

ANEXO X-2



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias Sociales para la evaluación del Informe Final de Pasantía o Trabajo de Grado titulado:

Procedimientos Contables para el
Control Interno de las Cuentas por Cobrar
de la empresa OFFICE BEAUTY S.A
ubicada en San Marcos Estado Miranda

Realizado por el (la) Br. DAIANA CHIVATA

C.I. N° 24.784.603 cursante de la carrera de Contaduría Pública.

hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Informe Final o Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: David Huels
C.I.: 10.268.985

Jurado
Nombre: MARIA CORREA
C.I.: 6.292.115



Jurado
Nombre:
C.I.:

Fecha: 23/05/2022



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

PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CHICBEAUTY, C.A.,
UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO

Empresa: CHICBEAUTY, C.A

Autora: Carmen E. Chivata C.

Tutor Académico: Lcda. Claribel Mieres

San Diego, diciembre de 2021



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

PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CHICBEAUTY, C.A., UBICADA EN SAN
DIEGO, ESTADO CARABOBO

CONSTANCIA DE ACEPTACION

Tutor Académico: Lcda. Claribel Mieres

Tutor Empresarial: Lcda. Ana Córdoba

Sello:

Autora: Carmen Chivata

C.I: 24.784.603

San Diego, abril de 2022

AGRADECIMIENTOS

A mi familia por apoyarme en todo el transcurso de primer estudio profesional, por sus buenos deseos y motivación a ser mejor persona para alcanzar el éxito

A mis compañeros que siempre han estado ahí ayudándome de cualquier forma me brindaron su apoyo

Les doy las gracias **a todo el personal que labora en la empresa “CHICBEAUTY, C.A.”** En especial al departamento de cuentas por cobrar y sus respectivas áreas financieras y contables los cuales me brindaron su colaboración con la información requerida y necesaria para elaborar nuestro informe de pasantía ya que es un requisito importante para optar al título de Licenciada de ante mano muchas gracias a todos.

A todo el personal de la UJAP sede San Diego por siempre tener disponibilidad de ayudarme con alguna información y a los profesores de todas las materias de Contaduría Pública por compartir sus conocimientos y por siempre estar prestos ayudarme aclarar mis dudas

En especial mi más agradecimiento **a mi tutora la profesora Claribel Mieres** por su infinita paciencia siempre estuvo ahí para ayudarme en el desarrollo del informe de pasantía para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública.

Carmen Chivata

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando al punto de caer he estado, con toda mi humildad que mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi informe de pasantía a Dios por hacer esto posible.

De igual forma dedico este informe de pasantía, **a mi madre** en el cielo que en vida fue mi pilar fundamental en todo lo que soy, en toda a mis hermanos por su incondicional apoyo desde la distancia

A mi novio por siempre estar ahí apoyándome en todo momento de mi carrera por ser un buen pilar en mi vida que ha sabido darme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

Carmen Chivata

ÍNDICE GENERAL CONTENIDO

| | pp. |
|--|-----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| FASE | |
| I | |
| GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN | 2 |
| 1.1. Descripción de la Empresa..... | 2 |
| 1.1.2. Estructura Organizativa | 2 |
| 1.2. Misión de la Empresas | 3 |
| 1.2.1. Visión de la Empresa..... | 3 |
| 1.2.2. Objetivos de la Empresa | 3 |
| 1.3. Descripción del departamento..... | 3 |
| 1.4. Objetivos del departamento | 3 |
| II | |
| DIAGNÓSTICO | 5 |
| 2.1. Diagnóstico de necesidades | 5 |
| 2.2. Plan de trabajo..... | 6 |
| 2.3. Cronograma de Actividades..... | 6 |
| 2.4. Descripción de Actividades | 7 |
| 2.5. Recursos Técnicos y Humanos | 8 |
| III | |
| VINCULACION TEÓRICA | 9 |
| 3.1. Principios Teóricos | 9 |
| 3.2. Definición de Términos Básicos | 11 |
| IV | |
| RESULTADO DEL DIAGNÓSTICO | 13 |
| 4.1. Análisis de los Resultados | 13 |
| V | |
| ACCIONES | 18 |
| 5.1. Presentación de la Propuesta | 18 |
| 5.2. Beneficios de la Propuesta | 19 |
| 5.3. Desarrollo de la Propuesta | 19 |
| 5.4. Factibilidad de la Propuesta | 22 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 24 |
| REFERENCIAS | 26 |
| ANEXOS | 27 |

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar son una de las actividades de mayor relevancia para la empresa, debido a que de ellas depende la recuperación de los ingresos que se encuentran en manos de los clientes, producto de las ventas de bienes y/o servicios a crédito. En este sentido, requiere de controles que garanticen su adecuada gestión manteniendo una actualización de su registro desde que se genera el derecho hasta que se haya hecho efectivo el cobro de la misma. Es por ello, que el control interno permite optimizar los recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad. Contribuye a la toma de decisiones más acertadas, y mejora el prestigio de la empresa.

Bajo este contexto, la presente investigación está orientada en la empresa CHICBEAUTY, C.A., cual presenta debilidades en las cobranzas, ya que no existen normas establecidas desde el inicio del crédito hasta su finalización, por lo cual se plantea como objetivo general proponer procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A. Para el logro de este objetivo, el actual estudio se enmarca en seis capítulos a saber:

Fase I: Generalidades de la Institución: Aquí muestra la información de la empresa como ubicación, una breve descripción, estructura organizacional misión, visión, objetivos de la empresa, descripción y objetivos del departamento donde se desarrolla la pasantía.

Fase II: Diagnóstico: de necesidades del Departamento en el que realiza la pasantía, plan de trabajo, cronograma de actividades a realizar, descripción de las actividades a realizar y los recursos técnicos y humanos con que cuenta el pasante para el desarrollo de la investigación.

Fase III: Vinculación Teórica: Revisión de teorías, leyes, principios, entre otros, que de alguna manera ayudan a resolver el problema o situación problemática.

Fase IV: Resultado del Diagnóstico: se presenta el diagnóstico de la situación actual en relación a la problemática planteada.

Fase V: Acciones: se presentan las acciones a desarrollar de la propuesta para darle solución al problema planteado, en donde se presenta la propuesta, los beneficios y su factibilidad.

Conclusiones y Recomendaciones: a las que llegó la autora de su investigación.

Finalmente, las **Referencias:** electrónicas y bibliográficas que sustentan la presente investigación y los **Anexos:** que respaldan la presente investigación.

FASE I

GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Descripción de la empresa

a) Ubicación de la empresa:

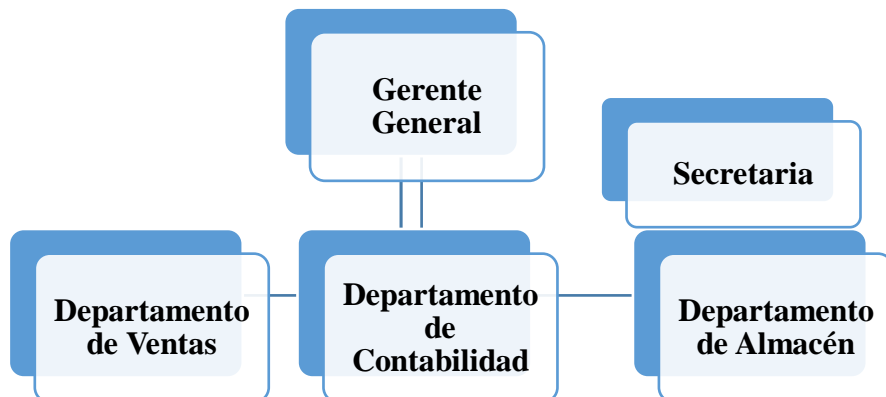
CHICBEAUTY, C.A se encuentra ubicada en el pueblo de San Diego, calle España, local 62-81A en municipio San Diego del Estado Carabobo.

b) Reseña Histórica de la Empresa

La compañía CHICBEAUTY, C.A comenzó sus actividades comerciales el 04 de noviembre del año 2020, pero la directiva se encuentra trabajando en el mercado desde hace 4 años entregando productos de maquillaje y perfumes de dama y caballero realizando desde ese momento entregas personales a empresas pequeñas. Tanto la dirección como los trabajadores realizaron un gran esfuerzo por proyectar la comercialización ampliando así el incipiente mercado e incorporando un transporte para la distribución que permita la entrega a tiempo de nuevos y mejores productos. En este contexto, y en su afán de diversificar y comercializar nuevos negocios se incorporaron otros productos para el cuidado capilar, manicure, pedicura, depilación facial y corporal siendo su principal mercado las empresas como peluquerías, spas, manicuristas, depilaciones, maquilladores y algunas academias de cursos y talleres, entre otros.

1.1.2. Estructura Organizativa de la Empresa

Figura 1. Estructura Organizativa de la Empresa CHICBEAUTY, C.A.



Fuente: Empresa CHICBEAUTY, C.A. (2021)

1.2. Misión de la Empresa

Proveer los mejores productos, manteniendo un estrecho contacto con los clientes. La compañía siempre se ha preocupado por respaldar a pequeñas y mediana empresas en crecimiento, prestándole ayuda y asesoramiento en el uso de cada producto.

1.2.1 Visión de la empresa

Ser una organización altamente competitiva y lograr anticiparse a las necesidades del mercado a fin de cubrir los requerimientos de los clientes obteniendo un rendimiento óptimo.

