



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ANALISIS DEL SISTEMA DE LAS
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
UTILIZADO EN LA EMPRESA
HIDROLOGICA DEL CENTRO C.A
(HIDROCENTRO C.A)**

Autor: Edrik Ramírez

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



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE LAS
CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
UTILIZADO EN LA EMPRESA
HIDROLOGICA DEL CENTRO C.A
(HIDROCENTRO C.A)**

Autor: Edrik Alexander Ramírez Malatesta

Tutora: Lcda. Nohelia Duran

San Diego, septiembre de 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Nohelia Duran, portadora de la cédula de identidad N° V-7.135.386, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Edrik Alexander Ramírez Malatesta, portador de la cédula de identidad N° V-20.722.023, titulado Análisis del Sistema de las Cuentas por Cobrar Clientes utilizado en la Empresa Hidrológica del Centro C.A (Hidrocentro C.A), presentado como requisito parcial para optar al título de Contador Público, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 01 días del mes de septiembre del año dos mil quince

Nohelia Duran

N° V-7.135.386

ÍNDICE GENERAL

	CONTENIDO	pp.
	LISTA DE CUADROS	VII
	LISTA DE GRÁFICOS	IX
	RESUMEN INFORMATIVO.....	XI
	INTRODUCCIÓN.....	1
	CAPÍTULO	
I	EL PROBLEMA.....	
	1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
	1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	7
	1.3. OBJETIVOS	7
	1.4. JUSTIFICACIÓN	8
	1.5. LIMITACIONES.....	10
II	MARCO TEÓRICO	11
	2.1. ANTECEDENTES	11
	2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS	28
III	MARCO METODOLÓGICO	30
IV	RESULTADOS	35
V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
	5.1. CONCLUSIONES	48

5.2. RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	
A. VALIDACION DEL INSTRUMENTO.....	55
B. CUESTIONARIO.....	56
C. CUADRO OPERACIONAL N°1.....	59
D. CUADRO OPERACIONAL N°2.....	60
E. CUADRO OPERACIONAL N°3.....	61

LISTA DE CUADROS O TABLAS

CONTENIDO

CUADRO TABLAS		pp.
1	DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN.....	32
2	DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA.....	33
	COMPROMISO POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DEL	
3	ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR.....	36
4	AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA HIDROLÓGICA DEL CENTRO C.A.....	37
5	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVO-CONTABLES PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	38
6	POLÍTICAS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	39
7	PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA FACTURACIÓN Y COBRANZA.....	40
8	CONTENIDO EN EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO.....	41
9	REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	42
10	ESTADO ACTUAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	43
11	INEFICIENCIA EN EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR.....	44
12	MEJORAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	45

13	EVALUACIONES DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIÓDICAMENTE.....	46
14	EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR MENSUALMENTE.....	47

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

GRÁFICO FIGURA		pp.
1	COMPROMISO POR PARTE DE LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CUENTAS POR COBRAR.....	36
2	AUXILIAR DE CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA HIDROLÓGICA DEL CENTRO C.A.....	37
3	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVO-CONTABLES PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	38
4	POLÍTICAS PARA EL REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	39
5	PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LA FACTURACIÓN Y COBRANZA.....	40
6	CONTENIDO EN EL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTO.....	41
7	REGISTRO Y CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	42
8	ESTADO ACTUAL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	43
9	INEFICIENCIA EN EL PROCESO DE CUENTAS POR COBRAR.....	44

10	MEJORAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR.....	45
11	EVALUACIONES DE LAS CUENTAS POR COBRAR PERIÓDICAMENTE.....	46
12	EVALUACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR MENSUALMENTE.....	47

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

CARRERA CONTADURIA PÚBLICA

**ANÁLISIS DEL SISTEMA DE LAS CUENTAS POR COBRAR CLIENTES
UTILIZADO EN LA EMPRESA HIDROLOGICA DEL CENTRO C.A
(HIDROCENTRO C.A)**

Autor: Edrik Alexander Ramírez Malatesta

Tutora: Nohelia Duran

Fecha: Noviembre 2015

RESUMEN INFORMATIVO

El servicio de agua potable y saneamiento representa en gran medida la salud y la calidad de vida de la población, por ende la gestión de las empresas hidrológicas regionales como prestadoras de estos servicios tiene un alto impacto en la imagen gubernamental en Venezuela; en tal sentido, el control y seguimiento de las cuentas por cobrar juega un papel preponderante en el desenvolvimiento económico de la organización; no obstante, existen fallas en el sistema de control de las cuentas por cobrar de estas empresas, dificultando el logro de sus metas y objetivos, razones por las cuales en la presente investigación se pretende analizar el sistema de las cuentas por cobrar de las empresas hidrológicas regionales, que garanticen la oportuna y eficiente generación de sus normativas internas, asociadas a los procesos administrativos. Dicha investigación estará estructurada bajo la modalidad de Proyecto Factible, utilizándose un diseño de campo de tipo documental, su nivel será descriptivo, la población y muestra está conformada por los trabajadores de la empresa Hidrológica de Centro C.A – HIDROCENTRO estado CARABOBO que realizan labores de tipo administrativo. Asimismo, está apoyada en la Línea de Investigación “Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas”. Adicionalmente, se establecieron los aspectos administrativos en función de fijar los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación y se anexa el Cuadro Técnico Metodológico.

Descriptor: Sistema de Cuentas por cobrar, estrategias, gestión, eficiencia, normativas internas, procesos administrativos.

INTRODUCCIÓN

Los altos ejecutivos están constantemente buscando la manera de controlar mejor las empresas que dirigen y entre las transacciones de más relevancia dentro de la organización se encuentran las cuentas por cobrar, pilar fundamental del desenvolvimiento de cualquier empresa; en tal sentido, su control es indispensable para detectar cualquier desviación respecto a los objetivos planteados minimizando las sorpresas, por cuanto permiten la toma de decisiones oportunas.

De tal empeño, surge la necesidad de efectuar un análisis de las cuentas por cobrar y su desenvolvimiento en la consecución de los recursos, siendo importante recalcar que dichas cuentas constan de un sistema compuesto por una serie de procedimientos que relacionados entre sí, tienen el objetivo básico de proteger los recursos de la empresas y sus procesos de control y cobranzas con el propósito de lograr las metas en función de su misión y visión; es decir, que las cuentas por cobrar no debe ser concebida como un área funcional independiente, individualizada y especializada, sino que es parte integral de todos los demás sistemas de la empresa: contables, financieros, administrativos y operacionales.

Ahora bien, las empresas hidrológicas regionales tienen bajo su responsabilidad la prestación del servicio de agua potable y saneamiento, el cual repercute de manera directa en la salud, y por lo tanto en el nivel de vida de la población; razones suficientes para entender la necesidad de que ellas realicen sus operaciones con la mayor efectividad posible, lo que hace imprescindible la existencia de un eficiente sistema de cuentas por cobrar como una herramienta de consecución de los recursos que les permita garantizar el logro de sus metas y objetivos, y por consiguiente la prestación de servicios de calidad en cumplimiento de la responsabilidad social.

Adicionalmente, a pesar de que las empresas hidrológicas regionales, están sometidas a una serie de regulaciones en lo que respecta a las tarifas de facturación, son muchas las dificultades por las cuales están pasando estas empresas en cuanto al

uso eficiente de los recursos, afectándose negativamente el logro de sus metas y objetivos, lo cual obedece a problemas que podrían prevenirse a través del análisis exhaustivo de sus cuentas por cobrar logrando su adecuado manejo y aplicación eficiente en el tiempo.

En ese orden de ideas, juega un papel de suma importancia la existencia de suficientes y adecuadas normas, procedimientos y reglamentos que sirvan de guía para la realización uniforme y efectiva de los procesos administrativos y contables de las hidrológicas, referidos a las cuentas por cobrar, lo cual facilitaría las labores de los trabajadores incrementando su rendimiento; y a su vez, permitiría su seguimiento y control por parte de los directivos.

Por los motivos antes planteados, este trabajo de investigación proporcionará al directorio, gerentes y trabajadores de las hidrológicas regionales, especialmente en el caso de HIDROCENTRO, poder efectuar un análisis efectivo de las cuentas por cobrar ya si, el mejoramiento de entrada de recursos en camino de su autofinanciamiento.

Dentro de este contexto, el proyecto de investigación se desarrolla siguiendo una secuencia lógica que permite cubrir todos los aspectos cónsonos con el objeto de estudio; en tal sentido, se indica:

Así, para lograr con este propósito se estructuro este Trabajo Especial de Grado en cinco (5) capítulos; para lo cual en el Capítulo I, se muestra el problema a resolver, al mismo tiempo que señalan cuales objetivos deben ser alcanzados para solventar este problema; de igual forma indica cual es la justificación, que aportes e importancia de la presente investigación.

De igual forma, en el Capítulo II, se desarrolla cual es el marco teórico de la investigación; donde se desarrollan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos requeridos para mejorar la comprensión de la presente investigación.

Posteriormente, está el Capítulo III se desarrolla el marco metodológico de la investigación, señalando cual es el tipo y diseño de la misma; así como la forma de desarrollo de cada una de las fases metodológicas.

Por su parte en el Capítulo IV, se muestran los resultados del diagnóstico de la situación actual de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A. y posterior análisis de los factores extremos e internos que afectan a esta gestión. Y por último en el Capítulo V, se desarrolla la propuesta del presente estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

No puede haber vida sin el agua. Este es un recurso valioso para la vida de todo ser vivo, es por esta razón que el servicio de distribución de agua potable para las personas es de suma importancia para todos los países, en cada una son creadas distintas empresa para tal fin, en todos los lugares del mundo, corresponde a la base de desarrollo de todos los países, existen conflictos por este crucial líquido, el desperdicio, la contaminación, y es por ello que deben aplicarse políticas razonadas que tiendan a satisfacer a los clientes, logrando un servicio de calidad y una empresa sustentable en el tiempo.

En nuestro país este servicio es prestado por las empresas hidrológicas las cuales se encuentran distribuidas en el ámbito nacional, dependiendo de la cantidad de estados y municipios, y tienen como responsabilidad desarrollar políticas y programas en materia de abastecimiento de Agua Potable, Recolección y Tratamiento de Aguas Servidas y Drenajes Urbanos, así como el establecimiento de directrices para la administración, operación, mantenimiento y ampliación de los sistemas atendidos por cada una de sus filiales.

Cabe destacar que, las empresas hidrológicas deben llevar un control adecuado de todas sus operaciones, ya que las exigencias tanto económicas como de atención al cliente son cada vez más importantes y determinantes para su continuo funcionamiento, especialmente a nivel de los clientes que corresponde al fundamento de la recaudación y su mantenimiento en el tiempo; por ende, cada una de ellas tiene

la necesidad de tener un control de las cuentas por cobrar, con el propósito de autofinanciar su gestión.

Siendo este uno de los componentes más importantes en el sistema de información contable, encargada de acopiar la información referente a las cantidades que deben los clientes a la empresa, como consecuencia de operaciones normales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, el control de los mismos debe ser muy estricto, pues representa dinero pendiente de cobro.

En este orden de ideas, debe tomarse en cuenta que las nuevas tendencias y los cambios dinámicos hacen que las organizaciones se vean en la urgente necesidad de orientarse hacia los cambios tecnológicos. Desde la perspectiva más general, la globalización y la apertura económica son fenómenos nuevos a los que se tienen que enfrentar las organizaciones. Ya que para una empresa de servicio básico tener los mejores controles con lleva al éxito de toda organización y una mejor calidad de vida para sus clientes, los gerentes o líderes harán más esfuerzos para alcanzar altos niveles de productividad y eficiencia.

