



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA
LAS CUENTAS INCOBRABLES EN LA
EMPRESA INDUSTRIAS DIANA, C.A.**

AUTORES
Flores, Karen
Rangel, Fernando

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



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LAS CUENTAS INCOBRABLES EN
LA EMPRESA INDUSTRIAS DIANA, C.A.**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública

**Autores: Flores, Karen
Rangel, Fernando
Tutor Académico: Flette Jenner**

San Diego. 07 de noviembre de 2017



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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Jenner Flette, portador de la Cédula de Identidad No. V- 14.247.312 en mi carácter de tutor de trabajo de grado, presentado por los ciudadanos Karen Flores y Fernando Rangel, portadores de las Cédulas de Identidad No. V- 20.385.836 y No. V-20.384.169 respectivamente, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LAS CUENTAS INCOBRABLES EN LA EMPRESA INDUSTRIAS DIANA, C.A.** presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con 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 siete días del mes de noviembre del año dos mil diecisiete.

Lcdo. Jenner Flette

C.I. V-14.247.312

DEDICATORIAS

Este trabajo de grado va dedicado primeramente a Dios por permitirme realizarlo, luego a mis familiares y amigos los cuales han sembrado en mi sus conocimientos individuales y fructíferos a lo largo de mi vida, y por último a todas las personas de las que también he recibido apoyo y han formado parte de mi carrera.

“Recordando que para empezar un gran proyecto hay que tener valentía... y para terminar un gran proyecto hay que tener perseverancia”

Karen Mariexi Flores Ponce

AGRADECIMIENTOS

Principalmente agradezco a la Universidad José Antonio Páez por abrirme las puertas de su casa de estudio para optar por la licenciatura en la Facultad de Ciencias Sociales como Contador Público, a cada uno de los profesores que día a día me brindaron sus conocimientos y apoyo con lo que logre un avance personal y profesionalmente.

También agradezco a mi tutor de tesis Jenner Flette por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento para guiarme durante el desarrollo de este trabajo de grado.

Además agradezco a mis familiares, amigos, compañeros de clases que aportaron e intercambiaron conocimientos conmigo a los largo de nuestra carrera.

Por último pero no menos importante agradezco infinitamente a Dios porque sin él nada es posible en nuestras vidas.

Karen Mariexi Flores Ponce

DEDICATORIAS

A Dios, ante todo por darme la vida, fortaleza y perseverancia necesaria para vencer todos los obstáculos que pude conseguir para alcanzar esta meta, muchos pensaron que lograrlo es fácil, pero ha significado esfuerzos y dedicación.

También dedico a mis padres y hermano, a quienes amo y quiero demasiado, por haber estado cuando siempre los necesite y por ayudarme alcanzar una de las tantas metas trazadas en mi vida.

A mis demás familiares y amigos, por su apoyo y aprendizaje, con gran orgullo les dedico este triunfo.

Fernando David Rangel Morales

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, que a pesar de haberlo perdido, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo y sé que está orgulloso por el profesional en que me he convertido.

A mi hermano, que con sus consejos me ha ayudado a afrontar los retos que se me han presentado.

Agradezco a mis familiares y amigos quienes con su ayuda, cariño y comprensión han sido parte fundamental de mi vida.

Agradezco a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Fernando David Rangel Morales

INDICE GENERAL

Contenido	pp.
LISTA DE CUADROS	x.
RESUMEN INFORMATIVO.....	xi.
INTRODUCCION	1.
CAPITULO	
I EL PROBLEMA.....	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema.....	7
1.3. Objetivos.....	7
1.4. Justificación	7
II MARCO TEORICO	10
2.1 Antecedentes de la investigación.....	10
2.2 Bases Teóricas	16
2.3 Bases Legales.....	28
2.4 Definición de Términos Básicos.....	30
III MARCO METODOLOGICO	32
3.1 Tipo De Investigación.....	32
3.2 Fases Metodológicas.....	35
IV RESULTADOS	38
4.1. Análisis de los resultados	39
V LA PROPUESTA.....	49
5.1 Introduccion	49
5.2 Justificación.....	50
5.3Factibilidad.....	51
5.4 Objetivos de la Propuesta.....	51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
Conclusiones	64
Recomendaciones.....	65