1.2.2. Objetivos de la Empresa

Mejorar el servicio y calidad de los productos de belleza y perfumería que consume el mercado femenino a nivel nacional, a través del ofrecimiento de un excelente servicio personalizado y una amplia gama de productos de belleza con seria calidad competitiva.

1.3. Descripción del Departamento

El departamento de contabilidad, es el responsable de ocuparse precisamente de todos los asuntos relacionados con la contabilidad de la empresa. Es el encargado de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestarias y de consecución de metas de la empresa. En síntesis, responsable del control de gastos e ingresos, y de la situación financiera de la empresa, además de saber los cobros y pagos pendientes.

1.4. Objetivos De Departamento

1.4.1. Objetivo General

Producir estados financieros razonables que reflejen la situación económica social de la institución, que sirva a las directivas para el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Implantar un sistema integrado de información. Cumplir con las actividades y tareas propuestas.

- Mantener el área contable actualizada de acuerdo con la normativa vigente.
- Asistir, recomendar y apoyar el proceso para la toma de decisiones.
- Hacer seguimiento y formular recomendaciones pertinentes al manual de funciones y procesos, procedimientos y control interno del área contable de la institución.
- Dar cumplimiento a las políticas establecidas en la institución.
- Registrar las operaciones y/o transacciones financieras, objeto del desarrollo institucional.
- Cumplir con la presentación de los informes contables a los diferentes entes de control (fechas y plazos).
- Contribuir a la gestión de las directivas para lograr el cumplimiento de objetivos de la entidad.
- Detectar los riesgos que afecten el buen funcionamiento del área como de la entidad.
- Economizar el uso de todos los recursos.
- Facilitar el logro de los objetivos y metas de la entidad.

FASE II

DIAGNÓSTICO

2.1. Diagnóstico de las Necesidades del Departamento en el que se realiza la pasantía

El departamento de contabilidad de la empresa CHICBEAUTY, C.A., requiere que el pasante dirija su tiempo en la pasantía para poder evaluar la problemática que presenta la empresa en relación a la gestión de cobranza de sus cuentas por cobrar, de manera que pueda evaluar como se llevan las actividades en la actualidad, y determinar las posibles deficiencias que presenta para minimizarlas e impulsar las fortalezas existentes de forma tal que se logre, una efectiva gestión de cobranza de forma tal que fortalezca la liquidez financiera de la empresa. Por lo tanto, se requerirá de un levantamiento de información para poder proponer una solución a la problemática actual, por lo que se espera que el pasante logre brindar una solución viable a esta situación, durante el periodo de pasantía.

2.2. Plan de Trabajo

La empresa CHICBEAUTY, C.A., presenta deficiencias en el manejo y control interno de las cobranzas, tales como otorgar créditos a los clientes sin ser evaluados para asignarles límites de créditos, no se establecen las condiciones de pago ni se revisan los expedientes para ser actualizados. Asimismo, no se efectúan las revisiones de la cartera de clientes para identificar aquellos que presentan dificultades.

La situación antes planteada, actualmente trae como consecuencia, que existen clientes con crédito cuya capacidad de pago es morosa, ya que no cumplen con el tiempo establecido para el pago, atendiendo a las condiciones de la negociación la cual es de ocho (8) días, por lo cual más del 75% de los clientes se encuentran en dicha situación afectando así el flujo de caja de la empresa. De igual forma, los registros contables que se efectúan en la empresa no permiten tener una información financiera razonable.

Por otro lado, al no tener los expedientes completos la evaluación resulta incierta por no poder comprobarse los límites de crédito, condiciones de pago y la situación financiera de la empresa. Además, no existe salvaguardia física en cuanto a la custodia de los documentos que

respaldan las operaciones contables realizadas en el ciclo de ventas-cuentas por cobrar- cobros. Todo ello, por la falta de un control interno adecuado, de allí, que se tiene que recurrir a mecanismos para que sean cumplidas las políticas establecidas por la empresa para el otorgamiento del crédito.

Cabe considerar por otra parte, que también se percibe el retraso en los procedimientos administrativos y contables de la organización, observándose una deficiencia en la planeación, organización, ejecución y comunicación entre los distintos departamentos de la entidad que obstaculizan la toma de decisiones efectivas en la misma y por ende dificulta la gestión del proceso de cobranzas, afectando la liquidez financiera.

2.2.1. Formulación Del Problema

En atención a lo planteado, se presenta la siguiente interrogante: ¿cuáles serían los procedimientos contables que se requieren para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.?

2.2.2. Objetivos de la Investigación

2.2.2.1. Objetivo General

Proponer procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual que presentan las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.
- Identificar factores internos y externos de los procedimientos del control de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.
- Diseñar los procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.

2.3. Cronograma de Actividades

A continuación, se presenta el cronograma de actividades a ser desarrolladas durante el periodo de pasantía para la elaboración del presente informe, el cual se llevará a cabo durante dos

semestres académicos regulares durante el periodo IIICR-2021 y ICR-2022, donde se detalla las actividades y tiempos a realizar cada etapa del mismo. (ver cuadro 1)

Cuadro 1.- Cronograma de actividades

| ACTIVIDADES | TIEMPO | | | | | |
|--|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| | Sept Oct 2021 | Nov Dic 2021 | Ene Feb 2022 | Mar Abr 2022 | May Jun 2022 | TOTAL EN MESES |
| Planificación de la Investigación | X | X | | | | 4 |
| Prueba del Instrumento | | | X | | | 1 |
| Aplicación del Instrumento | | | X | | | 1 |
| Recolección de los Datos | | | | X | | 1 |
| Análisis e Interpretación de los Datos Recabados | | | | X | | 1 |
| Redacción Del Informe Final | | | | | X | 1 |
| Defensa | | | | | X | 1 |
| Total | | | | | | 10 |

Fuente: Chivata (2021)

2.4. Actividades Desarrolladas Durante el Periodo de Pasantía

- Clasificar y organizar las facturas de compra y venta.
- Archivar en carpetas los documentos de la empresa.
- Registrar las facturas de compra.
- Registrar las facturas de Venta.
- Clasificación, codificación y Transcripción de los comprobantes de ingreso, costos y gastos.
- Proceso de las actividades.
- Verificar que todos los datos estén correctos.
- Elaboración de las planillas para el pago del Impuesto Al Valor Agregado IVA (Forma-30) bajo el sistema GALAC.
- Llenado y cierre de los libros diario-mayor en el sistema.
- Cierre de contabilidad y declaración de Impuestos Sobre la Renta.
- Cálculo de prestaciones sociales (Antigüedad, Utilidades Y Vacaciones).
- Limpieza de expedientes.
- Clasificar y organizar las facturas.
- Organizar los documentos en sus respectivas carpetas.
- Registro manual del libro diario-mayor y de inventario.

2.5. Recursos Técnicos y Humanos

A continuación, se presentan los recursos técnicos y humanos con los que cuenta la organización para la elaboración de y desarrollo de la presente investigación dentro de la institución.

2.5.1 Recursos Técnicos

Desde el punto de vista de técnico, se cuenta dentro de la institución para la elaboración de la presente investigación computadoras, impresoras, internet, hoja electrónica Excel, formatos de cobranza preimpresos, correo electrónico.

2.5.2 Recursos Humanos

Los recursos humanos de este proyecto están representados por 6 trabajadores que laboran en la empresa, la tutora académica Lic. Claribel Mieres, la tutora empresarial Lic. Ana Córdoba y la autora Br. Carmen Chivata.

FASE III

VINCULACIÓN TEÓRICA

3.1 Principios Teóricos

Las bases teóricas, de acuerdo a Tamayo (2018:29), expresa que: “constituyen la definición de conceptos en el proyecto de investigación, se presenta ordenando los términos empleados con su debido detalle, por consiguiente, su propósito es sustentar desde una perspectiva teórica el problema a investigar”, por lo tanto, permiten ampliar, sustentar y relacionar la teoría con la investigación, y de esta manera dar al planteamiento del problema una base razonable. En este sentido, a continuación, se presenta el desarrollo teórico de las variables objeto de estudio:

3.1.1 Procedimientos Contables

Con respecto a los procedimientos contables de control interno aplicados sobre las cuentas por cobrar Santillana (2001), considera:

Cualquier gravamen o condición que pese sobre las cuentas por cobrar debe ser claramente explicado en los estados financieros.
Cualquier cancelación de venta debe estar basada en la factura original correspondiente y la documentación soporte.
Las cuentas canceladas por incobrables deben ser autorizadas por la alta administración; además, se debe tratar de que cubran los requisitos de deducibilidad fiscal. (p.185).

En base a lo anteriormente expuesto, se respalda el establecimiento de procedimientos de control administrativo y contable que garanticen que las operaciones y registros sean autorizados y procesados correctamente, desde el momento del otorgamiento del crédito hasta la cancelación del servicio por parte del cliente, de tal manera que se detalle toda la operación que en ello genera.

3.1.2. Cuentas por Cobrar

Según los autores Meigs y Meigs (2008:438), 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”. Las cuentas por cobrar son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las

inversiones a corto plazo, título o valores negociables. En el presente estudio las cuentas por cobrar están pactadas con créditos a ocho (8), debido a que, por los efectos inflacionarios, la empresa ha recortado el tiempo de crédito, ya que cuando se recupera la inversión se pierde la rentabilidad con el creciente incremento de los índices inflacionarios.