Lo antes mencionado nos ayuda a comprender el papel tan importante que juega los controles en cualquier empresa. Una organización débil, con políticas deficientes e irregularidades en los controles y una estructura administrativa sin equilibrio, son apenas una de las tantas situaciones que contribuyen a que no se logren los objetivos y metas previstas, y como consecuencia, se obtiene el fracaso, es aquí donde radica la importancia de un control adecuado.

Ahora bien, la investigación se basará en el estudio de la C.A. Hidrológica del Centro, la cual es una empresa que tiene por objetivo la administración, operación, mantenimiento, ampliación y reconstrucción de los sistemas de distribución de agua potable y de los sistemas de recolección, tratamiento y disposición de aguas residuales en los Estados Aragua, Carabobo y Cojedes; en tal sentido, dicha empresa, debe tomar decisiones fundamentales para que su funcionamiento, sea preciso y cuente con políticas, normas y procedimientos administrativos y contables adaptados al tipo de actividad y servicio, teniendo un control de su fuente principal de ingreso,

es decir las cuentas por cobrar, que se originan a través de las ventas del servicio de agua.

Es importante resaltar que, debido a la gran cantidad de clientes que posee esta empresa, distribuidos en sus diecisiete (17) Agencias Comerciales en el Estado Carabobo, trece (13) en el Estado Aragua y tres (03) en el Estado Cojedes; la principal y más importante fuente de información contable, está representada por la cuenta “Cuentas por Cobrar Suscriptores”, la cual controla la solvencia o morosidad de sus clientes, y en consecuencia, los ingresos percibidos por este concepto.

Conforme con este planteamiento, la contabilización de las cuentas por cobrar de cada una de las Agencias Comerciales de la Empresa, es realizada a través de la información plasmada mensualmente en un Control de Gestión Comercial, el cual es suministrado a los Departamentos de Contabilidad, para que los datos allí reflejados sean codificados e ingresados al sistema contable computarizado.

Es necesario destacar que al cierre contable de cada Ejercicio Económico, se detecta una significativa diferencia entre el saldo de cuentas por cobrar a suscriptores que se refleja en el Sistema de Cobranza de las Agencias Comerciales. Estas diferencias no han podido ser detectadas, a pesar de las reiteradas revisiones que se realizan año tras año al cierre de cada ejercicio.

En este orden de ideas, debido a que las causas de esta diferencia no han podido ser identificadas ni corregidas, cada año se realiza un ajuste contable a la cuenta “Cuentas por Cobrar Suscriptores”, mediante el cual se realiza un asiento contable sin basamento, en el que se iguala el saldo del Departamento de Contabilidad, con el saldo que refleja el Sistema de Cobranza, sin antes haber podido comprobar que este último sea el correcto.

Como consecuencia, el ajuste deliberado que se realiza para eliminar dicha diferencia, conlleva a que la planificación económica de la empresa no sea óptima, ya que al no existir información veraz de los saldos en las Cuentas por Cobrar, no se puede determinar los resultados reales de los Estados Financieros de la misma. Por otra parte, se produce una objeción administrativa dictada por los Auditores Externos,

además de duplicarse las actividades laborales del personal administrativo para tratar de identificar dichas diferencias, sin haberse logrado hasta los momentos, resultados favorables.

Por consiguiente, el propósito de la presente investigación, es proponer un Análisis del sistema de Cuentas por Cobrar, de la C.A. Hidrológica del Centro, con el objeto de detectar las debilidades y erradicar las fallas imperantes.

1.2 Formulación del problema

Una vez conceptualizado y delimitado el problema de la investigación, es necesario hacerlo concreto. Esto se logra mediante la formación de una pregunta interrelacionada con el objetivo general planteado; además definen exactamente cuál es el problema que el examinador debe resolver mediante la aplicación de sus conocimientos. De acuerdo a lo antes señalado, se formuló la siguiente interrogante:

¿De qué manera un análisis del sistema puede demostrar existencias de fallas o falta de controles en el proceso de las cuentas por cobrar clientes en la empresa Hidrológica del Centro C.A?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar el sistema de las cuentas por cobrar cliente utilizado en la empresa Hidrológica del Centro C.A.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Diagnosticar la situación actual en las cuentas por cobrar de la empresa Hidrológica del Centro C.A.

2. Identificar las políticas implementadas actualmente en las cuentas por cobrar de la empresa Hidrológica del Centro C.A.
3. Establecer un análisis del sistema de cuentas por cobrar en la empresa Hidrológica del Centro C.A.

1.4 Justificación del problema

El requerimiento de información es uno de los principales atenuantes ante cualquier decisión a tomar por la empresa Hidrológica del Centro C.A. HIDROCENTRO C.A., siendo está la principal justificación del tema objeto de estudio, ya que el proceso de registro, control y cobro de las cuentas por cobrar debe estar basado en su funcionamiento óptimo, tomando en consideración que esta organización presta un servicio indispensable a la población y por ende debe reinvertirse de una forma efectiva los recursos percibidos en la recuperación de las cuentas por cobrar.

Es por ello que, toda empresa u organización debe seguir y contar con una serie de pasos y técnicas necesarias para el funcionamiento y correcto desempeño de todas las actividades realizadas por ella, que permitan proporcionar toda la información adecuada de manera organizada y razonable, además de facilitar medidas de control, y seguimiento de los procesos.

Actualmente es de suma importancia para toda empresa la confiabilidad y veracidad de las cifras o de las informaciones financieras, ya que ésta incide directamente en la toma de decisiones y en consecuencia en el futuro de la misma, es por ello, que cada organización identifica los factores importantes que afectan su gestión, en este caso las cuentas por cobrar, las cuales al cuantificarlas y controlarlas de formas eficaz, permitirá su auto sustentamiento en periodos futuros.

Las cuentas por cobrar de la hidrológica se encuentran compuestas por clientes regulares, comerciales e industriales, los cuales su clasificación dependerá de las características del cliente, su nivel socio económico y su actividad comercial, en la

actualidad mantener esas condiciones es difícil debido a los cambios que se suscitan en la sociedad y en el ámbito económico, adicionalmente, estas cuentas por cobrar se originan por mediciones, extraídas de equipos colocados en cada hogar o establecimiento y del ser el caso por promedios debidamente calculados según las políticas de la empresa y lo indicado en las leyes que lo rigen. De allí surgen innumerables problemas de cobrabilidad, falta de control, facturaciones de montos ficticios entre otros, que de una u otra forma afectan la confiabilidad de los montos.

Es de gran importancia para la empresa Hidrológica del Centro C.A., obtener la evaluación necesaria para sus procesos de cuentas por cobrar, logrando así su optimización, que permita detectar y corregir las fallas y deficiencias que se presentan en la ejecución de los procedimientos, aportando soluciones oportunas y eficientes a los inconvenientes presentados, y de esta forma obtener resultados satisfactorios.

De lo indicado anteriormente, se desprende que esta investigación aportaría a la sociedad beneficios en cuanto al control exacto de lo que le deben a la empresa por servicio de agua potable y recolección, ya que su facturación estaría ajustada al consumo real, tomando en cuenta que las políticas de cuentas por cobrar, estarían enfocadas hacia ese objetivo, igualmente este trabajo contribuiría enormemente al mejoramiento y fortalecimiento de las cuentas por cobrar en la Hidrológica, siendo la consecución de las fallas una estrategia para minimizar las debilidades y errores en el proceso.

Para concluir es importante acotar, que esta investigación sería de gran ayuda para los estudiantes que quieran adentrarse en los procesos llevados por la empresa Hidrocentro, siendo este servicio prestado por empresas únicas creadas por el estado para ese fin.

1.5 Limitaciones

Siempre que se realiza un estudio de cualquier índole es necesario tomar en consideración todos aquellos aspectos de carácter limitativo que pueden impedir el logro de las metas diseñadas por el investigador y es por ello que se deben identificar y aclarar con antelación, se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- La deficiencia en la transmisión de datos de información,
- Falta de tiempo del personal que labora en la empresa para tramitar la información solicitada.

Sin embargo la empresa apoyó la investigación aportando el material y la información disponible para la realización del presente trabajo, de esta manera se minimizó todas las limitaciones, para que la información obtenida sea objetiva y conlleve a unos resultados favorables para la propuesta planteada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Los antecedentes de la investigación de acuerdo a Tamayo y Tamayo (2009) constituye “una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos formulados sobre el tema formulado” (p.45). Es por esto que a continuación se muestran los trabajos que se encuentran relacionados con el presente estudio.

Dorta, M. (2012) elaboro una investigación denominada **“Sistema de Control Interno Basado en el Informe Coso Dirigido al Proceso de Ventas – Cuentas por Cobrar de la Empresa Aero Fuente de Soda Coff Room, ubicada en Valencia Estado Carabobo”** realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

El objetivo general de esta investigación fue promover un sistema de control basado en el informe COSO, dirigido al proceso de ventas – cuentas por cobrar de la empresa Aero Fuente de Soda Coff Room, ubicada en Valencia Estado Carabobo, debido a que una fracción considerable de sus ventas se realizan a crédito sin ningún tipo de control; lo que ha traído como consecuencia que no se conozca con certeza cuál es el monto total de la deuda y quien debe. En tal sentido, para alcanzar el objetivo general; se considera que el tipo de investigación es un proyecto factible, bajo un diseño de campo.

Así mismo, se utilizaron como técnicas de recolección de datos a la revisión documental y a la entrevista apoyada en instrumentos como los reportes ventas y cuentas por cobrar, así como un una guía de entrevistas que debe ser aplicada al personal de contabilidad de la empresa. Además para el diseño de los lineamientos

que conformaran el control interno se analizaran los factores externos e internos que afectan al proceso en estudio.

Este trabajo guarda relación con la presente investigación, debido a que señala como deben establecer medidas que permitan controlar las cuentas por cobrar de una determinada organización.

Galofre y González (2012) elaboraron una investigación denominada **“Estrategias para Mejorar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar en los Procesos Contables de la Empresa Alcovén CA”**. Realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública.

El objetivo general de esta investigación fue proponer estrategias que permitan mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcovén, CA. La situación que se presenta en esta empresa es que en la actualidad existe un control interno dirigido a las cuentas por cobrar, pero cuyo lineamientos no se están cumpliendo a cabalidad; que ha traído como consecuencia que los créditos que la empresa tiene no se están cumpliendo dentro de los plazos establecidos y por ende existe mucha morosidad en las cobranzas.

Como objeto de esta investigación se realizó mediante un proyecto factible, de nivel descriptivo, amparado en un diseño de campo. Se escogió una muestra de seis (06) personas pertenecientes al departamento de cuentas por cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizando como técnica la recolección de datos a la encuesta la observación directa y la revisión documental; apoyada en el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente como instrumento de recolección.

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

Este trabajo de grado, se toma como referencia en vista que aporta modelos de estrategias para el mejoramiento de manejo de las cuentas por cobrar en una empresa. Motivo por el cual será tomada con referencia de investigación.

Stormes, J (2011) Elabora una investigación titulada **“Estrategias para la utilización de los controles Internos Administrativos y Contables de las Cuenta por Cobrar de la Empresa Inversora VG&V, CA, ubicada en el Municipio San Diego Estado Carabobo”**. Realizado en la Universidad José Antonio Páez para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública.

El objeto fundamental de esta investigación fue proponer estrategias para la optimización Estrategias para la utilización de los controles Internos Administrativos y Contables de las Cuenta por Cobrar de la Empresa Inversora VG&V, CA, ubicada en el Municipio San Diego Estado Carabobo.