REFERENCIAS.....	67
Bibliografías.....	67
ANEXOS	69
Anexo 1 Cuestionario.....	70

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Politicas Existentes.....	39
Cuadro 2. Politicas de Control Interno.....	39
Cuadro 3. Definicion de Politicas de Control	40
Cuadro 4. Control de Cuentas Incobrables	41
Cuadro 5. Establecimiento de Mecanismos de Control	41
Cuadro 6. Debilidades en el Registro de Transacciones	42
Cuadro 7. Segregacion de Funciones	42
Cuadro 8. Perdidas Financieras.....	43
Cuadro 9. Control de la Documentacion.....	43
Cuadro 10. Falta de Control.....	44
Cuadro 11. Otorgamientos de Creditos.....	44
Cuadro 12. Diseño de Lineamientos de Control	45
Cuadro 13. Matriz FODA	47
Cuadro 14. Documentacion.....	53
Cuadro 15. Soporte Fisico y Data.	53
Cuadro 16. Estado de Cuentas.	53
Cuadro 17. Politicas Adecuadas.....	54
Cuadro 18. Politicas de Credito	54
Cuadro 19. Plazos de Credito.....	55
Cuadro 20. Seguimiento y Control de Registros.....	56
Cuadro 21. Evaluacion del Cliente	57
Cuadro 22. Opciones de Financiamiento	58
Cuadro 23. Pronto Pago	59
Cuadro 24. Plan de Contingencia.....	60
Cuadro 25. Monitoreo de los Procesos	60
Cuadro 26. Seguimiento y Control	61
Cuadro 27. Clasificacion de Cuentas	62
Cuadro 28. Seguimiento a los Reportes	63



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LAS CUENTAS INCOBRABLES EN
LA EMPRESA INDUSTRIAS DIANA, C.A**

Autores: Flores, Karen
Rangel, Fernando
Tutor: Flette, Jenner
Fecha: Noviembre, 2017

RESUMEN

El control se clasifica en: control administrativo y control contable. Referente al control contable, es considerado como los métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas impuestas por la gerencia. En función de su importancia la investigación tiene como objetivo Proponer Lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA. Metodológicamente se inserta en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. Debido a que la población es pequeña será tomada la muestra por la totalidad de la población y será de tipo finita porque estará conformada por ocho (8) analistas del Departamento Cuentas por Cobrar de la empresa Industrias Diana C.A. Siendo una muestra censal porque asumió a todas las personas de la población. Como técnicas de recolección de datos se utilizó la encuesta y la observación. Como instrumentos el Cuestionario conformado por doce (12) preguntas con alternativas de respuestas Sí y No y la Matriz FODA. Lo cual permitió el desarrollo de los objetivos dirigidos a Diagnosticar la situación actual de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA e Identificar los factores que inciden en las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana C.A.

Palabras Claves: Lineamientos, Control, Cuentas Incobrables.

INTRODUCCIÓN

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con una buena planificación, una adecuada estructura organizacional y una eficiente gerencia, la directiva no podrá verificar cuál es la verdadera situación de la entidad si no existe un componente que corrobore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos. Este control es una función que corresponde a la fase del procedimiento administrativo en la cual es medido y evaluado el desempeño y en consecuencia se toma la acción correctiva, en caso de ser necesaria.

Dentro de estas perspectivas el control es fundamental en lo referente a las cuentas por cobrar, la cual se refiere a los préstamos y cuentas por cobrar originados o comprados por una entidad los cuales representan instrumentos financieros, puesto que la parte acreedora tiene el derecho de recibir un monto en efectivo, en los términos del contrato y, simultáneamente, la parte deudora tiene la obligación de liquidar ese mismo monto.

En este orden de ideas, el control es la base fundamental para cualquier organización. Las operaciones que se realizan día tras día entre los diversos departamentos existentes en ella, proporcionan diversas informaciones que resultan de mucha relevancia para la toma de decisiones. La gerencia deberá fomentar y establecer normas, políticas, mecanismos y demás herramientas para el desarrollo de sus actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas, especialmente si estas se relacionan con las cuentas por cobrar. De allí que el objetivo de la investigación sea proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA. Metodológicamente se inserta en la modalidad de Proyecto Factible con diseño de campo. Dentro de estas perspectivas, el estudio contiene Cuatro Capítulos: El Capítulo I refleja el Problema de Investigación, los objetivos de

la investigación y la justificación. El Marco Teórico en el Capítulo II, desarrolla los antecedentes de la investigación, en él se obtuvo información referencial de distintos autores que dan su aporte con trabajos relacionados con el tema, así como también se presentan las bases teóricas las cual sirvieron de sustento para realizar esta investigación. El Capítulo III las Fases metodológicas y el Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados. Seguidamente en el Capítulo V la propuesta para culminar con las conclusiones y recomendaciones respectivas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad, la mayoría de las empresas, sin importar cuál sea su tipo, tamaño o sector, se presentan en ocasiones conflictos de competencia o de decisión que impiden el fiel cumplimiento de los procedimientos regulares en alguna operación, esto se debe generalmente a fallas en la definición de los lineamientos a seguir al momento de atender una contingencia. En esos casos, puede ocurrir que la decisión tomada no sea la más adecuada o conveniente para la empresa, pudiendo acarrear pérdidas por una toma de decisión equivocada sobre un proceso particular. Es por ello la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y responder a las nuevas exigencias empresariales.

A nivel mundial, tanto organizaciones públicas como privadas están expuestas por un lado a errores internos de buena fe, pero también a acciones que de manera accidental o no exponen a la misma a pérdidas; es por ello que en los últimos años las empresas le han dado gran importancia al poder contar con un buen sistema de lineamientos de control; esto debido a lo práctico que resulta el medir la eficiencia y la productividad de la entidad; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen mantenerse en el mercado, además de asegurar la confiabilidad de los estados financieros, la eficacia en las operaciones y el cumplimiento de políticas, leyes y reglamentos.