3.1.3. Cuentas por Cobrar y su Clasificación

De acuerdo a Catacora (2011:125), en el ámbito organizacional, “las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito”. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras. Las cuentas por cobrar abarcan los créditos comerciales a favor de la empresa originado por la venta de mercancías o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entrega, documentos similares. En el presente estudio, las cuentas por cobrar están respaldadas por facturas emitidas a los clientes con lapsos no mayores a ocho (8) días.

3.1.4. Crédito y la Cobranza

Según Álvarez (2013:29), hace referencia “la decisión de conceder crédito lógicamente va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos, a pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla”. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos. El crédito y la cobranza también son funciones que se realizan dentro del ciclo de ingresos y es la que se encarga de cobrar, autorizar ajustes y asignar créditos y tiene cuatro objetivos:

- Minimizar cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente.
- Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente,
- Tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida,
- Asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén

estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de crédito.

Ante estas bases teóricas, la empresa objeto de estudio otorga créditos no mayores a ocho (8) días, sin embargo, la problemática radica por el retraso o poca efectividad del proceso de cobranza, lo que genera que se debilite la liquidez financiera de la empresa.

3.1.5. Control Interno

El concepto de control interno surgió en el ámbito empresarial con el objeto de detectar desviaciones en las operaciones realizadas por la entidad, está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades y brindar una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos. Por ello, es considerado el proceso a través del cual se busca garantizar que las actividades reales se ajustan a las planeadas. Según Defliese, Jaenicke, Sullivan y Gnospeluis (2012), el control interno se define como:

El plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p. 242).

3.1.6. Dirección

Para Münch y García (2008:160), la dirección es la etapa del proceso gerencial en donde “se ejecutan los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión”. En esta función envuelve a los conceptos de motivación, liderazgo, guía, estímulo y actuación. A pesar que estos términos tienen una connotación diferente, indican que está relacionada con los factores humanos de una organización. Se trata de dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos. En este sentido, el presente basamento teórico sustenta la presente investigación debido a que el personal directo de la organización debe implementar controles internos en el proceso de cobranza para lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

3.2 Definición de Términos Básicos

Calidad de servicio: son las tecnologías que garantizan la trasmisión de cierta cantidad de

información de un tiempo dado (Throughput) calidad de servicio es la capacidad de dar un buen servicio.

Cientes: como una introducción al concepto de clientes podemos mencionar que en la antigüedad la palabra clientes se refería a la careta que utilizaban los actores cuya finalidad era no revelar su identidad, actualmente clientes son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no se exige especial garantía documenta.

Control de Gestión: es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla. Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión.

Crédito: es una manifestación en especie o en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados.

Información Financiera: es aquella información que muestra la relación entre los derechos y obligaciones de la dependencia o entidad, así como la composición y variación de su patrimonio en un periodo o momento determinado.

Liquidez: como la facilidad de que algo sea intercambiado por productos y servicios, siendo efectivamente el dinero el elemento con mayor liquidez.

Provisión para Cuentas Incobrables: Es una contra cuenta o cuenta reguladora, relacionada con las cuentas por cobrar y que muestra la porción de las cuentas por cobrar que se estima son incobrables.

Registro Contable: Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

FASE IV

RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO

4.1. Análisis de los Resultados

En el presente capítulos se presentarán tres (3) fases metodológicas que serán desarrolladas en la investigación de acuerdo a los objetivos específicos para lograr darle solución al problema planteado, detalladas a continuación:

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual que presentan las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.

En esta fase se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual que presentan las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., para tal fin se aplicó una encuesta a través de un cuestionario, comprendido de doce (12) preguntas tipo dicotómicas con alternativas únicas de respuesta si-no, aplicado a una muestra representada por seis (6) trabajadores de la empresa que tienen relación al proceso de cuentas por cobrar, cuyos datos fueron resumidos, tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados. Seguidamente se aplicó la técnica la observación directa, con apoyo de un cuadro de observación, cuyos datos permitieron detectar la presencia o ausencia de ciertas variables que intervienen en el control de las cuentas por cobrar de la empresa objeto de estudio. Los resultados son expuestos a continuación.

a) Resultados de la encuesta.

Análisis

- Se pudo evidenciar de acuerdo a los resultados de la encuesta que parte de personal no conoce cuales son los lapsos de crédito otorgados a los clientes. Debe haber una unificación de criterios en cuanto a este aspecto, por lo tanto, la comunicación y la difusión de la información viene a formar gran parte de que se puedan establecer controles internos en el departamento de cuentas por cobrar, ya que al existir políticas de cobranza se debe difundir entre todos los trabajadores del área.
- Asimismo, se pudo obtener información, que no se cumple a cabalidad por parte de los clientes el pago de sus obligaciones en los lapsos otorgados por las ventas a crédito, esto podría generar a la empresa un impacto significativo en las cuentas por cobrar.

- Por otro lado, no se emiten estados de cuenta mensuales ni se envían notificaciones semanales a los clientes para recordarles los compromisos que tienen con la empresa, lo que debilita que se gestione la gestión de cobranza.
- A tales efectos, el personal considera que el proceso de cobranza manifiesta que considera poco efectivo la gestión de cobranza por parte del departamento de cuentas por cobrar, evidenciando la necesidad de aplicar mejoras, y establecer controles internos, sustentando la presente investigación.
- Por su parte, se pudo obtener que no se emiten reportes de cobranza, por lo tanto, la administración no conoce los saldos de las cuentas por cobrar, para poder apoyar el proceso de toma de decisiones.
- Se obtuvo, que no se realiza una supervisión al personal de cuentas por cobrar, por lo tanto, no se les hace seguimiento a las actividades asignadas.
- En cuanto a los clientes, una parte de ellos presentan facturas con más de 15 días de vencidas, siendo los lapsos de crédito de 8 días, encontrándose en una situación de mora, que afecta la liquidez financiera de la empresa.
- Asimismo, se obtuvo que no se realiza una conciliación bancaria mensual, lo cual es un riesgo, al no hacer seguimiento a los ingresos, y poder detectar a tiempo posibles desviaciones.
- También, se pudo obtener que parte de los clientes no hacen la notificación oportuna del pago de sus deudas, encontrándose saldos pagados por ellos, pero no se ha actualizado los registros por falta de información, mostrando debilidades en la comunicación con el cliente.
- Finalmente, se pudo obtener que el 100% de los encuestados considera que mediante el diseño de procedimientos contables se lograría el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., reflejando una factibilidad operativa de la propuesta, por una aceptación por parte del personal.

b) Resultados de la observación directa en el departamento de administración.

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de la lista de cotejo como apoyo de la técnica la observación directa, aplicada en el departamento de administración, de la empresa

CHICBEAUTY C.A., se pudo extraer información sobre las siguientes variables, determinando su presencia o ausencia en el control interno de las cuentas por cobrar, entre las cuales se refleja que:

- No cuentan con la existencia de Manuales de Normas y procedimientos. De acuerdo a Catacora (2011:102), señala que el manual de normas y procedimientos es “un documento de mucha importancia, ya que registra y transmite sin distorsiones, información básica referente a las unidades; facilitando la actuación del recurso humano que colabora en la consecución de los objetivos propuestos y del desarrollo de las funciones”.
- No hacen uso de la banca electrónica. Álvarez (2013:85), señala que “la banca digital permite a los usuarios realizar múltiples transacciones en sencillos pasos, como por ejemplo: pago de servicios básicos (luz, agua, teléfono, internet), pago de aportaciones, transferencias bancarias nacionales e internacionales, constitución de inversiones, generación de estados de cuenta, entre otros”.
- No es confiable la salvaguarda de los documentos que respaldan las cuentas por cobrar. De acuerdo a Catacora (2011:128), se trata de documentos que “se firman con la promesa de que se va a pagar determinado bien, servicio o producto en un lapso de tiempo que en la mayoría de los casos se encuentra establecido”, estos lapsos suelen tener una fecha límite de la que no se puede pasar, tales como facturas, así como los comprobantes de cobranza que requieren de su cuidado, para verificar la fecha en que el cliente efectuó el pago y quien recibió y registro el ingreso de lo pagado.
- No cuentan con la existencia de un sistema administrativo. Señala Álvarez (2013:86), que un sistema administrativo “permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información confiable de su situación y sus operaciones en el mercado”.
- Hacen uso de formatos de cobranza preimpresos. Señala Álvarez que “un recibo de cobro es un documento que certifica que el cliente ha pagado por el servicio o producto”. El recibo lo emite el acreedor o la persona que generó la factura y, por lo tanto, proporciona el servicio o producto y se dirige al receptor de dicho bien o servicio. Sirve de constancia al momento de realizar las conciliaciones bancarias.
- Cuenta con la existencia de un correo electrónico en el departamento de cuentas por cobrar. De acuerdo a Álvarez (2013:86), expresa en relación al correo electrónico que “entrega y acerca información relevante y de forma directa al deudor sobre fechas y saldos a pagar. Ahorro de tiempo y recursos humanos por la posibilidad de programar los envíos

de correos. Se habilita un canal bidireccional de comunicación”. Por lo tanto, es una herramienta muy importante para el área de cuentas por cobrar.

4.1.2. Fase II. Identificación de los factores internos y externos de los procedimientos del control de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.