El informe se enmarco bajo la modalidad de proyecto factible apoyada en una investigación de campo, a su vez las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron la encuesta y la observación directa. Además, empleo un cuestionario de 10 ítems a una muestra de (06) personas. De la misma manera, este instrumento se sometió a un proceso de validación de juicios de expertos, representado por profesores de la Universidad José Antonio Páez. Se pudo concluir que la Empresa Inversora VG&V, CA, presenta ausencia de mecanismos de control en las cuentas por cobrar lo que ha originado un alto grado de vencimiento en facturas, debido a que no se ponen en práctica instrumentos como los reportes de análisis de vencimientos de cuentas por cobrar clasificados por la antigüedad de sus saldos.

Al final la investigación, se concluyó que no se utilizando procedimientos adecuados de valoración de las cuentas por cobrar, existiendo también necesidades de adiestramiento de personal que labora en el área objeto de estudio.

La relación que guarda el mencionado estudio con el objeto de este trabajo es la importancia de utilizar estrategias, a fin de mejorar y controlar el manejo de las cuentas por cobrar en una organización.

Colina, M. (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Modelo para el control interno de las cuentas por cobrar para la empresa TOFERMA, C.A. de Acarigua Estado Portuguesa”**. Este estudio tuvo como objetivo proponer un modelo para el control interno de las cuentas por cobrar para la empresa Tornomecánica Compañía Anónima “TOFERMA, C.A”, con el propósito de realizar un diagnóstico de la situación que presentan las cuentas por cobrar y garantizar la recuperación de las mismas y para ello la autora desarrolló la investigación bajo la modalidad de proyecto factible, de tipo campo con un nivel descriptivo y apoyado en una revisión bibliográfica. Asimismo, se trabajó con una población de seis (06) personas, siendo esta la misma muestra, es decir no se tuvo criterios muestrales. La recolección de datos se efectuó mediante la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo este validado por la técnica del contenido y para la confiabilidad se utilizó el estadístico Kuder Richardson (KR 20). Los datos fueron analizados haciendo uso de la estadística descriptiva obteniéndose como resultado que las principales deficiencias que afectan a la empresa son inexistencia de un modelo gerencial para el control interno de las cuentas por cobrar y de un sistema de información confiable, de allí la propuesta de un modelo para el control interno de las cuentas por cobrar que permita redimensionar los procesos administrativos, y así incrementar los niveles de desempeño en la gestión gerencial.

En el resumen del trabajo realizado por Colina, se deduce que mantiene una estrecha relación que existe con el presente, porque el autor coincide en su investigación en la relevancia que tiene el hecho de mantener un estricto control y seguimiento del sistema de Control Interno en el área cuentas por cobrar, con la finalidad de incrementar los niveles de desempeño y los procesos administrativos. De esta manera, el objetivo general de ambos trabajos coincide en las metas que los mismos se proponen en encontrar después de la creación y activación de evaluación de los procesos administrativos y contables.

Superlano, Y. (2010) en su trabajo de grado **titulado “estrategia para mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar n la empresa acero y válvulas C.A”**. Para optar por el título de Licenciado en contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez, el trabajo se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en investigación de campo. Se utiliza como técnica de recolección de datos un formulario de diez (10) preguntas a escala dicotómicas, aplicándose a una población de cinco (05) empleados.

A una muestra de (05) personas; dad las características de esta población pequeña y finita, se tomó el (100) de la población, se analizaron los datos recolectados y el resultado, se elaboraron en grafico de torta. Se establece las condiciones de mejora y se finaliza con un análisis para determinar la factibilidad operativa, técnica y económica, optimizando el control interno, para una futura implantación del presupuesto.

El trabajo de investigación antes señalado formula estrategias para mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar, la cual sirve para establecer soluciones al análisis planteado

2.2 Bases teóricas

Está conformada por los soportes necesarios para el desarrollo teórico del presente trabajo, su finalidad es dar a conocer todos aquellos aspectos relacionados con la investigación que son la base principal de la misma, en las páginas siguientes se presentara una serie de bases teóricas que servirán de sustento a la presente investigación y las cuales corresponde a diverso grupos temáticos abordados en el trabajo, entre los tópicos desarrollados se encuentran.

Contabilidad

Es el proceso mediante el cual se identifica, mide, registra y comunica la información económica de una organización o empresa, con el fin de que los gestores puedan evaluar la situación de la entidad. Este sistema refleja la fecha de transacción, su naturaleza y la cantidad desembolsada. Sin embargo, cuando se lleva a cabo la contabilidad de una organización, se utiliza un sistema de doble entrada: cada transacción se registra reflejando el doble impacto que tiene sobre la posición financiera de la empresa, y sobre los estados que esta obtiene.

Según Carrero (2006), la contabilidad es “una técnica en constante evolución, basada en conocimientos razonables y lógicos que tiene como objetivo fundamental registrar y sintetizar las operaciones financieras de una entidad e interpretar sus resultados” (p.85). Uno de los recursos más importantes en la administración es la contabilidad, la cual va más allá del proceso de creación de registros e informes. Su objetivo final es la utilización de esta información, análisis e interpretación. Es el proceso por medio del cual se puede medir la utilidad y la solvencia de una empresa. También proporciona información necesaria para la toma de decisiones comerciales que le permitan a la gerencia guiar a la empresa dentro de un cauce rentable y solvente.

Así mismo, representa un medio para medir los resultados de las transacciones comerciales y un medio de comunicación de la información financiera. Además, el sistema contable debe proporcionar información proyectada para tomar importantes decisiones empresariales en un mundo cambiante. Mundarain y Alfonso (2009) señalan, que la contabilidad puede desarrollarse de varias formas denominadas métodos” (p. 32), conocidos como método italiano o clásico, que se basan en la ordenación previa de los documentos que han de servir de base a las anotaciones contables, libros u hojas borradores donde se registran las características contables de los actos justificados por los documentos, libros de inventarios y balances destinados

a registrar periódicamente la situación patrimonial, libro diario para registrar cronológicamente los hechos contables y señalando en él las cuentas que han sido afectadas, libro mayor donde las anotaciones del diario van siendo sistematizadas y clasificándolas con el objeto de conocer los distintos elementos patrimoniales y sus modificaciones, libros llamados registros donde se plasman datos aclaratorios de las operaciones inscritas en los documentos que utiliza la contabilidad con el fin de tenerlos presentes, otros libros auxiliares y estados numéricos destinados al análisis de las cuentas que se juzguen convenientes obteniendo un mayor detalle y balances, que son estados recopiladores periódicos, preparados con el objeto de comprobar las anotaciones realizadas y tener una visión de la situación empresarial.

Sistemas

Los sistemas y procedimientos han adquirido en muy pocos años, un significado importante en la administración de las empresas y en la administración pública. El número de especialistas en sistemas y de los departamentos de sistemas y procedimientos, como bajo una variedad de títulos y de designaciones, han venido aumentando en una proporción casi fenomenal durante la última cuarta parte del siglo y especialmente a partir de la segunda guerra mundial.

Según Chiavenato (2006), “un sistema es un conjunto de partes integradas que tienen la finalidad común de alcanzar determinado objetivo u objetivos” (p.50). De este concepto se pueden extraer tres características básicas:

- a) Es un conjunto de partes – todo sistema tiene más de un elemento
- b) Partes integradas – existe una relación lógica entre las partes que constituyen un sistema. Sistemas electrónicos o mecánicos, como una máquina de lavar ropa o de un videojuego, poseen componentes que trabajan en conjunto. Un

sistema de administración de personal consiste en procedimientos integrados para reclutar, seleccionar, capacitar y evaluar empleados.

c) Propósito común de alcanzar determinado objetivo – todo sistema existe para alcanzar uno o más objetivos, y sus partes integrantes deben ajustarse entre sí para lograr el objetivo global del sistema.

En la medida en que las partes están interrelacionadas y unidas, el sistema alcanza un estado sólido y firme. El resultado del sistema es mayor que la suma de sus partes, porque la interrelación de ellas produce un efecto multiplicador denominado sinergia. Cada parte ayuda a otra, y el efecto sinérgico hace que el resultado del conjunto sea maximizado. Sin embargo, si las partes no están correctamente interrelacionadas, el sistema entra en un estado de descomposición y desintegración llamado entropía. Cada parte se desliga de la otra y el efecto entrópico produce pérdida y deterioro.

Todo sistema está constituido por partes relacionadas entre sí. Las partes son los subsistemas que, a su vez están constituidos por otras partes relacionadas entre sí, y así sucesivamente. Por otro lado, todo sistema es parte de un sistema mayor, el supra sistema. Se puede estudiar cada sistema con sus subsistemas integrantes, como partes de un sistema más grande.

Catácora (2001), expresa que en un sistema “todo el proceso de generación de información en las empresas está soportado por sistemas que manejan una serie de variables complejas, que ayudan a los gerentes a generar información” (p.21). De allí la importancia que tienen los sistemas y cómo su uso redundará en beneficios para la empresa.

Cuentas por Cobrar

Olivo, M., Maldonado, R. y De Franca, L. (2005) señalan: “Cuentas por Cobrar: representadas por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas) y los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas. Generalmente provienen de las ventas a crédito que realiza la empresa. ” (p.75). En tal sentido, las cuentas por cobrar reflejan todas las transacciones comerciales de la entidad por cualquiera de los servicios que brinda o productos que comercializa, generando así su forma de cobro a crédito. Al realizar esto se ha generado entre el vendedor y el cliente un estado de confianza permitiéndole a la clientela llevar bienes o servicios a cambio de una promesa de pago estableciendo para ello ciertas condiciones y para su transformación en efectivo es preciso esperar a su vencimiento, estas deben ser separadas de las originadas por otras transacciones.

Origen de las cuentas por cobrar

Estas cuentas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a accionistas, a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, entre otros. Si los montos involucrados no son de importancia pueden mostrarse como Cuentas por Cobrar.

Las cuentas a cargo de compañías tenedoras, subsidiarias, afiliadas y asociadas deben presentarse en renglón por separado dentro del grupo de cuentas por cobrar, debido a que frecuentemente tiene características especiales en cuanto a su exigibilidad. Si se considera que estas cuentas no son exigibles de inmediato y que sus saldos más bien tiene el carácter de inversiones por parte de la entidad, deberán clasificarse en capítulo espacial del activo no circulante.

Características y Ventajas

- Permite investigar antes de otorgar crédito a un cliente, la capacidad de pago y la historia de su record crediticio con otras entidades, para determinar con ella el límite de crédito que puede otorgársele o denegársele.
- Se puede solicitar y analizar los estados financieros del futuro cliente para determinar su posición financiera y la tenencia de los resultados operacionales.
- Permite llevar un control a través de una cuenta corriente de los débitos y créditos que realicen los clientes y de su saldo actual.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar:

Según Brito (2014), las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen se clasifican en:

§ Proveniente de la Venta de Bienes o Servicios.

§ No proveniente de la venta de Bienes y Servicios.

a) Cuentas por cobrar proveniente de venta de bienes o servicios a crédito. Este grupo de cuentas por cobrar está formado por aquella cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de un documento denominado “Factura” por parte del cliente.

b) Cuentas por Cobrar no proveniente de venta de bienes o servicios a crédito.