El cambio de normas de aplicación contable, nivel competitivo del mercado actual, el cambio de los intereses de los clientes, y varios factores externos, exigen a las organizaciones a generar cambios importantes; con el objeto de mejorar su estructura organizacional para lograr sus objetivos, mediante la optimización de recursos, obteniendo de ese modo un progreso continuo empresarial y mayor rentabilidad financiera en sus actividades.

Al respecto, las empresas requieren optimizar los procesos de ventas con la finalidad de controlar, coordinar y planificar todos aquellos movimientos que se realicen en la organización así como también generar liquidez para mantener un excelente flujo de efectivo. El adecuado flujo de efectivo es un requisito indispensable para lograr la estabilidad y expansión de toda empresa, además de ser base para solicitar apoyo en un momento de inversión o de recuperación económica. El efectivo proviene de dos fuentes principales: del cobro de mercancías vendidas o servicios prestados y de préstamos que sirven de financiamiento para las operaciones.

Entre las modalidades de ventas surgen dos formas: al contado y a crédito, de esta última nace o se crea la cuenta denominada cuentas por cobrar que vienen a ser el crédito que se le otorga al comprador o cliente para facilitar el proceso de compra y más aún cuando son clientes recurrentes. Para Brito (2002):

Las cuentas por cobrar provenientes de ventas a créditos son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sean mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses. (p.333)

Esto indica cómo se pueden ramificar las cuentas por cobrar según su tiempo de validación y el tiempo que dure el ejercicio económico de la empresa y también la manera y el lugar donde deben ser presentadas y ubicadas. De acuerdo con Brito:

Cuando el ciclo de operaciones de una empresa sea superior a un año y que como se comentó anteriormente, este hecho permita presentar dentro del activo circulante cuentas por cobrar con vencimiento mayor de doce meses, es necesario que estas aparezcan separadas de las que vencerán antes de un año”(p.333)

Este autor plantea como se deberían separar las cuentas por cobrar según el periodo de tiempo que se le otorgue, si es mayor a doce meses pues debería estar separadas a las que su periodo de cobro sea menor a dicho tiempo, en este caso se clasificaran como “cuentas por cobrar a largo plazo” debido al tiempo que puede llevar su cobro.

Venezuela es considerada como uno de los países de América Latina con mayor riesgo crediticio en la intermediación financiera, se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma convenidas. La colocación de fondos en operaciones productivas también implica asumir el riesgo crediticio con las consiguientes repercusiones en la liquidez y en la rentabilidad. Según Pyle, (2012:7), cada vez que se determine que una cuenta por cobrar de un cliente determinado es incobrable, se deja de clasificar como activo y se debe cancelar. Cancelar una cuenta por cobrar es reducir el saldo de la cuenta del cliente a cero a nivel del auxiliar y disminuir de la cuenta por cobrar del balance.

Las cuentas por cobrar forman parte del activo circulante de una empresa, activos que son susceptibles de convertirse en dinero o de consumirse en un ciclo normal de operaciones. Entonces, las cuentas por cobrar son promesas de pago a una fecha establecida, avaladas por facturas, producto de una venta o de la prestación de un servicio a crédito.

Por su naturaleza las cuentas por cobrar afectan la cantidad de efectivo circulante en una empresa y mayor es la incidencia cuando son cuentas por cobrar clientes, que por su condición de recurrentes se les ofrece un trato considerado; sin embargo, de la disponibilidad de efectivo, depende el funcionamiento eficiente y eficaz de la

empresa y por esto que se deban controlar para mejorar el flujo del efectivo. Para la empresa pública Industrias Diana CA, ubicada en la Zona Industrial Sur II Valencia estado Carabobo, la cual su actividad principal es la producción y la comercialización de aceite, manteca, margarina industrial, jabones y glicerina; con el propósito de garantizar el impulso de los productos alimenticios básicos para la satisfacción del pueblo venezolano.

La cartera de clientes de esta empresa, abarca gran parte del territorio nacional, y las ventas de los productos elaborados, se realiza de la siguiente manera: pre-pagado para los clientes privados y crédito para los clientes públicos. De acuerdo con el informe de la Contraloría General de la República de fecha 11-03-2015, las observaciones se centran en las ventas que son realizadas a créditos ya que por falta de control sobre las cuentas por cobrar ocasiona la poca liquidez del efectivo, debido a que estas cuentas se mantienen activas durante más de 30 días e incluso su saldo crece progresivamente según sea la necesidad del cliente, haciéndose cada vez más largo el plazo de circulación de éste efectivo dentro de la empresa.

Otro inconveniente que se presenta en la empresa Industrias Diana CA, es la poca planificación gerencial, debido a que no se hace énfasis en el uso pleno de las normas y procedimientos establecidas para llevar a cabo las tareas e incluso, no existen controles sobre las cuentas por cobrar clientes, lo que hace que exista un otorgamiento de créditos sin análisis previos a las garantías de pago que estos ofrecen y la posibilidad de la empresa de mantener esa cuenta durante los 07 días de plazo que se dan para el pago de tales créditos.

