluir que se lograron los objetivos planteados.

## **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados obtenidos, se consideran lo siguiente:

Implementar lineamientos para garantizar su gestión de crédito y cobranza y asegurar una planificación eficiente, evitando los grandes saldos de cuentas incobrables.

Organizar y planificar el departamento de cobranza, delegando y asignado responsabilidades al personal debidamente calificado para su debido cargo.

Implementar políticas de motivación al logro, mediante adiestramientos para mejorar la gestión en el departamento.

Motivar e incentivar al personal a identificarse con la organización, misión y visión, así poder lograr todos los objetivos en total armonía.

## REFERENCIAS

- Arias G, (2004). **Metodología de la investigación**. Editorial Grijalbo. 1° Edición. Santa fe Bogotá. Colombia.
- Ávila H, (2006). **Proyecto a la investigación introducción a la metodología científica**. Editorial Episteme, 5ta Edición. Caracas-Venezuela.
- Balestrini M, (2004). **Como se elabora el proyecto de la investigación**. Consultores Asociados. Servicio Editorial-Venezuela.
- Brito J, (1994). **Contabilidad Básica**. 7° Edición. Editorial Centro de Contadores-Venezuela.
- Catora F, (2009). **Sistema y Procedimientos Contables**. Editorial Comunidad Virtual de Contadores F y A- Venezuela.
- Chillida H, (1999). **Análisis e Interpretación de Balances**. Editorial Limusa-Venezuela.
- Daft R, (2007). **Teoría y Diseño Organizacional**. Cengage-México.
- González G, (2001). **Principios de Contabilidad**. Editorial Mc – México.
- Gaspar, M (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Diseño de estrategias que permitan el fortalecimiento del control interno de inventarios en las cooperativas. Caso de estudio Cooperativa La**

**Salina**, realizado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.

Hornegren C, (2007). **Introducción a la contabilidad administrativa**. Prentice Hall – México.

Moronta, Carlos (2013), realizaron un trabajo de grado intitulado: **“Lineamientos para Optimizar el Sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la Empresa Francisco Anzola Sánchez S.A”**, ubicada en San Diego Estado Carabobo.

Ortega G. y Puerto S. (2013), desarrollaron un trabajo de investigación que lleva por título: **“Lineamientos para Optimizar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa Vene-frenos, C.A”**, ubicado en San Diego, estado Carabobo.

Sabino, (2000). **Proceso de la investigación**. Editorial Cid – Venezuela.

Soto J, (2007). **Metodología de la investigación**. Ediciones Alpes – Perú.

UPEL, (2006). **Manual trabajo de grado**. Caracas – Venezuela.