Son los derechos por cobrar que la empresa posee, originados por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito. De acuerdo con la naturaleza de la transacción que las origina, las cuentas por cobrar no provienen de ventas de bienes o servicios, pueden ser clasificadas a su vez en dos grupos:

§ Cuentas por Cobrar que representan los derechos en efectivo, son aquellas que se refieren a derechos que serán cobrados en efectivo, entre estos se pueden mencionar.

a) Cuentas por Cobrar a trabajadores. El origen de estas cuentas por cobrar podría ser el de préstamos otorgados por la empresa o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.

b) Interese por Cobrar a trabajadores. Son los derechos por cobrar surgidos como consecuencias de haber prestado dinero a terceros.

c) Alquileres por Cobrar. Estas cuentas por cobrar se originan cuando la empresa arrienda un inmueble o parte de él y el canon de arrendamiento se recibe por lapsos vencidos. Cuando va a ser elaborado un Balance General y se observa que, para esa fecha, la empresa tiene ya devengado algún monto por ese concepto deberá ser registrado como alquileres por cobrar y representada la cuenta en el Balance dentro del Activo Circulante.

d) Reclamaciones por cobrar a empresas de Seguros. Serán registrados en esta cuenta aquellos derechos por cobrar provenientes de reclamos de cualquier tipo que se realicen a las compañías de seguro.

e) Reclamaciones por cobrar a proveedores. Frecuentemente se presentan casos en que una empresa adquiere una mercancía de contado y, posteriormente, tal mercancía es devuelta al proveedor por cualquier motivo. Si se ha convenido en que el proveedor devolverá el valor correspondiente en efectivo y no mediante una nueva mercancía de forma inmediata, el derecho a cobrar debe ser registrado en la cuenta Reclamaciones por Cobrar Proveedores.

f) Reclamaciones Judiciales por Cobrar. Es cualquier reclamación que se esté litigando y que se tenga un alto grado de seguridad de que la sentencia será favorable debe ser registrada en esta cuenta y representada como Activo Circulante si se espera que se cobrara en un lapso de doce meses.

g) Depósitos de garantía de cumplimiento de contrato. Cuando la empresa es contratada para realizar cualquier obra o prestar cualquier servicio, y el contratante exige que se haga un depósito garantizando que el objetivo de tal contrato será cumplido, el monto depositado será registrado en la cuenta mencionada y presentada

dentro del Activo Circulante, siempre que este contemplado que la obra será terminada o que el servicio será prestado dentro de los próximos doce meses.

h) Regalías por Cobrar. Representan cualquier regalía que la empresa haya devengado, pero que aún no ha cobrado deberá ser registrada en esta cuenta.

i) Cuentas por Cobrar Accionistas. Se registra en esta cuenta cualquier deuda que los accionistas hayan contraído con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deben del capital suscrito.

j) Dividendos pasivos por cobrar. La parte del capital que los accionistas quedan debiendo a la empresa deberá ir siendo pagada a medida que ellos vayan decidiéndolo. Cuando los accionistas deciden pagar a la empresa una parte adicional del capital que le deben, se dice que la empresa ha decretado el cobro de dividendos pasivos y esta cuenta deberá ser clasificada dentro del Activo Circulante, si el plazo para cobrarlo no es superior a doce meses de lo contrario, deberá ser presentada en los Activos a Largo Plazo.

k) Dividendos por cobrar sobre inversiones. Cuando la empresa tiene inversiones en otras compañías, con frecuencia estas deciden distribuir parte de las utilidades obtenidas entre sus accionistas. Cuando esta ha sucedido, a la empresa inversora le surge el derecho a cobrar la parte de utilidades que le correspondan. Lo cual deberá ser registrada en la cuenta Dividendos por Cobrar Sobre Inversiones.

§ Cuentas por Cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo, son aquellos derechos por cobrar que al ejecutar sus cobros, éste se producirá por medio de cualquier bien o servicio diferente a efectivo, entre estos se puede mencionar:

a) Reclamaciones a Proveedores. Son los casos en que después de haber realizado una compra de mercancía y haberla cancelado, tal mercancía resulto defectuosa o llegó con algún faltante, y el proveedor atenderá el reclamo mediante la reposición de la mercancía que faltó o que llegó con defectos.

b) Anticipo a Proveedores. En algunas oportunidades una empresa se ve en la necesidad de hacer un anticipo a cuenta para garantizar el abastecimiento de la

mercancía o de la prestación de servicio. A esta empresa de surge, por lo tanto, un derecho que será cobrado en el momento que sea recibida la mercancía o el servicio que ha comprado.

c) Derechos a comprar por envases. Existen empresa tales como las embotelladoras de refrescos que, el producto que vende a sus clientes en forma separada y, el valor de ellas, será cobrado mediante su devolución por parte del cliente.

d) Anticipos a Contratistas. Cuando una empresa, por ejemplo, requiere hacer una obra de construcción generalmente se da un anticipo a cuenta. Este adelanto constituye in derecho por cobrar, el cual será cobrado en el momento en que la obra sea recibida o terminada.

Registro de las cuentas por cobrar.

Las Cuentas por Cobrar están controladas por una cuenta Mayos. De activo corriente, que se carga del importe de las cuentas expedidas, se abona del valor de las cuentas cobradas, y su saldo representa el monto de las cuentas pendientes de cobro.

Divulgaciones de las Cuentas por Cobrar.

§ Cuando el saldo en Cuentas por Cobrar de una entidad, incluya partidas importantes a cargo de una sola persona individual o jurídica, su importe deberá mostrarse separadamente dentro del rubro cuentas por cobrar o sus defecto, revelarse a través de una nota a los estados financieros.

§ Las cuentas y documentos por cobrar a cargo de los funcionarios, empleados o las compañías relacionadas deberán mostrarse separadamente.

§ Tratándose de cuentas por cobrar a largo plazo deberán indicarse las fechas de vencimiento, garantías y tasa de interés, en su caso.

§ Cuando una empresa atraviesa una situación poco favorable se ve en la necesidad de ceder sus cuentas por cobrar a las instituciones bancarias deben figurar en el balance como cuentas a cobras cedidas. Estas cuentas cedidas sufrirán una

pérdida representada por el descuento que les hace el banco al aceptarlas y además garantiza a este el pago completo en el caso de que resulten incobrable.

Presentación de las cuentas por cobrar en los estados financieros.

Según Brito (2014), las cuentas por cobrar se presentan en los estados financieros de la siguiente manera.

“En el activo circulante y con la denominación de cuentas por cobrar deben agruparse únicamente los créditos comerciales a favor de las empresa originadas por la venta de mercancía o servicios e incluyen los garantizados por facturas, notas de entregas, documentos similares, etc. Los saldos de cuentas por cobrar serán presentados por su valor neto de realización. A tal efecto, la cantidad estimada para cuentas incobrables se indicara en cuentas distintas y mostrara su saldo como unas deducciones de las cuentas a cobrar”.

Los créditos ocasionados por reclamos contra proveedores, transportistas, seguros y los provenientes de préstamos o anticipos a socios, directores, empleados, empresas filiales o afiliadas y otras cuentas de naturaleza semejantes, se mostrarán en forma separada y de acuerdo a su importancia.

Es decir, no se incluirá dentro de las cuentas por cobrar originadas por la venta de mercancía o servicios. Si alguno de los créditos tiene un vencimiento que este comprendido dentro de un plazo mayor al del próximo ejercicio o ciclo normal de operaciones de la empresa. De clasificar como cuentas por cobrar a largo plazo.

Crédito

El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Villaseñor, E. (2007), define la operación de crédito como: “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a

cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.” (p.11). De modo que, el crédito cobra gran importancia en las empresas que van a la vanguardia en sus transacciones comerciales, ya que éste permite, entre otros beneficios incrementar las ventas de la entidad, sin embargo, su utilidad va a depender en gran medida de su utilización adecuada y de los controles que se tengan en relación a éste. El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez.

La Cobranza

La cobranza es un conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados. Estas actividades comprenden el despacho de la factura a los medios de distribución de correspondencia, la recaudación del dinero por los servicios prestados y el pago correspondiente a los sitios de comercio que hayan participado en la prestación del servicio. Villaseñor, E. (2007), al respecto señala que:

“El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedaría sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes”. (p. 215).

Esto señala que, la cobranza es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para convertir los activos exigibles en disponibles, se inicia con la venta de un bien o servicio, lo cual genera una cuenta o un documento por cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero, de allí se deriva la importancia de la cobranza para la liquidez de la empresa.

Control Interno

Control, según lo define Amart (2005), “Es fundamental para asegurar que todas y cada una de las actividades de una empresa se realicen de la forma deseada y contribuyan a la consecución de los objetivos globales” (p.26). Así mismo, Chiavenato (2006), afirma, “El Propósito final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p.3).

Igualmente, el control es un proceso cíclico, compuesto de cuatro fases: a) Establecimiento de estándares y criterios. b) Observación del desempeño. c) Comparación del desempeño con el estándar establecido. d) Acción para corregir el desvío entre el desempeño real y el desempeño esperado.

Se puede observar lo explicado anteriormente en la Figura 4.

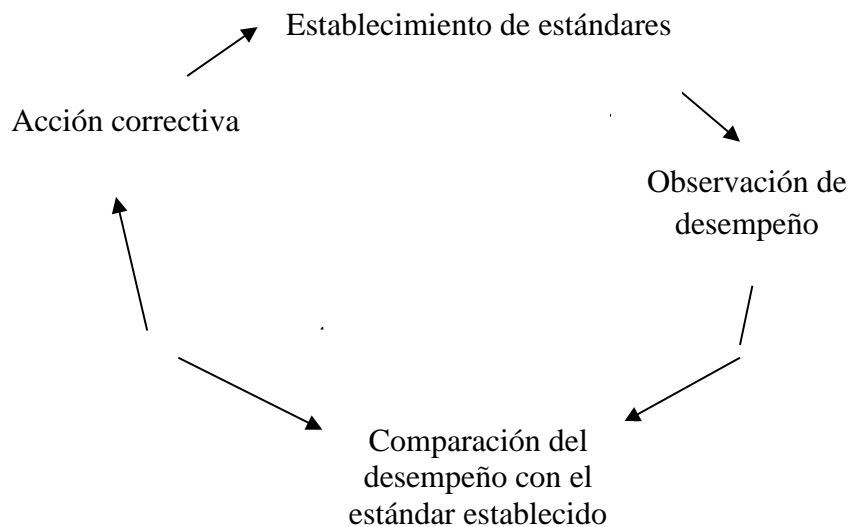


Figura N° 4. Las Cuatro Fases del Control

Fuente: Chiavenato (2006). Iniciación a la Organización y el Control. (p.6)

Cuentas Incobrables

En este caso, se considera que existe notoria imposibilidad práctica de cobro de un crédito, Gómez, G. (Ob.cit.) destaca que las cuentas incobrables se establecen en los siguientes casos:

- § Cuando el deudor no tenga bienes embargables.
- § Cuando el deudor haya fallecido o desaparecido sin dejar bienes a su nombre.
- § Cuando se trate de crédito cuya suerte principal al día de su vencimiento no exceda del equivalente de 60 veces el salario mínimo general del área geográfica correspondiente al Distrito Capital y no se hubiera logrado el cobro dentro de los dos años siguientes a su vencimiento.
- § Cuando se compruebe que el deudor ha sido declarado en quiebra, concurso o en suspensión de pagos. En el primer supuesto, debe existir sentencia que declare concluida la quiebra por pago concursal o por falta de activo.

En todos los casos, el saldo de cada cuenta considerada como crédito incobrable deberá quedar registrado en contabilidad con “importe de un bolívar”, por un plazo mínimo de cinco años y conservar la documentación que demuestre el origen del crédito.