De igual manera no está establecido dentro de la empresa, el periodo en el cual la cuenta por cobrar pasa a ser considerada como cuenta incobrable, ya que el plazo de pago supera, en algunos casos, hasta el año o más del crédito otorgado. De acuerdo a lo señalado, el objeto de estudio de esta investigación se va centrar en la aplicación de Lineamientos de Control en la Coordinación de Cuentas por Cobrar de la empresa Industrias Diana CA, específicamente en las Cuentas Incobrables, ya que actualmente

la empresa no cuenta con políticas definidas para proceder a la clasificación y registros en cuanto al seguimiento de la morosidad.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Qué lineamientos de control, servirían como mecanismos para la clasificación y registro de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA, que permitan mejorar la eficiencia en los procesos relacionados?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA.

1.2.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA

Identificar los factores que inciden en las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana C.A.

Diseñar lineamientos de control para la clasificación y registro de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA

1.3. Justificación de la Investigación

Las cobranzas son de gran importancia para cualquier organización, ya que ellas permiten recuperar el efectivo, asegurando la estabilidad financiera de la misma

y permitiendo su crecimiento, así como también logra la liquidez de la empresa; es decir, le permite cumplir con sus obligaciones a tiempo y obtener información sobre las modalidades de cobranzas que ofrece el sistema operativo de administración con respecto a la morosidad de las cuentas por cobrar, permitirá obtener capacitación para desarrollar alternativas de exigencia que prevé la morosidad. Por tal motivo es de suma importancia el estudio de esta situación pues es sin lugar a dudas uno de los problemas que más preocupan a las empresas, ya que, aparece como uno de los cinco elementos con los cuales cualquier emprendedor ha de afrontar el difícil reto de iniciar un negocio.

Dada la problemática planteada y la amenaza que representa para las operaciones comerciales de la empresa Industrias Diana CA, el descontrol existente en la adquisición de su materia prima por el ineficiente manejo de las cuentas por cobrar y la visible consecuencia sobre el flujo del efectivo, se considera conveniente proponer Lineamientos de Control en la Coordinación de Cuentas por Cobrar en la empresa Industrias Diana CA, específicamente en las Cuentas Incobrables, para el mejoramiento de las cuentas por cobrar, que contribuya en la adquisición del efectivo circulante necesario y que le permita a la empresa ofrecer un mejor servicio a los clientes tanto regulares como transitorios, dado el potencial de desarrollo económico que representa para la comunidad por su excelente ubicación y buen punto comercial para la prestación de servicio.

En otros aspectos, el diseño de estos lineamientos representa un aporte importante para el crecimiento a nivel nacional, debido que le permitiría tener un mayor control sobre el efectivo, y además de contar con un control minucioso sobre las cuentas por cobrar, lo cual contribuiría, con un efectivo registro contable y una mayor capacidad de liquidez financiera.

A pesar que las cuentas por cobrar generan costos obligatorios para las empresas y además un cierto riesgo, producto del otorgamiento de crédito, igualmente le va a permitir intensificar los niveles de ventas y el ámbito de los clientes. Como resultado de esta investigación, los estrategas o tomadores de decisiones deben

decidir cuáles son las estrategias alternativas que pueden proporcionar mayores beneficios para cumplir a cabalidad con las metas propuestas, tomando en cuenta que el estudio en cuestión permitirá plantear diversos escenarios que conlleven a determinar el equilibrio financiero de la empresa, logrando obtener un esquema donde pueda operar en el futuro sin problemas de cobranza.

A nivel académico y teórico la realización de esta investigación contribuirá a futuros estudios de la Universidad José Antonio Páez y otras universidades, y a la Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Contaduría Pública; pues se convierte en una fuente más de información que les permitirá fortalecer los conocimientos acerca de esta propuesta en una entidad, lo importante que puede ser aplicarla y los beneficios que puede dar.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

El marco referencial es definido por Delgado, Colombo y Orfila (2008:33), como “el contexto o marco conceptual en el cual se encaja o se le da sentido al problema planteado, lo cual exige un trabajo arduo y organizado de la revisión documental sobre aspectos que están ligados al problema planteado”. En función de lo expresado por los autores, se presentan en este trabajo de grado, los antecedentes de la Investigación y luego se desarrollan las Bases Teóricas, así como las bases legales respectivas a la temática relacionada con proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA.

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de una investigación son aquellos trabajos científicos que se relacionan con la misma y aportan conocimiento para su desarrollo. Según Tamayo y Tamayo (2006:72), expresa que “todo hecho anterior a la formulación del problema que sirve para aclarar, juzgar e interpretar el problema planteado, constituye los antecedentes del problema”. A continuación se presenta un resumen de algunas investigaciones realizadas en el área de estudio, las cuales sirven de antecedentes a la investigación.

Villegas (2015), realizó una Investigación para optar al Grado de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, titulada **“Estrategias Gerenciales para optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar del Condominio Asociación Civil productores agrícolas del Safari Carabobo Country Club”** la importancia de la presente investigación se centra en los posibles factores que afectan

de manera significativa al capital de trabajo de las organizaciones que se rigen por la Ley de Propiedad Horizontal, el cual se constituye principalmente por el proceso de cobranza de la deuda condominial y representa la base fundamental para que exista en la administración una liquidez y solvencia garantizada de todas sus obligaciones financieras a corto plazo; de ésta manera, se busca proponer las estrategias que optimicen el manejo de las cuentas por cobrar.