En esta fase se procedió a la identificación de los factores internos y externos de los procedimientos del control de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., de acuerdo a los resultados obtenidos de la fase anterior resaltando lo siguiente:

Factores Internos

Fortalezas

- La empresa cuenta con formatos de cobranza.
- Existe un correo electrónico en el departamento de cuentas por cobrar.
- Existe un personal asignado en el área de cuentas por cobrar.
- Existen equipos de computación, usan electrónica de hoja de Excel.
- Amplia cartera de clientes.
- Estabilidad y solidez en el mercado en el cual se encuentran.

Debilidades

- Retardo en el pago por parte de los clientes.
- Facturas con más de 15 días de vencida, a pesar que el crédito es a 8 días.
- Con frecuencia los clientes no notifican que han realizado el pago.
- No se realizan conciliaciones, no se controla la documentación soporte, ni se envían estados de cuenta y notificaciones de cobranza con regularidad.
- Afectación de la liquidez financiera por el incumplimiento de los lapsos de los clientes.
- No se hace seguimiento y supervisión al personal de cuentas por cobrar.
- No se cumple con el llenado de los comprobantes de cobranza.

Oportunidades

- Teorías d control interno para mejorar los procesos de cuentas por cobrar.
- Existencia de la banca electrónica para el control de pago de clientes abonados en cuenta, que ayudan al proceso de conciliación bancaria para seguimiento de los ingresos, de manera que se evite que el cliente se realice descuento no aprobados y sea detectados a

tiempo.

- Impulso por parte del Estado para que las entidades bancarias permitan la apertura de cuentas en moneda extranjera, específicamente divisas en dólares americanos.

Amenazas

- Contracción de la demanda.
- Bajo poder adquisitivo de los clientes finales.
- Economía inflacionaria, que genera deterioro del poder adquisitivo.
- Nuevos Impuestos sobre las grandes transacciones comerciales.

4.1.3. Fase III. Diseño de los procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.

Esta fase consistirá en el desarrollo de la propuesta, que consistirá en el diseño de los procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., donde se tomará en cuenta las políticas y rentabilidad de la empresa en términos generales, puesto que este diseño es una guía aplicable a darte adaptaciones a casos específicos de cualquier ámbito organizacional de la empresa, por lo cual, es importante destacar las políticas crediticias en el área de cobranza.

FASE V

ACCIONES

5.1. Presentación de la propuesta

Siendo el control interno de las cuentas por cobrar de gran relevancia para las empresas, ya que permite salvaguardar los activos, evaluar los procesos, aplicar correctivos mediante la retroalimentación, mantener los registros actualizados, para emitir reportes confiables y lograr apoyar el proceso de toma de decisiones efectivas y oportunas, basados en información real sobre los ingresos que ha podido recuperar la empresa.

Por lo tanto, brinda una seguridad razonable al proceso de cuentas por cobrar para lograr la recuperación de los ingresos producto de las ventas a crédito, de manera que se pueda fortalecer la liquidez financiera de la misma, ya que, al no mantenerse un flujo continuo de ingresos de caja, afecta las operaciones de pago de compromisos a los acreedores, deteriorando la credibilidad e imagen de la empresa.

Bajo este contexto, se pudo realizar en la presente investigación un diagnóstico de la situación actual del proceso de cuentas por cobrar, evidenciándose debilidades en cuanto seguimiento de la gestión de cobranza, que ha venido afectando la liquidez de la empresa, debido a que se encuentran facturas vencidas con más de 15 días cuando los lapsos de crédito son de 8 días, asimismo, se observó de acuerdo a la información recolectada por las técnicas aplicadas, que no todo el personal de cuentas por cobrar no tiene conocimiento de los lapsos de créditos otorgados al cliente, además, el personal manifiesta que no realiza una gestión efectiva en esta área, ya que no se le hace una supervisión al personal, no se emiten estados de cuentas ni se envían comunicaciones de aviso de cobro a los clientes, no se lleva un control de la documentación, no se llevan a cabo conciliaciones bancarias, ni se utiliza medios electrónicos como la banca digital, para poder verificar los pagos efectuados por los clientes.

En este sentido, se propone diseñar procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., donde se tomará en cuenta las políticas y rentabilidad de la empresa en términos generales, puesto que este diseño es una guía aplicable a darte adaptaciones a casos específicos de cualquier ámbito organizacional de la empresa, por lo cual, es importante destacar las políticas crediticias en el área de cobranza.

5.2. Beneficios de la propuesta

Los beneficios que se pretenden obtener de la propuesta es lograr un efectivo proceso de cuentas por cobrar, para que se mantengan los registros de los ingresos actualizados, mejorar la gestión de cobranza, para que los saldos pendientes se logren recuperar y las facturas pendientes a vencerse se logren alcanzar recuperar en los lapsos establecidos, asimismo, mediante los procedimientos de control se le hará seguimiento al personal que cumpla con sus actividades de gestión de cobranza, de forma tal que se mantenga un envío semanal de los estados de cuenta, notificaciones de cobranza, y se lleve a cabo un proceso de planificación de cobranza para lograr controlar todas las facturas pendientes por cobrar, y que se reciba el mismo de manera efectiva. Por su parte, salvaguardar los ingresos, manteniendo una conciliación semanal de los saldos que ingresen en la cuenta bancaria, a través de la banca digital, sugerir la apertura de una cuenta bancaria en divisas (US dólares americanos) para que la empresa minimice el manejo de en efectivo, ya que es un riesgo para la empresa.

Finalmente, servirá a los trabajadores del área para unificar criterios e incentivar desde la alta gerencia hasta los colaboradores un efectivo control del proceso de cuentas por cobrar, para fortalecer la liquidez financiera de la empresa, manteniendo un flujo de efectivo constante y minimizar los retrasos por parte de los clientes, ya que si se les mantiene comunicado sus deudas pendientes, y que la empresa le está haciendo seguimiento, podría incentivarse el compromiso de pagar sus deudas contraídas con la misma.

5.3. Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta consiste en establecer los procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., de acuerdo a los resultados obtenidos y a las debilidades encontradas durante el diagnóstico donde se evidenció falta de acciones que estimulen la gestión de cobranza, de manera que el cliente se vea comprometido en cumplir con el pago en los lapsos de tiempo establecidos. Para tal fin, se desarrollan los procedimientos contables de control interno siguientes:

a) Segregación de funciones

Analista de cuentas por cobrar:

- Será el responsable de mantener actualizados los registros de las operaciones de

ventas a crédito en el auxiliar de cuentas por cobrar.

- Emitirá los comprobantes de cobranza, una vez cobrada la factura.
- Elaborará y emitirá las notificaciones de cobro y estados de cuentas a los clientes.
- Solicitará los comprobantes de pagos por parte de los clientes.
- Emitirá reportes al contador sobre la gestión de cobranza.
- Entregará los recibos de cobranza y los reportes al auxiliar de contabilidad para su visión y conciliación.
- Mantendrá la salvaguarda de la documentación soporte de cuentas por cobrar, facturas y formatos de cobranza.

Auxiliar de Contabilidad:

- Dentro del proceso de cuentas por cobrar, será el encargado de realizar auditorías al personal del área.
- Realizará auditorías a la cajera sobre los ingresos en efectivo tanto en moneda nacional como en divisas americanas (US dólar).
- Ejecutará conciliaciones bancarias para el control de los ingresos.
- Efectuará auditorías a los comprobantes de ingresos y a las facturas emitidas, tanto a crédito como de contado.
- Realizará auditorías sin programar y sorpresivas al personal de caja para verificar los arqueos de caja.

Contador

- Realizará las actividades de supervisión y control del personal a su cargo, de manera que pueda salvaguardar los activos de las cuentas por cobrar y el efectivo producto de las ventas.
- Hacer seguimiento que se cumpla con las políticas de cobranza, del cronograma de cobranza y de las actividades de custodia del efectivo en caja y banco.
- Informar a la gerencia sobre los resultados del departamento de cuentas por cobrar y caja.

Cajera

- Realizará la recepción del efectivo producto de la cobranza y elaborará los arqueos para justificar los desembolsos producto de pago a proveedores.

b) Procedimientos contables de control interno de las cuentas por cobrar

- El analista de contabilidad llevará un registro diario de las operaciones de facturación de las ventas a crédito, en un auxiliar de cuentas por cobrar, que será elaborado en una hoja electrónica de Excel. Allí detallará, nombre del cliente, número de factura, fecha de emisión, monto de la factura y fecha de vencimiento.
- El analista de cuentas por cobrar, archivará las facturas en orden cronológico para su resguardo y control.
- El analista de cuentas por cobrar emitirá un reporte semanal de las facturas emitidas para ser proyectadas en el cronograma planificación de cobranza, donde se detallarán fecha de vencimiento, número de la factura, nombre del cliente, y número telefónico y correo electrónico de la persona contacto en la empresa.
- El analista de cuentas por cobrar entregará el reporte y copia del cronograma de planificación de cobranza al gerente de contabilidad.
- El analista de cuentas por cobrar emitirá estado de cuenta al cliente y enviará vía correo electrónico, solicitará al cliente notificación de recepción de la información e indicación de la fecha en que realizará el pago.
- El analista de cuentas por cobrar a la fecha de pago, le enviará al cliente vía correo electrónico y por mensaje de Whatsapp un recordatorio del pago de la factura vencida y que se espera de vuelta la notificación del pago efectuado, asimismo, hará seguimiento de la recepción del pago y del respectivo comprobante.
- El analista de cuentas por cobrar una vez confirmada la realización del pago, procederá a solicitar el comprobante respectivo vía correo electrónico para soportar el recibo de cobranza, seguidamente, verificará la información vía correo electrónico, y posteriormente emitirá el respectivo comprobante de cobranza, anexando la documentación soporte.
- El analista de cuentas por cobrar, registrará todas las cobranzas recibidas en el auxiliar de cuentas por cobrar, y actualizará el cronograma de cobranza, cotejando las facturas cobradas.