A veces, las empresas en su esfuerzo por aumentar las ventas conceden crédito con demasiada liberalidad o no se muestran muy diligentes en el cobro de las deudas de los clientes. Tales prácticas pueden generar costos innecesarios que, en períodos de recesión, tal vez representen la línea divisoria entre la supervivencia y la quiebra. Por lo que es recomendable, el cambio de políticas para conceder los créditos, así mismo hacer una estimación contable para cuentas incobrables. La ejecución adecuada de una buena política de créditos es fundamental para la administración exitosa de las cuentas por cobrar. Para conservar los clientes y atraer nueva clientela, la mayoría de las empresas encuentran que es necesario ofrecer crédito.

Las condiciones de crédito pueden variar entre campos industriales diferentes, pero las empresas dentro del mismo campo industrial generalmente ofrecen condiciones de crédito similares. Las ventas a crédito, que dan como resultado las cuentas por cobrar, normalmente incluyen condiciones de crédito que estipulan el pago en un número determinado de días. Aunque todas las cuentas por cobrar no se cobran dentro el período de crédito, la mayoría de ellas se convierten en efectivo en un plazo inferior a un año; en consecuencia, las cuentas por cobrar se consideran como activos corrientes de la empresa. Las cuentas por cobrar representan el crédito que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta.

2.3 Definición de términos

Las cuentas por cobrar: Constituyen el crédito que la empresa concede a sus clientes a través de una cuenta abierta en el curso ordinario de un negocio, como resultado de la entrega de artículos o servicios. Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa y la rama en que opere, pero las entidades de la misma rama generalmente ofrecen condiciones de crédito similares.

Comunicación: Es la relación comunitaria humana consistente en la emisión-recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad, siendo por ello un factor reciprocidad, siendo por ello un factor esencial de convivencia y un elemento determinante de las formas que asume la sociabilidad del hombre.

Dirección: La dirección es la función del proceso administrativo a través de la cual se logra la realización efectiva de todo lo planificado o planeado. La dirección general está encargada de conducir a la empresa a su objeto, procurando sacar el mejor partido posible de los recursos de que dispone, es decir La dirección es hacer funcionar a la empresa con el máximo de rendimiento.

Evaluación: Es una apreciación sistemática de una actividad, proyecto, programa, política, tema, sector, área operativa o desempeño institucional. La evaluación concentra en los logros esperados y alcanzados, examinados la cadena de resultado (insumos, actividades, productos, resultados e impactos.) procesos, factores contextuales y casualidad para comprender los logros o la ausencia de ellos.

Información: La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

Monitoreo: Es el proceso sistemático de recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de un programa en pos de la consecución de sus objetivos, y para guiar las dimensiones de gestión. El monitoreo generalmente se dirige a los procesos en lo que respecta a como, cuando y donde tiene lugar las actividades, quien las ejecuta y a cuantas personas o entidades beneficia.

Organización: Son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las organizaciones son el objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, a su vez de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

Sistema: Es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura (forma). Según el sistemismo, todos los objetos son sistemas o componentes de otro sistema.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico detalla los procedimientos, técnicas, actividades y demás estrategias metodológicas requeridas para la investigación. Deberá indicarse el proceso a seguir en la recolección de la información, así como en la organización, sistematización y análisis de los datos. Hay que tener en cuenta que el diseño metodológico es la base para planificar todas las actividades que demanda el proyecto y para determinar los recursos humanos y financieros requeridos.

Según Hernández y Otros (2003), “El marco metodológico es el apartado del trabajo que dará el giro a la investigación, donde se expone la manera como se va a realizar el estudio, los pasos para realizarlo, su método” (p. 97).

En este sentido, la metodología de una investigación se hace indispensable para determinar los mecanismos útiles para lograr el correcto desarrollo del estudio, cumpliendo con los objetivos planteados. Es así pues, que para el presente trabajo de investigación debido a las características del mismo, se empleó la modalidad de proyecto factible.

3.1 Diseño y tipo de investigación

La presente investigación está enmarcada en la modalidad de proyecto factible ya que en el mismo se establece una proposición sostenida con un modelo operativo y factible a realizar, orientada en resolver un problema planteado y una necesidad dentro de la organización. La cual se basa en un Análisis del Sistema de las

Cuentas por Cobrar Clientes utilizado en la Empresa Hidrológica Del Centro C.A
(HIDROCRENTRO C.A)

En relación a lo antes expuesto es importante hacer una cita bibliográfica de la Universidad José Antonio Páez en sus normas para la elaboración y presentación de los anteproyectos, proyectos y trabajos de grado que define como proyecto factible:

“Consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto factible debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades”. (p.05)

3.2 Población y Muestra

Para establecer las directrices del tema de investigación, es indispensable conocer la población, la cual debe estar caracterizada por las personas que están en contacto directo con la problemática en estudio, de acuerdo con lo planteado por Arias (2006) establece que “la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.” (p.81)

Población

La población no es más que una parte del universo que va a ser estudiada y analizada mediante variables. Considerando a una variable como una característica, cualidad o medida que puede ser alterada y que ejerce medición o control en una investigación. Cabe destacar entonces que, la población que fue seleccionada en el presente estudio, es el personal que labora en la Hidrológica del centro C.A, específicamente en el departamento de administración y a la gerencia de atención al cliente, esto por ser quienes tienen conocimiento sobre la situación presente en dicha área, y por ende pueden aportar información valiosa para la investigación. En este sentido, la población estuvo estratificada de la siguiente manera: dos (2) trabajadores en el área administrativa que comprende (1) gerente y (1) analista, y (3) en el área de atención al cliente (1) gerente, (1) coordinador, (1) analista. Esta representación se hace a continuación:

Cuadro Nro. 1

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN

CARGO	N° SUJETOS
ANALISTA	02
GERENTE	02
COORDINADOR	01
TOTAL	05

Fuente: Edrik Ramírez (2015)

Muestra

De acuerdo a todos los razonamientos que se han venido planteando, se tiene en cuenta que en vista de que muchas veces la población que es estudiada representa un gran número de personas, dificultando el proceso de investigación, se hace entonces necesario establecer un grupo de personas que servirán de muestra para la recolección de la información.

La muestra en el caso de esta investigación se presenta de tipo censal, la cual según Hernández, Fernández y Baptista (2003): “es una unidad de análisis o un grupo de personas, contextos, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre la cual se habrán de recolectar datos.” (p. 302). La unidad censal constituyo entonces cada uno de los elementos o individuos que componen la población a la investigación. Se deduce entonces, dos (2) trabajadores en el área administrativo que comprende (1) gerente y (1) analista, y (3) en el área de atención al cliente (1) gerente, (1) coordinador, (1) analista., de la Empresa C.A Hidrológica del centro. Esta representación se hace a continuación:

Cuadro Nro. 2

DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

CARGO	Nº SUJETOS
ANALISTA	02
GERENTE	02
COORDINADOR	01
TOTAL	05

Fuente: Edrik Ramírez (2015)

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

Técnicas de Recolección de Información

De acuerdo al modelo del proceso de investigación se aprecia que, una vez definido el diseño de la investigación, se hace necesario definir las técnicas de recolección necesarias para construir los instrumentos que permite obtener los datos de la realidad. De esta manera define Sabino (2002) que: “Un instrumento de recolección de información es, en principio, cualquier recurso de que se vale el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información” (p. 99).

Cuando se plantea una investigación, es necesario que el investigador recurra a fuentes de metodología y examine las ventajas y desventajas de cada una, para que la selección de la técnica y del instrumento de medición sean las más adecuadas para el desarrollo de la misma siendo aquí donde se debe describir el cómo y con qué, es decir cómo se recopila la información y con qué instrumento.

Instrumentos de Recolección de Información

En este caso específico, se utilizó como instrumento un cuestionario con opciones de respuesta (SI O NO), el cual Hernández, Fernández y Baptista (2009) definen como un conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicio antes los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les suministra”. Es decir se presenta cada afirmación se pide a los encuestados que exprese su reacción eligiendo positiva o negativamente.

CAPITULO IV

RESULTADOS

El presente capítulo tiene como objetivo de presentar los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta al personal del departamento de administración y el departamento de atención al cliente de la empresa C.A Hidrológica del Centro, con la finalidad de diagnosticar cuales son los factores que afectan la gestión actual de las cuentas por cobrar.

De esta manera, el análisis de los resultados obtenidos se realizó bajo el enfoque cuantitativo, lo que implica que en primer lugar una vez aplicada la encuesta a la muestra seleccionada, los datos fueron tabulados en diagramas de frecuencia y posteriormente representados en gráficos circulares para su mejor comprensión, luego estos resultados fueron analizados contrastándolos con el basamento teórico del presente trabajo.

Aunado a lo anterior, se expresa la opinión del investigador, con base a los referentes teóricos manejados, que finalmente llevaron a la elaboración de las conclusiones del estudio, mediante las cuales se generaron las recomendaciones correspondientes, en atención al análisis de las cuentas por cobrar de la hidrológica,

Es importante destacar, lo señalado por Hevia (2001:46) para mejor comprensión de lo citado “ Este estado se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación”.

A continuación se presenta los ITEMS que se presentaran en esta investigación:

Ítem N°1 ¿Considera usted que en la empresa C.A hidrológica del centro existe compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar?

Cuadro N°1 Compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	04	80%
NO	01	20%
TOTAL	05	100%

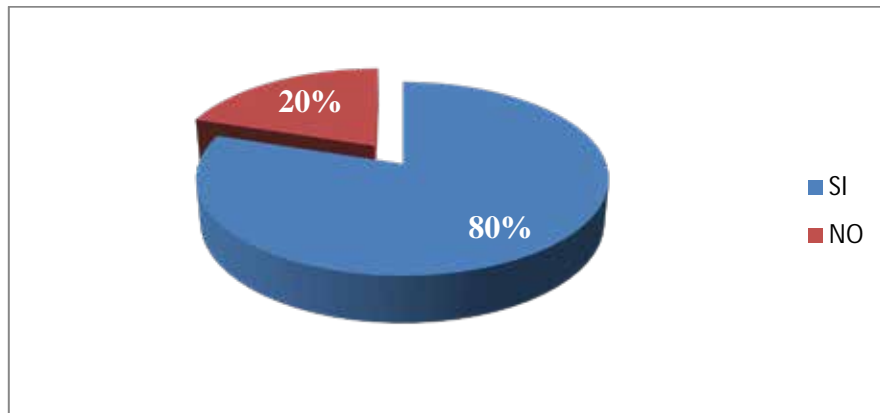


Grafico N°1 Compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

El presente resultado indica que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados afirman que efectivamente hay compromiso de parte de los empleados con la empresa, por otra parte el veinte por ciento (20%) considera que no existe un compromiso de los empleados del área de cuentas por cobrar. De ello se desprende que, los empleados serán de gran ayuda para la elaboración de dicho análisis, debido al compromiso latente en la hidrológica, lo cual facilitara una mayor recolección de datos y una información veraz y confiable.

Ítem N°2 ¿Cree usted que se cuenta con el apoyo de un auxiliar de cuentas por cobrar en la empresa C.A hidrológica del centro?