De allí que el objetivo de la investigación sea busca Proponer Estrategias Gerenciales para optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar del Condominio Asociación Civil productores agrícolas del Safari Carabobo Country Club. Metodológicamente se trata de un Proyecto Factible con diseño de campo y a un nivel descriptivo. Como población se asumió un (1) gerente general y cinco (5) empleados del Departamento de Administración del Condominio Asociación Civil productores agrícolas del Safari Carabobo Country Club. La muestra fue censal y se le aplicó a los empleados un cuestionario contentivo de catorce (14) preguntas policotómicas el cual fue previamente validado y calculada su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach que arrojó como resultado 0.86 es decir una confiabilidad muy alta. Por su parte al gerente se le aplicó una entrevista con preguntas abiertas a fin de diagnosticar la situación problema. Finalmente, se concluye que existen muchas debilidades en cuanto a la gestión de cobranzas que lleva a cabo el Condominio razón por la cual se elaboran estrategias con la finalidad de minimizarlas.

De la investigación realizada se puede concluir que en el Condominio Asociación Civil productores agrícolas del Safari Carabobo Country Club se presenta con las cuentas por cobrar, y se debe a que existen propietarios que tienen una morosidad muy alta, inclusive más de un año sin cancelar sus cuotas y esto incide en la gestión que realiza el Condominio para sufragar sus gastos de conservación y mantenimiento de las áreas, además de ello carecen de estrategias para realizar de manera efectiva la cobranza. De acuerdo a lo anteriormente expuesto, es relevante citar este antecedente debido a que el óptimo manejo del capital de trabajo, permite realizar efectivamente las actividades comerciales de cualquier empresa. Por ello

requiere eficacia, habilidad, ingenio, e inventiva por parte de la gerencia, debido a que es la encargada de tomar decisiones financieras, de inversión y operación a fin de controlar y medir el rendimiento de sus activos y pasivos circulantes.

Rodríguez (2015), realizó en su trabajo especial de grado **“Lineamientos Estratégicos para optimizar el retorno de las cuentas por cobrar con incidencia directa sobre el rendimiento del flujo de caja de la empresa Manufacturas de Papel (MANPA) S.A.C.A., en la División de Higiénicos, Ubicada en Maracay, Estado Aragua”**, para optar al título de Magister en Administración de Empresas, Mención Finanzas, de la Universidad de Carabobo, centra en su trabajo de investigación en la modalidad de proyecto factible, apoyada en una investigación de campo de carácter descriptivo y en una revisión bibliográfica y documental. Ésta investigación concentra su enfoque hacia la precisión de los puntos vulnerables del departamento de crédito y cobranza de MANPA, y la propuesta de lineamientos que garanticen la disminución de las cuentas incobrables y la optimización del flujo de caja. Como antecedente y apoyo para el actual proyecto, ésta investigación representa una gran ayuda, ya que las características de los procedimientos y los objetivos respectivos se identifican mucho, y persiguen el mismo fin. La disminución de la morosidad y el aumento del retorno de las cuentas por cobrar.

Yépez (2015), realizó una Investigación en la Maestría en Finanzas de la Universidad de Yacambú en Barquisimeto titulada **“Impacto de la morosidad en las cuentas por cobrar de Corpoelec, Caicara del Orinoco. El informe se orientó a realizar un Análisis del Impacto de la Morosidad en las Cuentas por Cobrar de Corpoelec en Caicara del Orinoco, Estado Bolívar”**. El tipo de estudio seleccionado se ubica dentro del esquema de campo no experimental de tipo descriptiva, lo que permitió analizar el impacto de la morosidad en las cuentas por cobrar de la empresa. La población objeto de esta investigación estuvo representado por seis empleados que laboran actualmente en la dirección de administración y finanzas de la empresa.

Las variables reales considerada fueron: Efectos causados por la morosidad de las cuentas por cobrar, evaluación del procedimiento contable presente en las cuentas por cobrar, fases de cobranzas de las cuentas por cobrar. Como técnicas de recolección de datos se utilizó el cuestionario con un total de 10 ítems, se realizó un análisis estadístico porcentual a los datos donde se obtuvo las siguientes conclusiones: La morosidad de las cuentas por cobrar de la empresa representa un descontrol y riesgo en los planes administrativos financieros de las inversiones, debido a la irregularidad del cobro de las cuentas a créditos; ocasionando en los estados financieros al periodo del cierre una inestabilidad financiera, surgen los efectos la morosidad de dichas cuentas, registrando en el cierre final de cada periodo de los estados financieros las cuentas incobrables, ocasionando grandes déficit en la empresa.

Sin embargo en la planificación de trámites de las cuentas por cobrar existe una coordinada planificación ejecutada por el departamento de Administración y Finanzas. Su aporte como antecedente destaca la importancia del sistema de control en el registro de las cuentas por cobrar ya que si se realiza periódicamente, permitirá establecer estándares que disminuya el impacto de la morosidad; evitando que exista un grave problema en el pago de las cuentas por cobrar de la empresa que dificultaría la liquidez de la misma.