- En el caso que el cliente realice el pago en efectivo mediante divisas, se procederá a enviar a uno de los vendedores para que proceda a retirar el respectivo pago y emitir el comprobante de cobranza.
- En el caso que el cliente pague directamente en las oficinas de la empresa, el analista de cuentas por cobrar recibirá el importe en efectivo, emitirá el respectivo comprobante del recibo de cobranza y entregará el importe a la cajera, entregando original del comprobante cliente, copia a la cajera y copia para los registros contables.
- Una vez recibidos los comprobantes de cobranza de los clientes que hayan pagado vía banca digital o en efectivo, el analista de cuentas por cobrar procederá a actualizar los registros en el auxiliar de cuentas por cobrar en la hoja electrónica de Excel.
- El analista de cuentas por cobrar entregará los comprobantes de cobranza junto con un listado de las facturas cobradas al auxiliar de contabilidad para que proceda a realizar las auditorías semanales a la documentación soporte y realizar una conciliación bancaria semanal.
- El analista de cuentas por cobrar entregará un reporte semanal al contador sobre las facturas recuperadas durante las semanas, las facturas vencidas pendientes por cobrar, indicando los motivos por los que los clientes no pagaron, así como las facturas nuevas que están pendientes por vencer, y la actualización del cronograma de cobranza.
- El auxiliar de contabilidad, realizará auditorías al departamento de cuentas por cobrar de la documentación de manera sorpresiva y no planificada.
- El auxiliar de contabilidad, realizará auditorías semanales no planificadas y sorpresivas al personal de caja para verificar el arqueo de caja.
- El auxiliar de contabilidad, realizará conciliaciones bancarias semanales y una vez al mes realizará una conciliación general, evaluando que no haya desviaciones con la conciliación semanal.
- El auxiliar de contabilidad entregará un reporte de los resultados de las conciliaciones bancarias y arqueos al contador.

5.4. Factibilidad de la Propuesta

Toda propuesta requiere de un estudio de factibilidad para poder garantizar su implementación dentro de la unidad estudiada, en este sentido en la presente propuesta se evaluó

la factibilidad técnica, operativa y económica para su aplicación, de manera que se evalúe la posibilidad de ser implementada.

5.4.1. Factibilidad Técnica

La presente propuesta es técnicamente factible debido a que la empresa cuenta con computadora, impresora, hoja electrónica de Excel Office para elaborar el auxiliar de cuentas por cobrar, formatos preimpresos de cobranza, internet, correo electrónico, los cuales serán utilizados para el desarrollo de la misma.

5.4.2. Factibilidad Operativa

La presente propuesta cuenta con una factibilidad operativa debido a que cuenta con los recursos humanos necesarios para su aplicación, ya que en la empresa se tiene una persona asignada al proceso de cuentas por cobrar, y para la supervisión y auditorías existe una persona en el auxiliar de contabilidad y el contador, quienes realizarán las tareas de auditoría y supervisión, respectivamente, sobre las actividades a realizar por el analista de cuentas por cobrar.

5.4.3. Factibilidad Económica

La presente propuesta cuenta con una factibilidad económica debido a que no se requiere de erogaciones significativas para poder implementar la misma, solo se requiere de difusión y capacitación del personal en cuanto a los procedimientos contables propuestos para lograr una efectiva gestión de cobranza y recuperar los recursos de la empresa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Siendo el control interno una herramienta de gran relevancia para las empresas, cada vez son más las que integran a sus procesos para garantizar el registro de sus operaciones, emisión de reportes confiables y salvaguarda de sus activos, además que garantiza el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas para lograr los objetivos planteados, en este sentido, una de las áreas favorecidas con estas herramientas es la de cuentas por cobrar, ya que permite hacer efectivo el proceso de cobro a los clientes en los lapsos establecidos, y emitir reportes confiables para apoyar el proceso de toma de decisiones.

En este sentido, el presente estudio estuvo orientado en la empresa CHICBEAUTY, C.A., para la cual se realizó un diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar, a través de los instrumentos de recolección de información aplicados, donde se pudo obtener una información relevante como se están llevando los procesos, que han venido generando la problemática planteada, lográndose el primer objetivo de la investigación, donde se pudo extraer los factores internos (fortalezas y debilidades) y los externos (oportunidades y amenazas) relacionadas al control interno de cuentas por cobrar, donde se logró el segundo objetivo planteado.

Entre las debilidades encontradas se obtuvo que parte de los clientes pagan a destiempo sus obligaciones no cumpliendo con los lapsos establecidos de crédito, lo que genera que la empresa se vea afectada debilitando su liquidez financiera, además otros realizan los pagos y no notifican a la empresa sobre dicho pago para poder proceder a la actualización de la información. Por su parte, no todo el personal tiene conocimiento sobre los lapsos de crédito que se otorgan al cliente, no emiten estados de cuenta ni notificaciones a los clientes para recordarles sobre las obligaciones vencidas con la empresa, no se le hace supervisión al personal del área, y consideran que el proceso de cuentas por cobrar es poco efectivo, lo que ha venido generando la problemática actual.

Se concluye que, el control interno es una herramienta que le brinda una seguridad razonable a la información financiera y contable, ya que hace cumplir las actividades orientarlas al logro de los objetivos de la empresa, salvaguardando los activos, y detectando posibles desviaciones para corregirlas a tiempo, por lo tanto, en esta investigación se logró el tercer objetivo específico, que permitió diseñar procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A., para lograr el fortalecimiento de su liquidez financiera.

Recomendaciones

Para una efectiva implementación de los procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A propuestos se recomienda:

- Difundir los resultados obtenidos durante la investigación a la empresa para que puedan ver los resultados y debilidades encontrados.
- Implementar los procedimientos contables para el control de las cuentas por cobrar propuestos y difundir a todo el personal de manera que conozcan su participación en los procesos, y cómo se llevaran a cabo tanto las auditorías, conciliaciones bancarias y supervisiones.
- Mantener actualizado el auxiliar de cuentas por cobrar para emitir reportes confiables.
- Cumplir con el cronograma de cobros para garantizar el cumplimiento de pago por parte de los clientes de manera que puedan percibir que el personal de la empresa está pendiente de esta actividad, y se vean comprometidos a cumplir con los lapsos establecidos.
- Mantener una comunicación constante con los clientes, mediante el envío de notificaciones de cobranza, confirmación de fechas de pago, emisión y envío de estados de cuenta semanales, y la solicitud y confirmación de la recepción de los comprobantes de pago.
- Cumplir con la aplicación de auditorías tanto para la verificación de los ingresos en la banca, mediante conciliaciones semanales, así como realizar revisiones sorpresivas al área de caja para evitar que el personal pueda manejar inadecuadamente el efectivo (divisas) para su uso personal.
- Mantener una supervisión continua al personal de cuentas por cobrar para verificar que se cumpla con los procedimientos establecidos.
- Mantener la documentación soporte actualizada, archivada y resguardada para evitar que se deteriore, traspapele, ya que son importantes para respaldar las operaciones contables de la empresa.
- Adquirir un sistema administrativo para agilizar el registro de las operaciones, conciliaciones y emitir reportes para la toma de decisiones.

REFERENCIAS

- Álvarez, Carlos (2013). **Contabilidad I**. 4ª Edición. Maracaibo. Venezuela: Fondo Editorial Urbe.
- Defliese, Philip; Jaenicke, Henry; Sullivan, Jerry y Gnospeluis, Richard (2012). **Auditoría Montgomery**. 5ª ed. México: Editorial. Limusa.
- Catacora, Fernando (2011). **Contabilidad: La base para las decisiones Gerenciales**. 1ª ed. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Meigs, Walter y Meigs, Roberts (2008). **Contabilidad: La Base para Decisiones Gerenciales**. 11ª ed. Colombia: Editorial McGraw–Hill Interamericana.
- Münch, Lourdes García, José (2008). **Fundamentos de Administración**. 2ª ed. México: Editorial Trillas.
- Santillana, Juan (2001). **Establecimiento De Sistemas De Control Interno Función De Contraloría**. 4ª Edición. México: Editorial ECAFSA Thomson Learning.

ANEXOS

Anexo A
Cuestionario

**PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CHICBEAUTY, C.A.**

1.- ¿Tiene usted conocimiento de cuáles son los lapsos de crédito otorgados a los clientes para el pago de sus compromisos contraídos con la empresa?

SI ____ NO ____

2.- ¿Considera usted los clientes cumplen con el pago de sus obligaciones en los lapsos otorgados por las ventas a crédito?

SI ____ NO ____

3.- ¿Tiene usted conocimiento, si se efectúa el envío de notificaciones semanales para recordar a los clientes sobre las obligaciones vencidas que tienen pendiente con la empresa?

SI ____ NO ____

4.- ¿Sabe usted, si se envían estados de cuenta a los clientes por lo menos una vez al mes para recordar cuáles son sus obligaciones con la empresa?