Cuadro N°2 Auxiliar de cuentas por cobrar en la empresa C.A hidrológica del centro.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	01	20%
NO	04	80%
TOTAL	05	100%

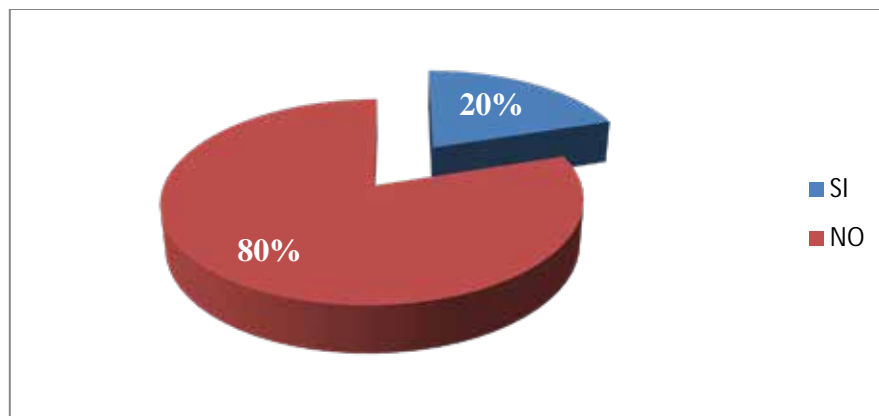


Gráfico N°2 Auxiliar de cuentas por cobrar en la empresa C.A hidrológica del centro.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

Del personal encuestado, un veinte por ciento (20%) de la muestra respondió que SI se cuenta con el apoyo del auxiliar de cuentas por cobrar, esto representa que el porcentaje minoritario tiene conocimiento de los procedimientos de un auxiliar de las cuentas por cobrar, mientras que el ochenta por ciento (80%) respondió lo contrario; en este sentido, la falta de conocimiento de la mayoría de los encuestado evidencia una debilidad en la consecución de los fines, puesto que el auxiliar de cuentas por cobrar es de vital importancia en el proceso, y el óptimo funcionamiento de la empresa.

Ítem N°3 ¿Opina usted que se emplean herramientas administrativo-contable para el mejoramiento de las cuentas por cobrar?

Cuadro N°3 Herramientas administrativo-contable para el mejoramiento de las cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	05	100%
NO	0	0
TOTAL	05	100%

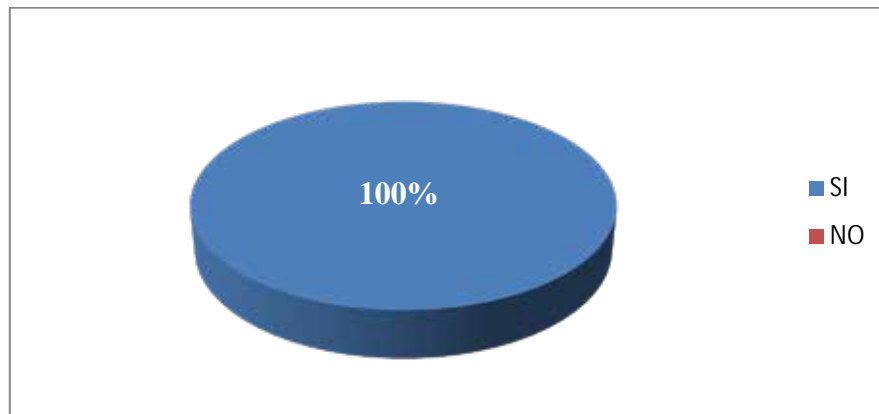


Gráfico N°3 Herramientas administrativo-contable para el mejoramiento de las cuentas por cobrar.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

Los resultados obtenidos muestran que el cien por ciento (100%) del personal encuestado afirma que se han implementado herramientas para el sistema administrativo y contable trayendo esto como consecuencia un mejoramiento continuo en las herramientas, correspondiendo a una fortaleza en el proceso y control de las cuentas por cobrar, sin embargo, los encuestados explicaron que las mejoras se hacen de forma separadas una de la otra, esto nos da como resultado que un análisis de las cuentas por cobrar y las herramientas implementadas nos revelara la importancia de un mejoramiento conjunto del sistema administrativo-contable.

Ítem N°4 ¿Cree usted que en la empresa C.A Hidrológica del centro se ha definido políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar?

Cuadro N°4 Políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	03	60%
NO	02	40%
TOTAL	05	100%

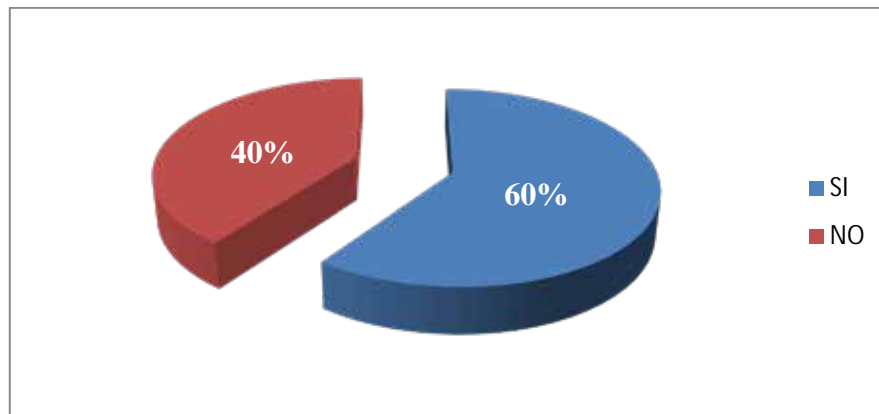


Gráfico N°4 Políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

Del personal encuestado un sesenta por ciento (60%) manifestó que si se han definido políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar, al representar la mayoría concluimos con respecto al ítem que efectivamente la empresa han definido dichas políticas mientras que el cuarenta por ciento (40%) opino lo contrario, de los resultados obtenidos evidenciamos, que el control del proceso de cuentas por cobrar es deficiente, puesto que las políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar deben ser de conocimiento y cumplimiento por todo el personal que se desenvuelve en entorno a las cuentas por cobrar,

Ítem N°5 ¿En su trayectoria en el cargo ha observado que existan procedimientos para el control de la facturación y cobranza?

Cuadro N°5 Procedimientos para el control de la facturación y cobranza.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	05	100%
NO	0	0%
TOTAL	05	100%

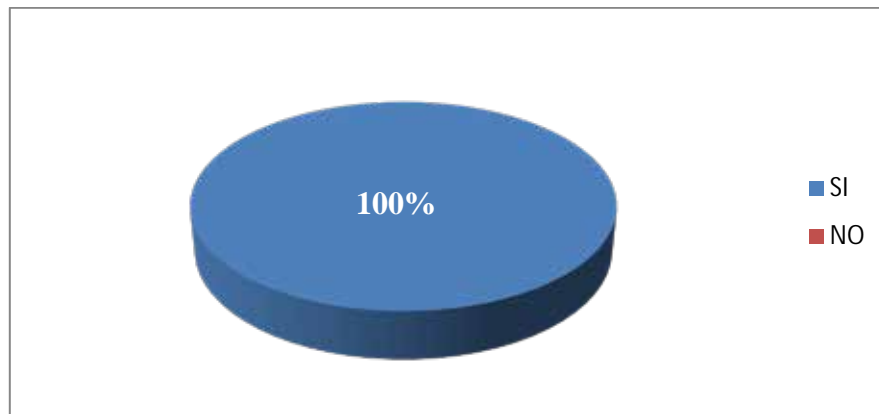


Gráfico N°5 Procedimientos para el control de la facturación y cobranza.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

El cien por ciento (100%) del personal encuestado afirmó que existen procedimientos para el control de la facturación y cobranza, de estos resultados podemos inferir que efectivamente existen procedimientos, y que estos son conocidos por los empleados de los departamentos de atención al cliente y en el área administrativa, lo cual es positivo en el desenvolvimiento y fortalecimiento de las cuentas por cobrar, sin embargo, este resultado denota que aún persisten fallas en la aplicación de dichos procedimientos.

Ítem N°6 ¿Al momento de realizar los ajustes contables al final de cada mes, estos se encuentran basados en lo contenido en el manual de normas y procedimiento?

Cuadro N°6 Contenido en el manual de normas y procedimiento.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	04	80%
NO	01	20%
TOTAL	05	100%

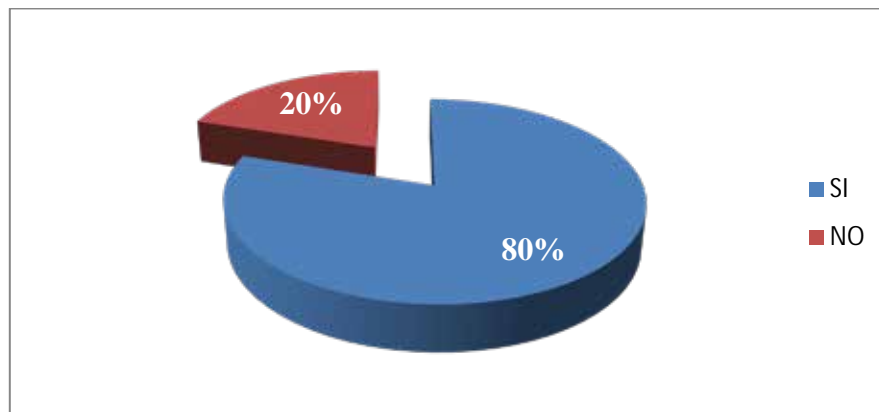


Grafico N°6 Contenido en el manual de normas y procedimiento.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis:

Este grafico indica que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados considera que si se realizan los ajustes contables al final de cada mes, basándose en lo contenido en el manual de normas y procedimiento, mientras que el veinte por ciento (20%) respondió que no, esto nos indica con respecto al porcentaje que respondió negativamente, que no tienen conocimiento de los ajustes que se realizan a las cuentas por cobrar al fin de mes, infiriendo que no conocen lo contenido en el manual de normas y procedimiento . Estos resultados nos refieren a que la empresa efectúa ajustes contables al final de cada mes, de esta forma mantiene las cuentas por cobrar de forma óptima.

Ítem N°7 ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el registro y control de las cuentas por cobrar?

Cuadro N°7 Registro y control de las cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	03	60%
NO	02	40%
TOTAL	05	100%

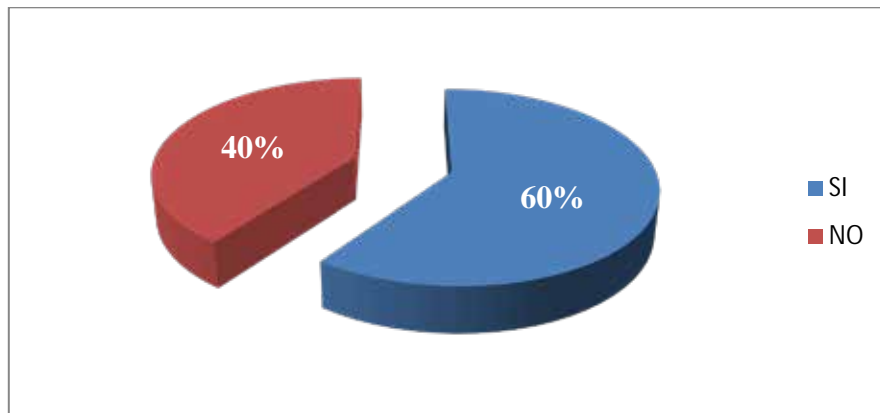


Gráfico N°7 Registro y control de las cuentas por cobrar.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

En los resultados de esta encuesta se nota que un sesenta por ciento (60%) del personal, manifestó que conoce las normas, políticas y procedimientos relacionados con el registro y control de las cuentas por cobrar, mientras que el cuarenta por ciento (40%) contestó de forma negativa. Esto evidencia una debilidad en el proceso, ya que las normas y procedimiento deben aplicarse de forma uniforme y en su totalidad, es decir, para evitar errores en su registro es importante que todos los empleados tengan conocimiento de las normas, políticas y procedimientos de la empresa C.A Hidrológica del centro.