Para el logro del objetivo de la investigación se diagnosticó una situación problema en la estructura de control interno existente en el proceso objetos de estudio, identificándose los riesgos por omitir la aplicación de control interno, para así llegar a la propuesta de los procedimientos que permita la optimización del proceso Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos.

Batista y Velasco (2014), en su Trabajo de Grado titulado **“Procedimientos de control interno basado en la estructura del control interno (COSO II) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A ubicada en San Diego Estado Carabobo”**, para

optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

La investigación fue de diseño no experimental debido a que los datos no son manipulados y de campo. El nivel de la investigación se clasificó como proyectivo, debido que se buscó resolver los problemas y deficiencias de las ventas-cuentas por cobrar-cobros y de las compras-cuentas por pagar-pagos de la entidad. Los datos fueron obtenidos por medio de un cuestionario aplicado al personal involucrado en las áreas objeto de estudio, identificando las debilidades existentes. Los resultados obtenidos, arrojaron la necesidad de la empresa Gas Motor C.A de implementar procedimientos de control interno en los procesos de Ventas-Cuentas por Cobrar-Cobros y Compras-Cuentas por Pagar-Pagos que permita determinar cuanta incertidumbre se puede aceptar mientras se genera valor agregado a los departamentos estudiados.

El aporte de este antecedente resalta la importancia de elaborar estrategias que permitan definir bases sólidas para contar con un adecuado control interno de tal manera de generar eficiencia en las operaciones y el logro de los objetivos planteados. Lo cual va a permitir a su vez identificar los riesgos por omitir la aplicación de control interno, para así llegar a un manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Crestani y Cicero (2014), realizaron un Trabajo de Grado para optar al Título de Licenciados en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo, titulada **“Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A. ubicada en san Diego, estado Carabobo”**.El problema planteado se refiere a las debilidades presentes en el ciclo de Ventas – Cuentas por Cobrar- Cobros de la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A., como la tardanza en el registro de la venta en el sistema, retardando la verificación de pedido y emisión de factura, demora en el proceso de cobranza, la falta de planificación organizacional, la escasa comunicación, y fallas en la supervisión.

El estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible, bajo una investigación descriptiva de campo, debido a que era necesario recolectar las vivencias de los empleados que laboran allí, a través de la encuesta como técnica de recolección de datos; en tal sentido se realizaron diversas visitas a las instalaciones de la organización, para lograr así la información necesaria que después de ser analizada daría respuestas a los objetivos planteados. Además de la aplicación de un cuestionario a los empleados de la organización a fin de realizar el diagnóstico situacional.

Luego de realizar un estudio exhaustivo de las actividades que se realizan en los ciclos de Ventas – Cuentas por Cobrar – Cobros de la entidad y analizar las debilidades y fortalezas de cada procedimiento permite establecer las siguientes conclusiones: La inexistencia de un diseño de planes de control interno, la poca capacitación al personal, y el insuficiente control de los recursos administrativos y contables por parte de la gerencia no garantizan el alcance de las funciones y actividades de una manera eficiente y eficaz del ciclo en estudio, con respecto a las normas aplicables en las áreas más vulnerables de la organización. Esto nos indica que el gerente de la empresa no está generando políticas para que los procesos se lleven a cabo de una manera optima, lo que origina el escaso compromiso en las actividades laborales del personal.

Este estudio se considera relevante porque constituye un aporte teórico en el conocimiento y práctica de las estrategias que se plantean y sirve de base para posteriores investigaciones referentes al área. La relación que guarda esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer una buena planificación estratégica basada en el control interno para hacer cumplir los objetivos y metas planteadas, en donde las cuentas por cobrar y cuentas incobrables son el tema central del desarrollo de la investigación.

Cordero y Solórzano (2014), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos para el mejoramiento de la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa C I Tropical Products, CA, ubicada en el municipio**

Santiago Mariño-Edo. Aragua” para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. Esta propuesta se realizó debido a la falta de lineamiento y controles en la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la Empresa C I Tropical Products, C A, ubicada en el Municipio Santiago Mariño-Edo. Aragua. A esto se suma que no se realizan análisis de vencimiento de clientes morosos, lo que ocasiona que reciban los créditos a riesgo de la empresa.

La modalidad fue proyecto factible, con un diseño de campo de tipo descriptivo. La población y la muestra quedó integrada por cinco (5) personas del Departamento de Crédito y Cobranza. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada con un cuestionario con respuestas dicotómicas (Escala sí - no). El instrumento fue validado mediante un juicio de expertos. El sustento teórico que sirvió de parámetro entre el deber ser y el ser estuvo representado por Barajas, J. (2005), Mantilla, S. (2004), Marzorati, O. (2006), entre otros. Los resultados muestran que aunque se han definido políticas para el otorgamiento de créditos, y el personal de gerencia tiene conocimiento de las mismas, éstas no son cumplidas en el departamento, lo que disminuye la calidad y eficiencia de los procesos que en éste se llevan.