SI ____ NO ____

5.- ¿Considera usted que es efectivo el proceso de gestión de cobranza por parte del departamento de cuentas por cobrar?

SI ____ NO ____

6.- ¿Sabe usted si se emiten reportes sobre las cobranzas efectuadas durante la semana por parte del departamento de cuentas por cobrar?

SI ____ NO ____

7.- ¿Sabe usted si se le hace seguimiento y supervisión al personal de cuentas por cobrar sobre las actividades asignadas?

SI____ NO ____

8.- ¿Tiene usted conocimiento si se han generado retrasos de pago por parte de los clientes de facturas con más de 15 días de vencidas?

SI____ NO ____

9.- ¿Considera usted que el retraso de pago por parte de los clientes afecta la liquidez financiera de la empresa?

SI____ NO ____

10.- ¿Sabe usted si se realiza una conciliación bancaria mensual para saldar las cuentas por cobrar?

SI____ NO ____

11.- ¿Tiene usted conocimiento si los clientes han efectuado pagos de facturas vencidas y no notificado a la empresa, generando que queden saldos pendientes sin conciliar?

SI____ NO ____

12.- ¿Considera usted que mediante el diseño de procedimientos contables se lograría el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.?

SI____ NO ____

Anexo B

Tabla 13.- Frecuencias Totales

| PREGUNTAS | ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS | | ALTERNATIVA / PORCENTAJES | |
|-----------|----------------------------|----------|---------------------------|-------------|
| | SI | NO | SI | NO |
| 1 | 2 | 4 | 33% | 67% |
| 2 | 3 | 3 | 50% | 50% |
| 3 | 0 | 6 | 0% | 100% |
| 4 | 1 | 5 | 17% | 83% |
| 5 | 2 | 4 | 33% | 67% |
| 6 | 1 | 5 | 17% | 83% |
| 7 | 2 | 4 | 33% | 67% |
| 8 | 3 | 3 | 50% | 50% |
| 9 | 6 | 0 | 100% | 0% |
| 10 | 2 | 4 | 33% | 67% |
| 11 | 3 | 3 | 50% | 50% |
| 12 | 6 | 0 | 100% | 0% |

Fuente: Chivata (2022).

Anexo C

a) Resultados del instrumento el cuestionario como apoyo de la encuesta.

1.- ¿Tiene usted conocimiento de cuáles son los lapsos de crédito otorgados a los clientes para el pago de sus compromisos contraídos con la empresa?

Tabla 1.- Lapsos de crédito.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

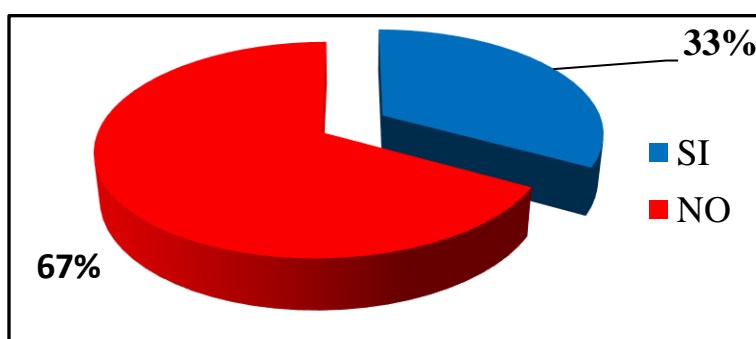


Gráfico 1. Lapsos de crédito.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%), restante expresa conocer cuáles son los lapsos de crédito otorgados a los clientes para el pago de sus compromisos contraídos con la empresa. De acuerdo a Catacora (2011:125), expresa que: “los lapsos de crédito otorgados se les brinda como estrategia de ventas para poder captar al cliente, con el propósito de pagar puntualmente a la fecha de vencimiento de dicho crédito”.

2.- ¿Considera usted los clientes cumplen con el pago de sus obligaciones en los lapsos otorgados por las ventas a crédito?

Tabla 2.- Cumplimiento de pago en los lapsos otorgados.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 3 | 50% |
| NO | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

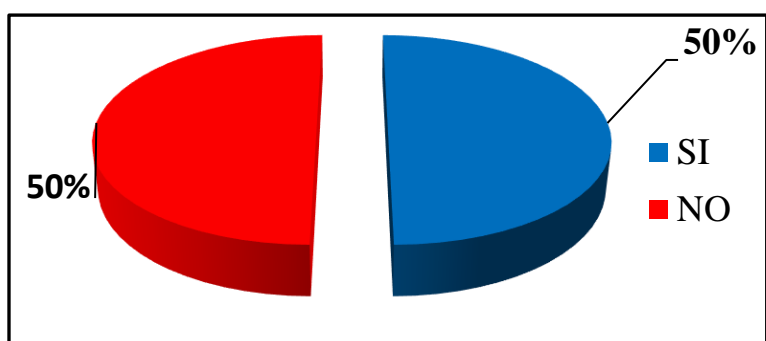


Gráfico 2. Cumplimiento de pago en los lapsos otorgados.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que, el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante, expresó que los clientes cumplen con el pago de sus obligaciones en los lapsos otorgados por las ventas a crédito. De acuerdo a Catacora (2011:127), expresa que “el retraso de pago por parte de los clientes genera dificultades financieras a la compañía, por tal motivo, la empresa debe tomar acciones para garantizar el ingreso continuo de efectivo para cubrir sus obligaciones necesarias para su operatividad”.

3.- ¿Tiene usted conocimiento, si se efectúa el envío de notificaciones semanales para recordar a los clientes sobre las obligaciones vencidas que tienen pendiente con la empresa?

Tabla 3.- Envío de notificaciones semanales a los clientes.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 6 | 100% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

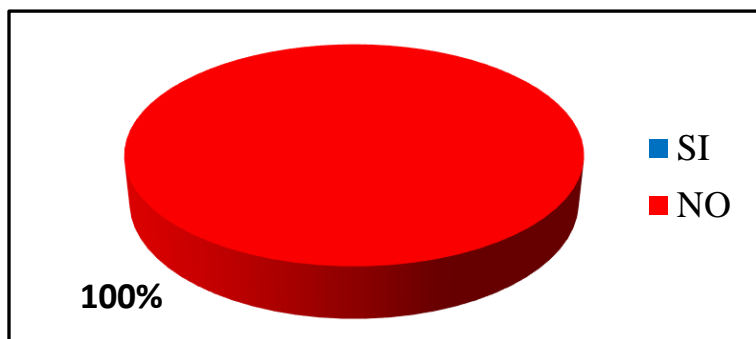


Gráfico 3. Envío de notificaciones semanales a los clientes.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

Se puede observar, en el presente gráfico que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que no efectúa el envío de notificaciones semanales para recordar a los clientes sobre las obligaciones vencidas que tienen pendiente con la empresa. Catacora (2011:127), expresa que “uno de los principales beneficios de las nuevas tecnologías le permiten a la empresa, son las notificaciones sobre vencimientos de los pagos de sus clientes morosos”.

4.- ¿Sabe usted, si se envían estados de cuenta a los clientes por lo menos una vez al mes para recordar cuáles son sus obligaciones con la empresa?

Tabla 4.- Envío de estados de cuenta mensuales.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 1 | 17% |
| NO | 5 | 83% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

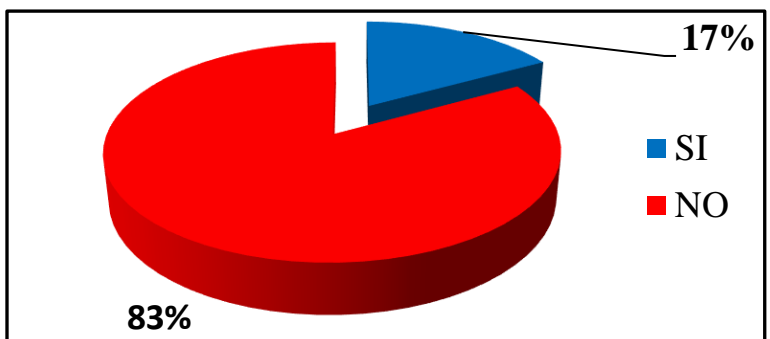


Gráfico 4. Envío de estados de cuenta mensuales.

Análisis

En el presente gráfico se puede observar que, el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió que, no se envían estados de cuenta a los clientes por lo menos una vez al mes para recordar cuáles son sus obligaciones con la empresa, por su parte, el diecisiete por ciento (17%) respondió afirmativamente. De acuerdo a Catacora (2011:128), expresa que el reporte de estado de cuenta por cliente “permite conocer el estado de la cartera de un cliente seleccionado y enviarle un vínculo para que él lo consulte en cualquier momento y en tiempo real, reporte el pago de facturas”, e incluso realice el pago de ellas directamente desde el reporte.