Ítem N°8 ¿conoce usted el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa C.A Hidrológica del centro?

Cuadro N°8 Estado actual de las cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	01	20%
NO	04	80%
TOTAL	05	100%

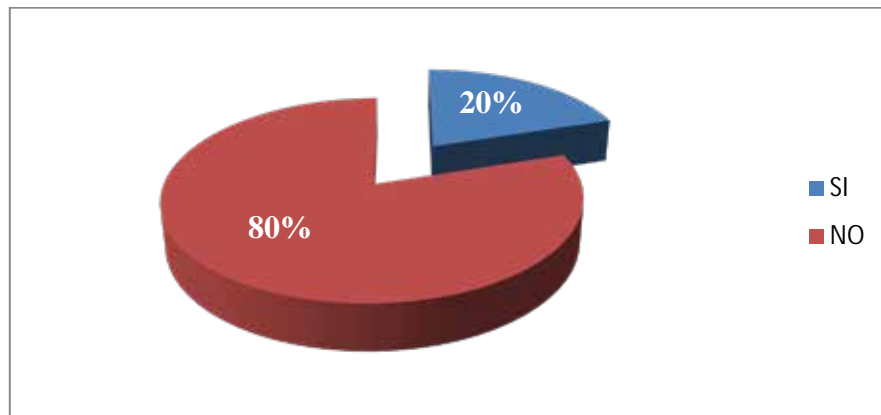


Gráfico N°8 Estado actual de las cuentas por cobrar.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

Cabe destacar que, el veinte por ciento (20%) del personal encuestado tiene conocimiento de la situación actual de las cuentas por cobrar, mientras que el ochenta por ciento (80%) desconoce la situación actual, esto indica irregularidades en la transparencia y fiabilidad de la información, dando como resultados que al realizar el análisis respectivo se logre comunicar al personal la situación actual ya que esto origina que el proceso de cuentas por cobrar carezca de consistencia y uniformidad.

Ítem N°9 ¿Considera usted que hay ineficiencia en el proceso de cuentas por cobrar?

Cuadro N°9 Ineficiencia en el proceso de cuentas por cobrar.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	04	80%
NO	01	20%
TOTAL	05	100%

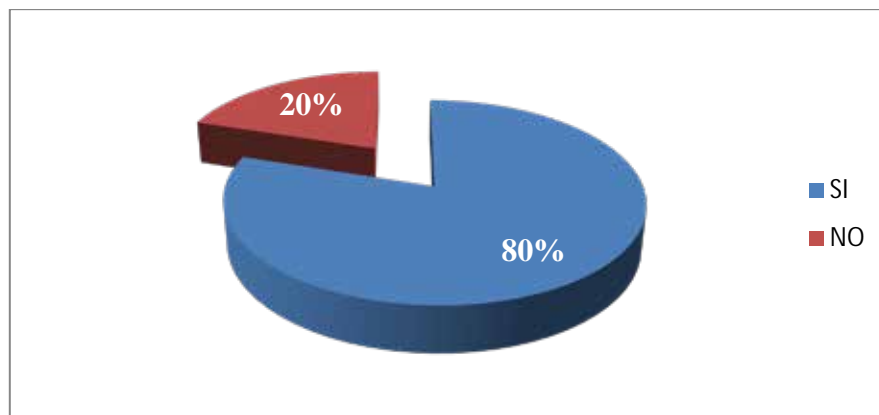


Gráfico N°9 Ineficiencia en el proceso de cuentas por cobrar.

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

Los resultados registrados muestran que el ochenta por ciento (80%) del personal encuestado afirma que existe ineficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, mientras que un veinte por ciento (20%) considera que el proceso de cuentas por cobrar es eficiente. Esto demuestra en los resultados obtenidos con la aplicación de este ítem, que existen debilidades en el control de las cuentas por cobrar, por este motivo es importante la elaboración de un análisis, el cual revele registros erróneos y falta de seguimiento efectivos.

Ítem N°10 ¿Se han presentado propuestas para el mejoramiento de las cuentas por cobrar?

Cuadro N°10 Mejoramiento de las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	05	100%
NO	0	0%
TOTAL	05	100%

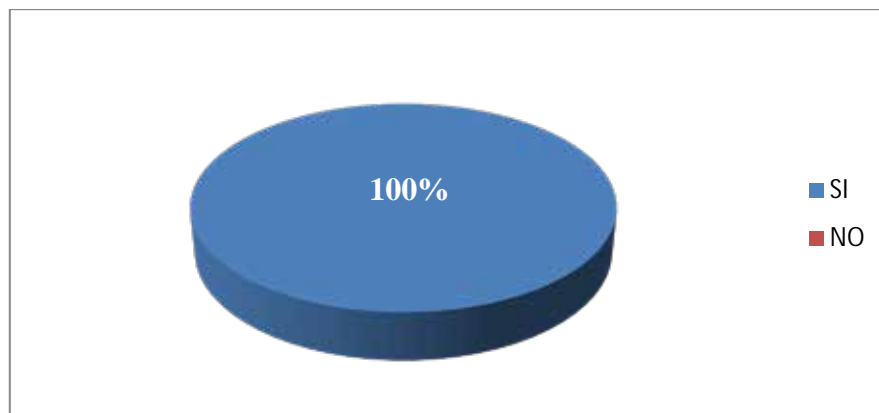


Gráfico N°10 Mejoramiento de las cuentas por cobrar

Fuente: Ramírez E. (2015).

Análisis

Los resultados arrojaron que el cien por ciento (100%) de los encuestados opinan que si se han presentado propuestas para el mejoramiento de las cuentas por cobrar; en tal sentido, aunque corresponde a una fortaleza de la empresa, se denota desviaciones en los procesos, aunado a las respuestas indicadas en los ítems anteriores, por ende debe existir un análisis de dicho proceso, para que en tal sentido se confirme la información suministrada por los encuestados

Ítem N°11 ¿Se evalúan las cuentas por cobrar periódicamente?

Cuadro N°11 Evaluaciones de las cuentas por cobrar periódicamente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	02	40%
NO	03	60%
TOTAL	05	100%

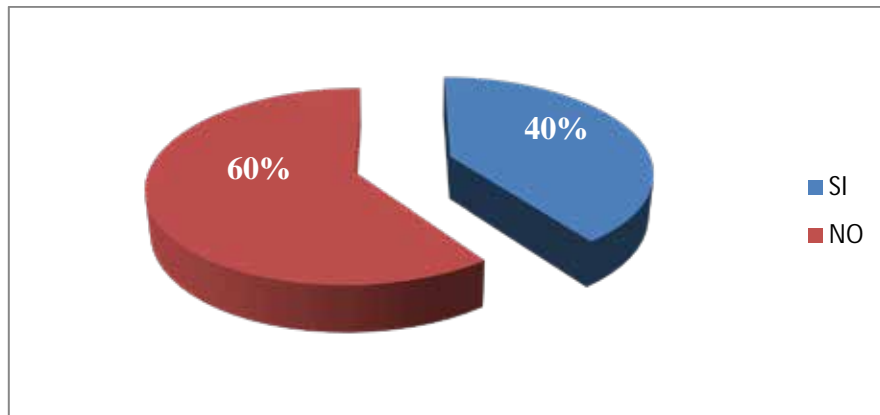


Gráfico N°11 Evaluaciones de las cuentas por cobrar periódicamente.

Fuente: Ramírez E. (2105).

Análisis

En el ítem se muestra que el cuarenta por ciento (40%) de los empleados considera que se evalúa periódicamente las cuentas por cobrar, mientras el sesenta por ciento (60%) indica lo contrario, esto demuestra una falla en el control interno en los departamentos de administración y de atención al cliente, debido a que no se realizan evaluaciones periódicas a las cuentas por cobrar. En este sentido, se denota una debilidad en el control de las cuentas por cobrar ya que el desconocimiento de los empleados trae como consecuencia que el proceso no este fortalecido y que se evidencien fallas en el control y registro de las cuentas por cobrar, dado la importancia que reviste efectuar evaluaciones periódicas que coadyuven al fortalecimiento del proceso de control y registro de las cuentas.

Ítem N°12 ¿Se evalúan las cuentas por cobrar mensualmente para cada cierre mensual?

Cuadro N°12 Evaluación de las cuentas por cobrar mensualmente.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE %
SI	03	60%
NO	02	40%
TOTAL	05	100%

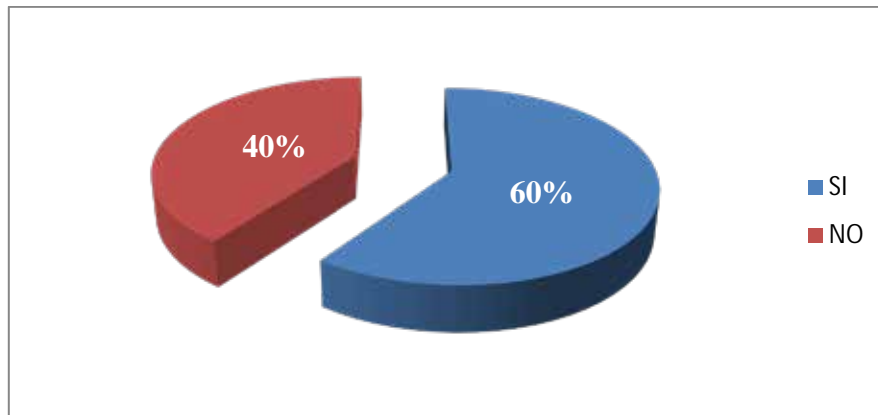


Gráfico N°12 Evaluación de las cuentas por cobrar mensualmente.

Fuente: Ramírez E. (2015)

Análisis

El cuarenta por ciento (40%) de los encuestados indica que la empresa no evalúa las cuentas por cobrar mensualmente, mientras que el sesenta por ciento (60%) considero lo contrario, este método utilizado junto con el ítem anterior se efectuó con la finalidad de verificar la información con respecto a si en la empresa C.A Hidrológica del centro se efectúan evaluaciones a las cuentas por cobrar de forma periódica o mensuales al cierre de cada mes, esto trajo como resultados una discrepancia en los resultados, debido a que efectivamente la empresa evalúa las cuentas por cobrar mensualmente, esto corresponde a una debilidad en los procesos de control de las cuentas por cobrar, ya que la información no se presenta periódicamente, esto trae como consecuencia que dicha información no sea oportuna ni transparente, por este motivo se debe realizar un análisis con el fin de detectar oportunamente los posibles errores.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

Entre los diferentes sistemas de información hay que destacar los de carácter financiero o sistemas de control financiero, es por ello que para efectos de la presente investigación, el análisis estuvo centrado en el sistema de las Cuentas por Cobrar Clientes, como elemento de especial importancia dentro de cualquier empresa de servicio que requiera medir constantemente el nivel de morosidad de sus clientes.

La Hidrológica del Centro C.A, realiza la contabilización de las Cuentas por Cobrar Clientes, mediante un Control de Gestión Comercial, en el cual se refleja la Gestión Operativa de las Agencias y la Recaudación realizada durante el mes. Ahora bien, al cierre contable de cada Ejercicio Económico, se manifiesta una importante diferencia entre el saldo de cuentas por cobrar clientes que se refleja en el Sistema de Cobranza de la Agencia de atención al Cliente, y el reflejado en los Estado Financieros.

Al respecto y como consecuencia de estas diferencias, en cada ejercicio contable se realiza un ajuste a la cuenta “Cuentas por Cobrar Clientes”, con la finalidad de igualar el saldo del Departamento de Contabilidad, con el saldo del Sistema de Cobranza, sin haberse podido comprobar que este último sea el correcto.