Esta investigación resulta de gran aporte para el desarrollo del presente estudio, ya que ambos tratan del área contable; específicamente en lo que se refiere al área de cuentas por cobrar, y buscan diseñar y ejecutar lineamientos para el mejoramiento de la administración y el control contable de las cuentas por cobrar.

2.2 Bases Teóricas

En toda investigación, las bases teóricas reflejan la información principal acerca de aspectos específicos en la descripción del contenido de estudio. Según Tamayo y Tamayo (2007:96), las bases teóricas “son la parte de la investigación, que aplica la descripción del problema integrado a la teoría técnica y su relación mutua”.

De allí que a continuación se definan los conceptos que guardan relación con la temática de la investigación siendo estos:

Cuentas por Cobrar

Los diversos métodos de captación y desembolso mediante los cuales una compañía puede mejorar su eficiencia en la administración de fondos constituyen dos lados de la misma moneda. Ejercen un impacto conjunto sobre la eficiencia global en el manejo de efectivo. La idea es cobrar las cuentas tan pronto sea posible, pero pagar las cuentas por pagar lo más tarde que se pueda, siempre que sea compatible con mantener la posición de crédito de la empresa con los proveedores.

Considerando la aceleración de toda la cobranza, lo cual significa simplemente reducir el retraso entre el tiempo en que los clientes pagan sus cuentas y el momento en que se reciben los cheques y se vuelven fondos utilizables para la empresa. Se han diseñado diversos métodos para acelerar este proceso que incluyen una o todas las siguientes actividades:

1. Acelerar el momento del envío por correspondencia de los pagos de los clientes a la empresa,
2. Reducir el tiempo durante el cual los pagos que ha recibido la corporación permanecen como fondos no cobrados,
3. Acelerar el movimiento de los fondos a los bancos que efectúan los pagos.

La administración de las cuentas por cobrar

Políticas de crédito y cobranza: Según Van Horne (2007:5), “Las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una corporación.” Por supuesto que las condiciones económicas están en gran parte más allá del control del administrador financiero.

Sin embargo, como sucede con otros activos circulantes, el administrador puede variar el nivel de las cuentas por cobrar en relación con el intercambio entre la

rentabilidad y el riesgo. Se debe enfatizar que las políticas de crédito y cobranza de una compañía no son independientes de las otras empresas. Si los mercados de producto y de capital son razonablemente competitivos, las prácticas de crédito y cobranza se verán influidas por lo que están haciendo las otras compañías.

Políticas de inversión y financiamiento del capital de trabajo

Políticas alternativas de inversión en activos circulantes

Esencialmente, estas políticas difieren en que deben mantenerse diferentes cantidades de activos circulantes para dar apoyo a cualquier nivel determinado de ventas. La política relajada: supone cantidades relativamente grandes de efectivo, valores negociables e inventarios, cuando las ventas son estimuladas por el uso de una política de crédito que proporciona un financiamiento liberal a los clientes y un correspondiente nivel de cuentas por cobrar alto. El ciclo de conversión del efectivo se hace más largo. Esta política aplica para escenarios donde se maneja incertidumbre, y por lo tanto se mantienen niveles altos de inventario de seguridad, de efectivo para cubrir eventualidades y de cuentas por cobrar para estimular las ventas. Genera menor rentabilidad y menor riesgo de perder ventas, ya que, se cuenta con altos niveles de inventario de seguridad.

Política restringida: el mantenimiento de efectivo, valores, inventarios y cuentas por cobrar alcanza un nivel mínimo. El ciclo de conversión de efectivo tiende a acortarse, por lo restringido de los términos del crédito y los niveles mínimos de inventario de seguridad. Esta política se puede aplicar en escenarios de certeza, donde no hay incertidumbre. Genera mayor rentabilidad e implica mayor riesgo de perder mercado por no contar con inventarios de seguridad.

Política moderada: se sitúa entre los dos extremos. Una política moderada da origen a un ciclo de conversión del efectivo que se sitúa en algún punto entre los dos extremos. De la misma forma, se manejan políticas de crédito de un punto medio entre la restrictiva y la relajada, así como los niveles de efectivo y de inventarios de seguridad.

Cuentas Incobrables

Son aquellas cuentas que han sido producto de operaciones a crédito, y que por considerarse incobrables representan pérdidas para la compañía. No obstante, y como resultado de la experiencia, la empresa estima una provisión para suplir las cuentas incobrables de un ejercicio. Según Oquendo (2010:34), “Una cuenta puede ser incobrable cuando transcurrido un año desde que comenzaron los cobros pertinentes, no se obtengan resultados favorables o ingresos de esos créditos”. El procedimiento de recuperación de cuentas incobrables es ampliamente aceptado por las empresas y se aplica mediante el método de porcentaje fijo sobre las cuentas por cobrar globales, el método de porcentaje fijo sobre las ventas abiertas y el método de estimación de cuentas incobrables sobre las ventas a crédito.