5.- ¿Considera usted que es efectivo el proceso de gestión de cobranza por parte del departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 5.- Proceso de gestión de cobranza efectivo.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

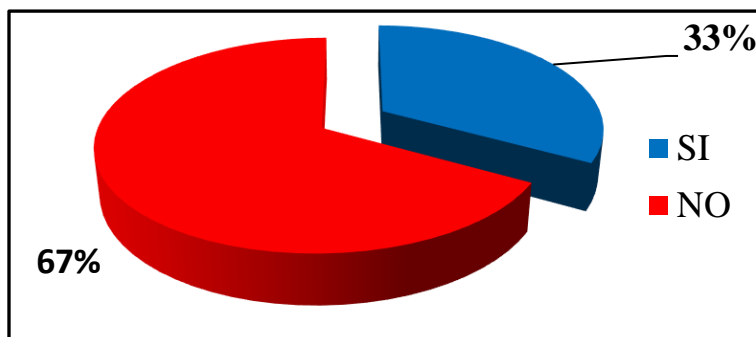


Gráfico 5. Proceso de gestión de cobranza efectivo.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados que no es efectivo el proceso de gestión de cobranza por parte del departamento de cuentas por cobrar, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante expresa que si lo es. De acuerdo a Catacora (2011:128), señala que “la cobranza es parte fundamental de la operacion de la empresa, con ella se garantiza el flujo de efectivo”, sin embargo no es una tarea fácil, sino que requiere de estrategia, mucho seguimiento y recursos humanos, tecnológicos y económicos con el fin de acotar los tiempos de pago de parte de los clientes.

6.- ¿Sabe usted si se emiten reportes sobre las cobranzas efectuadas durante la semana por parte del departamento de cuentas por cobrar?

Tabla 6.- Emisión de reportes de cobranza.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 1 | 17% |
| NO | 5 | 83% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

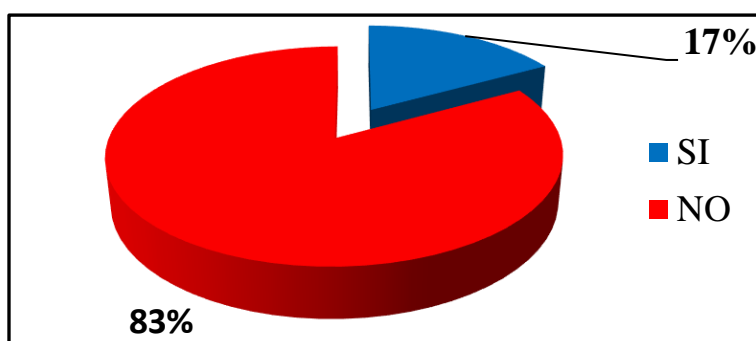


Gráfico 6. Emisión de reportes de cobranza.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

En el presente gráfico se observa que, el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados expresa que, no se emiten reportes sobre las cobranzas efectuadas durante la semana por parte del departamento de cuentas por cobrar, por su parte el diecisiete por ciento (17%) restante, respondió afirmativamente. De acuerdo a Catacora (2011:129), comenta que “un reporte de cobranza es donde se mostrarán los detalles de los clientes con información de cómo y cuándo se realice un pago, qué le falta pagar y en la fecha específica que debe realizar el pago del cliente a la empresa”.

7.- ¿Sabe usted si se le hace seguimiento y supervisión al personal de cuentas por cobrar sobre las actividades asignadas?

Tabla 7.- Seguimiento y supervisión al personal.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

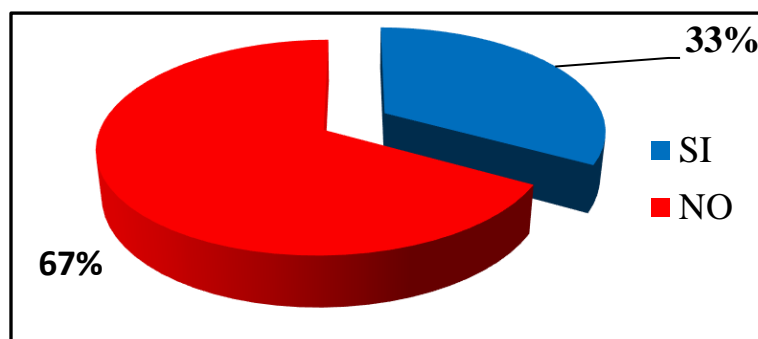


Gráfico 7. Seguimiento y supervisión al personal.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

El sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió negativamente ante esta interrogante, de acuerdo al presente gráfico, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que si se le hace seguimiento y supervisión al personal de cuentas por cobrar sobre las actividades asignadas. Expresa Catacora (2011:129), que “un supervisor de cuentas por cobrar es un profesional de finanzas que supervise el departamento de cuentas por cobrar, donde los fondos que se deben a una empresa, organización o persona se recaudan de los beneficiarios”, en este sentido la supervisión es crucial en este departamento, ya que se requiere mantener un flujo de efectivo sano para las operaciones de la empresa.

8.- ¿Tiene usted conocimiento si se han generado retrasos de pago por parte de los clientes de facturas con más de 15 días de vencidas?

Tabla 8.- Retrasos de pago por parte de los clientes.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 3 | 50% |
| NO | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

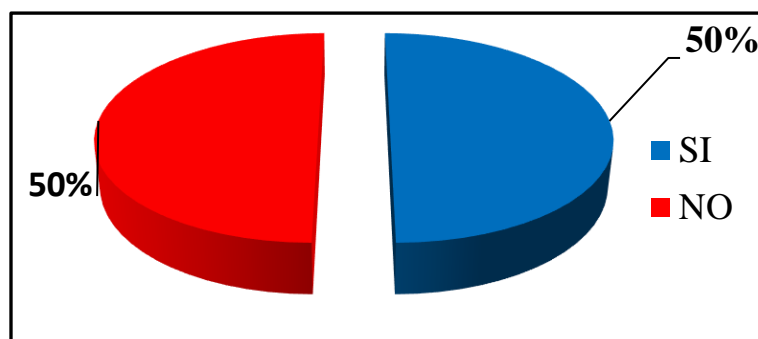


Gráfico 8. Retrasos de pago por parte de los clientes.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

De acuerdo al presente gráfico, se puede observar que, el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados expresa que, si se han generado retrasos de pago por parte de los clientes de facturas con más de 15 días de vencidas, por su parte, el cincuenta por ciento (50%) restante respondió negativamente. Al respecto aporta Catacora (2011:129), que por el retraso de pago por parte de los clientes “se pierde dinero, tiempo o hasta calidad de los servicios por estar correteando a un cliente para que pague, en lugar de dedicarlo a mejorar su negocio, esto trae dificultades para cercar como se quiere y tiene el riesgo de afectar la liquidez y operatividad de la empresa”.

9.- ¿Considera usted que el retraso de pago por parte de los clientes afecta la liquidez financiera de la empresa?

Tabla 9.- Afectación de la liquidez financiera.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

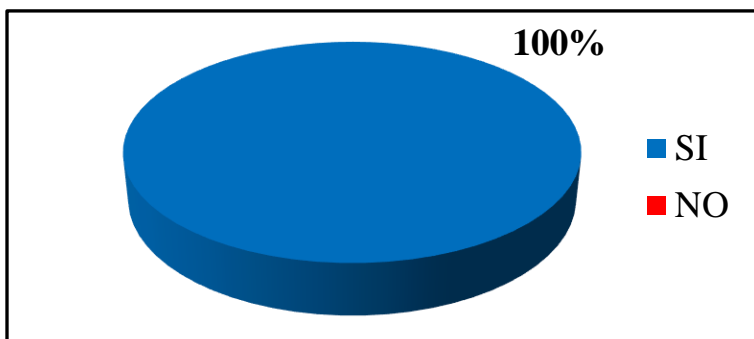


Gráfico 9. Afectación de la liquidez financiera.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

De acuerdo al presente gráfico, se puede observar que, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió que, el retraso de pago por parte de los clientes afecta la liquidez financiera de la empresa. De acuerdo a Álvarez (2013:85), señala que “el retraso de las facturas es uno de los principales problemas con el que tiene que lidiar muchas empresas, ya que en muchos casos suele producir un problema de liquidez que puede llevar a muchas empresa a afectar su operatividad”.

10.- ¿Sabe usted si se realiza una conciliación bancaria mensual para saldar las cuentas por cobrar?

Tabla 10.- Realización de conciliación bancaria.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|---------------------|------------------------------|------------------------------|
| SI | 2 | 33% |
| NO | 4 | 67% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

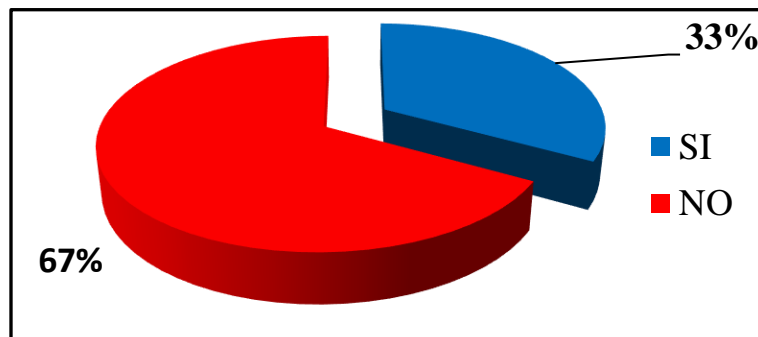


Gráfico 10. Realización de conciliación bancaria.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió que, no se realiza una conciliación bancaria mensual para saldar las cuentas por cobrar, por su parte, el treinta y tres por ciento (33%) restante, respondió afirmativamente. Catacora (2011:179), señala al respecto que “realizar conciliaciones de las cuentas que han sido pagadas por los clientes, permite registrar los datos precisos para conocer cuál es la posición real de la empresa, pronosticar con precisión y crear estrategias para el crecimiento de la misma”.