En tal sentido, se ha precisado que actualmente la empresa Hidrológica del Centro C.A, carece de controles que le permitan satisfacer con eficiencia su necesidad de información veraz. Tal afirmación se evidencia en las objeciones administrativas por parte del personal encargado de la Empresa.

De esta manera, una vez realizado el análisis de los datos recolectados, se pudo constatar que la debilidad más relevante se afinsa en las deficiencias que posee el Control de Gestión actual, como herramienta utilizada para contabilizar las cuentas por cobrar, en virtud que éste no permite presentar la totalidad de los conceptos que

afectan el saldo de cuentas por cobrar, dando lugar a omisiones en la contabilización, y en consecuencia, desviando el saldo de la Cuenta por Cobrar Clientes.

De igual manera pudo observarse el desconocimiento de los procedimientos de la empresa, debido a que las personas aplican su propio criterio para realizar actividades que deben ser estandarizadas, como lo es el caso de la transmisión de información y de un departamento a otro, perdiendo así solidez en la información suministrada; sin embargo, se cuenta con una ventaja en el área administrativa y contable, al cumplir con las reglas de presentación de los estados financieros en el ámbito de la generalidad.

También conviene destacar la insuficiencia de formación que transmite el personal de la Agencia de Atención al Cliente y el Departamento de Administración y Contabilidad, dado que existen considerables dudas sobre los términos requeridos para presentar la información adecuada y contabilizarla.

En conclusión puede afirmarse que un análisis al sistema aplicado ayudo como herramienta para la prevención, y con el fin de erradicar la problemática presentada actualmente en los saldos de Cuentas por Cobrar, el cual se encuentra sustentado de acuerdo al estudio exhaustivo realizado, basado en una amplia revisión bibliográfica de autores especializados en esta área y de contenido actualizado que le da la suficiente solidez al estudio.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con la investigación realizada, la importancia que tiene esta propuesta para la empresa, y con base en los objetivos planteados, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Sensibilizar al personal sobre la importancia que tiene para la empresa, en el efectivo control de las cuentas por cobrar clientes, como fuente de ingresos económicos.
- Mejorar el flujo de información entre la Agencia de Atención y el Departamento de Administración y Contabilidad, a fin de agilizar los procesos.
- Adiestrar al personal sobre la incidencia que tiene cada operación realizada en las Agencia de atención al cliente, en la conformación del Saldo de Cuentas por Cobrar de la Empresa.
- Involucrar al personal en el proceso de facturación con el propósito de detectar los posibles errores al inicio del registro de las cuentas por cobrar.
- Efectuar análisis a las distintas facturaciones (Residenciales, Comerciales e Industriales), verificando su correcto cálculo, a fin de no abultar las cuentas por cobrar con posibles montos ficticios.

REFERENCIAS

Amart, J. (2005). Control de Gestión una perspectiva de dirección. Barcelona, España. Ediciones Gestión 2000, S.A.

Arias, F. (2004). “El proyecto de Investigación”. 4ª. Ed. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación científica: Introducción a la Metodología Científica. Editorial Episteme, 5ta edición. Caracas

Brito, J. (2014) Contabilidad Basica e Intermedia (I y II). Ediciones Centro de Contadores. Cuarta edición Valencia.

Carrero (2006), Conceptos Básicos de Contabilidad, Ediciones Ekaré Venezuela.

Catacora, F. (2001). Sistemas y Procedimientos Contables. 1era Edición. Editorial McGraw Hill. Caracas.

Colina, M. (2011), “Modelo para el control interno de las cuentas por cobrar para la empresa TOFERMA, C.A.” de Acarigua - Portuguesa

Chiavenato (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Mexicoeditorial McGraw Hill Interamericana de Editores.

Dorta, M. (2012) “Sistema de Control Interno Basado en el Informe Coso Dirigido al Proceso de Ventas – Cuentas por Cobrar de la Empresa Aero Fuente de Soda Coff Room, ubicada en Valencia Estado Carabobo” Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. San Diego – Carabobo.

Galofre y González (2012) “Estrategias para Mejorar el Control Interno de las Cuentas por Cobrar en los Procesos Contables de la Empresa Alcovén CA”. Universidad José Antonio Páez, para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. San Diego – Carabobo.

Gómez, G.. (2002). Planeación y Organización de Empresas. Octava edición Mc Graw – Hill interamericana editores S.A.

Hernández, D., (2003). Empresas Públicas de Saneamiento: Control Interno para la Eficiencia, Eficacia y Economía de los Recursos. Disponible en: <http://www.gestiopolis1.com/recursos8/Docs/fin/control-interno-eficacia-y-economia-de-los-recursos.htm>

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2003) Metodología de la Investigación. México D.F. Editorial Mc Graw – Hill.

Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos, Baptista L., Pilar. (2009). Metodología de la Investigación. México D.F. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores, SA de CV.

Mundarain, R. y Alfonso, K.. 2009. Análisis estratégico financiero en la Gerencia de Contabilidad de la Compañía Anónima de Administración Y Fomento Eléctrico (Cadafe), Región 1, Zona Cumaná-Estado Sucre. Trabajo de grado. Universidad de Oriente. Núcleo de Sucre Venezuela.

Olivo, M., Maldonado, R. y De Franca, L. (2005) Fundamentos de la Contabilidad Financiera. Clemente Editores C.A Valencia.

Rodríguez, G. (2003) Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe.

Sánchez (2002). Administración Financiera. Primera Edición. HARLA. México.

Sabino, C. (2002). Técnicas de Investigación. Editorial Norma. 2ª Edición.
Caracas

Stormes, J (2011) “Estrategias para la utilización de los controles Internos Administrativos y Contables de las Cuenta por Cobrar de la Empresa Inversora VG&V, CA, ubicada en el Municipio San Diego Estado Carabobo”. Universidad José Antonio Páez para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública. Carabobo – Venezuela.

Superlano, Y. (2010) “estrategia para mejorar el control interno de los procedimientos contables de cuentas por cobrar n la empresa acero y válvulas C.A”. Universidad José Antonio Páez Para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública Antonio Páez, San Diego – Carabobo.

Tamayo, y Tamayo. (2009). El proceso de la investigación. México. Limusa.

Villaseñor, E. (2007) Elementos de la administración de crédito y cobranza Editorial Trillas. México

ANEXO

ANEXO A



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

FORMATO PARA VALIDAR EL INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta el formato que permite validar a través del juicio de expertos el instrumento de recolección de datos que será aplicado al personal de administración y a la gerencia de atención al cliente, con la finalidad de recabar información sobre el análisis del sistema de las cuentas por cobrar clientes utilizado en el la empresa C.A Hidrológica del Centro (C.A HIDROCENTRO). Se agradece emitir su juicio en cada uno de los siguientes aspectos:

Claridad, precisión, pertinencia y coherencia, usado para ello los siguientes criterios:

- Ü Excelente _____
- Ü Bueno _____
- Ü Regular _____
- Ü Deficiente _____

Datos e Investigación del Experto:

Nombres y apellidos _____

Mención _____

Egresado de _____

Firma _____

ANEXO B
CUESTIONARIO

1. ¿Considera usted que en la empresa C.A hidrológica del centro existe compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar?

SI___

NO___

2. ¿Cree usted que se cuenta con el apoyo de un auxiliar de cuentas por cobrar en la empresa C.A hidrológica del centro?

SI___

NO___

3. ¿Opina usted que se emplean herramienta administrativo-contable para el mejoramiento de las cuentas por cobrar?

SI___

NO___

4. ¿Cree usted que en la empresa Hidrológica del centro C.A se ha definido políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar?

SI___

NO___

5. ¿En su trayectoria en el cargo ha observado que existan procedimientos para el control de la facturación y cobranza?

SI___

NO__

6. ¿Al momento de realizar los ajustes contables al final de cada mes, estos se encuentran basados en lo contenido en el manual de normas y procedimiento?

SI___

NO__

7. ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el registro y control de las cuentas por cobrar?

SI___

NO__

8. ¿conoce usted el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrológica del Centro C.A?

SI___

NO__

9. ¿Considera usted que hay ineficiencia en el proceso de cuentas por cobrar?

SI___

NO__

10. ¿Se han presentado propuestas para el mejoramiento de las cuentas por cobrar?

SI___

NO___

11. ¿Se evalúan las cuentas por cobrar periódicamente?

SI___

NO___

12. ¿Se evalúan las cuentas por cobrar mensualmente para cada cierre mensual?

SI___

NO___

ANEXO C

Cuadro Operacional N°1

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Diagnosticar situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Hidrológica del Centro C.A.	situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Hidrológica del Centro C.A.	Facturas cobradas y no rebajas de las cuentas por cobrar. El sistema de cobranza no refleja el saldo al final del mes. Falta de control de los documentos	<p>1. ¿Considera usted que en la empresa C.A hidrológica del centro existe compromiso por parte de los empleados del área de cuentas por cobrar?</p> <p>2. ¿Cree usted que se cuenta con el apoyo de un auxiliar de cuentas por cobrar en la empresa C.A hidrológica del centro?</p> <p>3. ¿Opina usted que se emplean herramienta administrativo-contable para el mejoramiento de las cuentas por cobrar?</p>	<p>Cuestionario</p> <p>-Personal de la gerencia de administración.</p> <p>-Personal de la gerencia de atención al cliente.</p>	<p>-Personal de la gerencia de administración.</p> <p>-Personal de la gerencia de atención al cliente.</p>

Fuente: Ramirez E. (2015)

ANEXO D

Cuadro Operacional N°2

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Identificar las políticas implementadas actualmente en las cuentas por cobrar de la empresa Hidrológica del Centro C.A.	Políticas implementadas actualmente en las cuentas por cobrar de la empresa Hidrológica del Centro C.A.	Fallas en el cumplimiento del manual de normas y procedimiento. Controles de cobranzas Evaluación de las deudas morosas	1. ¿Cree usted que en la empresa C.A Hidologica del centro se ha definido políticas para el registro y control de las cuentas por cobrar? 2. ¿En su trayectoria en el cargo ha observado que existan procedimientos para el control de la facturación y cobranza? 3. ¿Al momento de realizar los ajustes contables al final de cada mes, estos se encuentran basados en lo contenido en el manual de normas y procedimiento? 4. ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el registro y control de las cuentas por cobrar?	Cuestionario -Personal de la gerencia de administración -Personal de la gerencia de atención al cliente.	-Personal de la gerencia de administración. -Personal de la gerencia de atención al cliente.

Fuente: Ramirez E. (2015)

ANEXO E

Cuadro Operacional N°3

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Establecer un análisis en el sistema de las cuentas por cobrar en la empresa C.A Hidrológica del Centro.	Análisis en el sistema de las cuenta por cobrar en la empresa C.A Hidrológica del Centro	Mal manejo en la información La información no es oportuna ni fiable Las decisiones son basada en información no actualizada	1. ¿conoce usted el estado actual de las cuentas por cobrar de la empresa Hidrológica del Centro C.A? 2. ¿Considera usted que hay ineficiencia en el proceso de cuentas por cobra? 3. ¿Se han presentado propuestas para el mejoramiento de las cuentas por cobrar? 4. ¿Se evalúan las cuentas por cobrar periódicamente? 5. ¿Se evalúan las cuentas por cobrar mensualmente para cada cierre mensual?	Cuestionario -Personal de la gerencia de administración. -Personal de la gerencia de atención al cliente.	-Personal de la gerencia de administración -Personal de la gerencia de atención al cliente.

Fuente: Ramirez E. (2015)