11.- ¿Tiene usted conocimiento si los clientes han efectuado pagos de facturas vencidas y no notificado a la empresa, generando que queden saldos pendientes sin conciliar?

Tabla 11.- Pago de facturas vencidas no notificados.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 3 | 50% |
| NO | 3 | 50% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

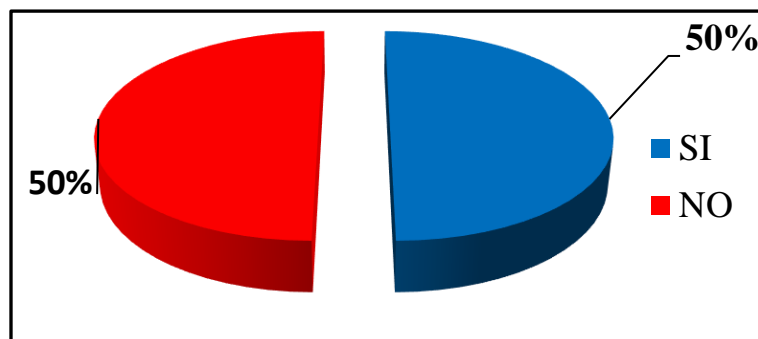


Gráfico 11 Pago de facturas vencidas no notificados.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

En el presente gráfico se puede observar que, el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió afirmativamente, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante señala que, los clientes no han efectuado pagos de facturas vencidas y no notificado a la empresa, generando que queden saldos pendientes sin conciliar. La falta de información afecta que se puedan llevar actualizados los registros manteniéndose saldos pendientes erróneamente que no han sido dados de baja por falta de información, lo que afecta que los reportes sean certeros para apoyar el proceso de toma de decisiones, además, genera retrabajo al emitir notificaciones o estados de cuentas, por ello es importante, hacerle seguimiento al cliente para que envíe las notificaciones de manera oportuna.

12.- ¿Considera usted que mediante el diseño de procedimientos contables se lograría el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.?

Tabla 12.- Aceptación de la propuesta.

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIAS ABSOLUTAS | FRECUENCIAS RELATIVAS |
|--------------|-----------------------|-----------------------|
| SI | 6 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 6 | 100% |

Fuente: Chivata (2022)

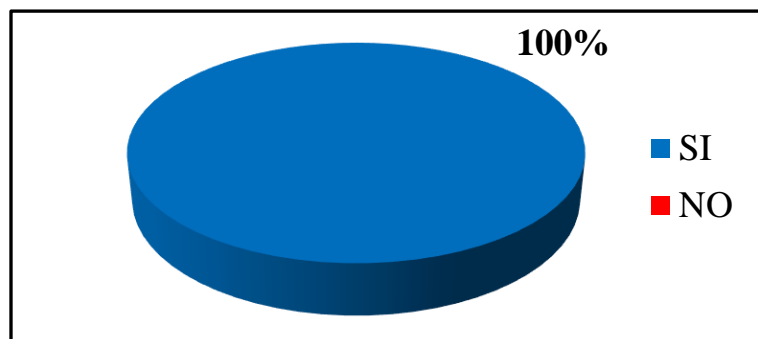


Gráfico 12. Aceptación de la propuesta.

Fuente: Chivata (2022)

Análisis

Se puede observar en el presente gráfico que, ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron que mediante el diseño de procedimientos contables se lograría el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A. Catacora (2011:129), expresa que “las cuentas por cobrar son un factor clave para cualquier negocio, pues un mal manejo de este puede llevar a na empresa a quebrar”. Por ello, tener un control efectivo de los clientes que deben a la emprea y un sistema de cobranza efectivo, ayudará a la empresa a cumplir con sus objetivos financieros”.

Anexo D

b) Resultados de la aplicación de la lista de cotejo como apoyo a la técnica la observación directa, aplicada al departamento de administración de la empresa CHICBEAUTY C.A.

Cuadro 2.- Lista de Cotejo

| EMPRESA: CHICBEAUTY C.A. DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN | | ALTERNATIVA | |
|--|--|-------------|----|
| Ítem | Variable | SI | NO |
| 1 | Existencia de Manuales de Normas y procedimientos. Está actualizado: ___ fecha última modificación: ___ | | X |
| 2 | Uso de banca electrónica. | | X |
| 3 | Salvaguarda de los documentos que respaldan las cuentas por cobrar. | | X |
| 4 | Existencia de un sistema administrativo: Modelo: _____ | | X |
| 5 | Uso de formatos de cobranza: Pre-impresos <u>X</u> Digitales___ (a través del sistema administrativo). | X | |
| 6 | Existencia de un correo electrónico en el departamento de cuentas por cobrar. | X | |

Fuente: Chivata (2022)

ANEXO U



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA

PLAN DE TRABAJO PARA PASANTÍAS

| | | |
|-----------------------------|--|-----------------------------|
| DATOS DEL ESTUDIANTE | Apellidos y Nombres: Chivata Contreras Carmen Elvira | |
| | Cédula de Identidad: V-24.784.603 | Teléfono: 0424.415.55.36 |
| | Facultad: Ciencias Sociales | Escuela: Contaduría Pública |
| DATOS DE LA EMPRESA | Razón Social: CHICBEAUTY, C.A. | Teléfonos: 0412.343.53.45 |
| | Dirección: Pueblo de San Diego, calle España, local Nro 62-81A Municipio San Diego del Estado Carabobo | |
| | Entidad Económica: Compra-venta y distribución de productos de belleza | |
| | Departamento donde realizará la pasantía: Contabilidad | |
| DATOS DE LOS TUTORES | Nombre del Tutor Académico: Lcda. Clarisbel Mieres | |
| | Nombre del Tutor Empresarial: Lcda. Ana Córdoba | |

DIAGNÓSTICO DE LA PASANTÍA

| | |
|--|--|
| Diagnóstico de la pasantía: Debilidades en los procesos de cuentas por cobrar, que requieren de procedimientos contables de control para la salvaguarda del efectivo. | |
| Título del informe: PROCEDIMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA CHICBEAUTY, C.A, UBICADA EN SAN DIEGO, ESTADO CARABOBO | |
| Identificación del problema o situaciones problemáticas: Actualmente dentro del Proceso de Cuentas Por Cobrar, existen clientes con crédito cuya capacidad de pago es morosa, ya que no cumplen con el tiempo establecido para el pago, atendiendo a las condiciones de la negociación la cual es de ocho (8) días, por lo cual más del 75% de los clientes se encuentran en dicha situación afectando así el flujo de caja de la empresa. De igual forma, los registros contables que se efectúan en la empresa no permiten tener una información financiera contable. A demás no existe salvaguardia física en cuanto a la custodia de los documentos que respaldan las operaciones contables realizadas en el ciclo de ventas- cuentas por cobrar- cobros topo por la falta de un control interno adecuado. | |
| Formulación del problema: ¿Cuál sería los procedimientos contables que se requieren para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.? | |
| Objetivo general: Proponer procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A. | Objetivos específicos: 1.- Diagnosticar la situación que presenta la empresa CHICBEAUTY, C.A. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>2.- Identificar el actual procedimiento del control de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.</p> <p>3.- Diseñar los procedimientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa CHICBEAUTY, C.A.</p> | |
| | | |

Firma Tutor Académico

Firma Tutor Empresarial

Firma del Estudiante

APROBACIÓN POR LA COMISIÓN DE ESCUELA: _____

Rev. 03-2017

ANEXO U-1



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE PASANTÍA**

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES PARA PASANTÍAS

| Semana | Actividades a realizar | Observaciones |
|-------------------------|---|---------------|
| 1 | Clasificar y organizar las facturas | |
| | Archivar en carpetas los documentos | |
| 2 | Registrar las facturas de compra | |
| | Registrar las facturas de Venta | |
| 3 | Procesar los libros de IVA compra | |
| | Procesar los libros de IVA venta | |
| 4 | Clasificación, codificación y Transcripción de los comprobantes de ingreso, costos y gastos | |
| | Clasificación, codificación y Transcripción de los comprobantes de ingreso, costos y gastos | |
| 5 | Proceso de las actividades | |
| | Verificar que todos los datos estén correctos | |
| 6 | Elaboración de las planillas para el pago del Impuesto Al Valor Agregado IVA (Forma-30) bajo el sistema GALAC | |
| | Elaboración de las planillas para el pago del Impuesto Al Valor Agregado IVA (Forma-30) bajo el sistema GALAC | |
| 7 | Llenado y cierre de los libros diario-mayor | |
| | Cierre de contabilidad y declaración de Impuestos Sobre la Renta | |
| 8 | Cierre de contabilidad y declaración de Impuestos Sobre la Renta | |
| | Cálculo de prestaciones sociales (Antigüedad, Utilidades Y Vacaciones) | |
| 9 | Cálculo de prestaciones sociales (Antigüedad, Utilidades Y Vacaciones) | |
| | Limpieza de expedientes | |
| 10 | Clasificar y organizar las facturas | |
| | Organizar los documentos en sus respectivas carpetas | |
| 11 | Registro manual del libro diario-mayor | |
| | Registro manual del libro diario-mayor | |
| 12 | Registro manual del libro inventario | |
| | Registro manual del libro inventario | |
| Recomendaciones: | | |

| | |
|--|---|
| <p>Tutor empresarial (Nombre, firma y sello de la empresa)</p> | <p>Tutor académico (Nombre, firma y sello de la facultad)</p> |
|--|---|