Para el cálculo de la provisión o reserva para cuentas de cobro dudoso se usan básicamente, tres métodos que son:

1. **Cancelación Directa:** consiste en liquidar el saldo de dudoso cobro totalmente. Este método es de uso limitado por cuanto no opone los costos a los ingresos del período al cual corresponden las cuentas. Por lo general, se aplica cuando los montos de las cuentas morosas son de poca materialidad.
2. **Cálculo:** se basa en la clasificación de las cuentas según su antigüedad y el análisis de las cuentas más antiguas para determinar un porcentaje estimado de incobrables. Este método tampoco opone la pérdida por incobrable al ingreso que la produjo y por otra parte no determina un porcentaje justo para cada año según los ingresos.
3. **Estimación:** mediante éste método, la provisión puede estimarse sobre la base de un determinado porcentaje de las cuentas por cobrar vigentes, procedimiento que tampoco se ajusta al concepto de oposición de gastos e ingresos; o en base de un porcentaje del monto de las ventas a crédito. Este último procedimiento de estimación, se considera que es el más eficiente por cuanto permite determinar el monto a cargar en el año en curso.

Cancelación de una cuenta incobrable

Según Pyle, (2012:54), “cada vez que se determine que una cuenta por cobrar de un cliente determinado es incobrable, se deja de clasificar como activo y se debe cancelar. Cancelar una cuenta por cobrar es reducir el saldo de la cuenta del cliente a cero a nivel del auxiliar y disminuir de la cuenta por cobrar del balance”. El asiento de diario para lograr esto, consiste en acreditar la cuenta de control cuentas por cobrar en el mayor general (y la cuenta del cliente en el mayor auxiliar) y debitar la cuenta provisión para cuentas de dudoso recaudo. Recuperación de una cuenta por cobrar previamente cancelada. Ocasionalmente una cuenta por cobrar que ha sido cancelada por carecer de valor, posteriormente se recupera total o parcialmente.

Tales recuperaciones con frecuencia se conocen como recuperaciones de deudas malas. González, (2009:8), “La recuperación de una cuenta por cobrar previamente cancelada es una evidencia de que la cancelación fue un error, la cuenta por cobrar por tanto debe ser restablecida como un activo”.

Control Interno de las Cuentas por Cobrar

De acuerdo con Halliburton (2012:12), “Las cuentas por cobrar representan un derecho próximo a hacerse efectivo, de no ser así automáticamente se originará una pérdida para la empresa”. Esta situación debe evitarse en lo posible, para ello es necesario establecer control efectivo de las mismas el cual puede lograrse siguiendo los siguientes lineamientos:

Reducir los riesgos al conceder el crédito; realizando un estudio preliminar antes de autorizar la venta a crédito.

Vigilar las cuentas por cobrar.

Activar cobranzas al vencimiento de las mismas.

Enviar mensualmente los estados de cuenta a cada cliente a título de recordatorio sin que ello implique una cobranza directa.

Registrar y revisar las facturas cuidadosamente en cuanto a cantidades, unidades, sumas y demás cálculos y de ellas quedarán al menos dos copias segregadas una a la persona encargada del cobro y la otra a contabilidad.

Segregar funciones, entre contabilización de los derechos por cuentas a cobrar y su custodia.

Realizar periódicamente conciliaciones entre el mayor general y sus auxiliares.

Realizar las anotaciones contables, ajenas a operaciones de tesorería, en los auxiliares de las cuentas a cobrar, por personas ajenas al mantenimiento de las cuentas a cobrar o manejo de efectivo.

Pre numerar la documentación que soporta las transacciones por ventas y cuentas a cobrar.

Elaborar un detalle individualizado de las cuentas por cobrar clasificado por antigüedad de la deuda, de forma que proporcione información detallada de la situación de cada deuda y posibilite poder tomar medidas rápidas encaminadas a su cobro.

Realizar un estudio individualizado por clientes antes de conceder autorización de una venta a crédito, el cual debe ser revisado por el Departamento de Crédito.

Estimación Contable para Cuentas Incobrables

La Comisión de Principios de Contabilidad de España (2013), hace mención de las estimaciones Contables, cuando comenta que formando parte de las operaciones normales de una entidad, existen eventos cuyos efectos, a la fecha de presentación de los estados financieros, no son susceptibles de cuantificarse con exactitud, estando es este caso las cuentas por cobrar. Frecuentemente, esta estimación se hace en condiciones de incertidumbre en cuanto al resultado de los eventos que han ocurrido o con probabilidad de que ocurran y que, por lo tanto, involucran el uso del juicio. Para la Estimación contable se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Verdadera necesidad de registrar la estimación contable y establecimiento de políticas adecuadas al respecto.
- Compilación de información relevante, suficiente y confiable para respaldar la estimación contable.
- Participación de personal capacitado en la preparación de la estimación contable.
- Evaluación de la estimación a través de comparaciones con resultados reales posteriores o de la congruencia con los planes de operación de la entidad.

La estructura e implementación de un informe diario de operaciones le permitirá a las pequeñas y medianas empresas recopilar la información de todas las transacciones diarias que realice la empresa; clasificar las operaciones en diferentes secciones para una mayor claridad; acumular diariamente todos las actividades que han transcurrido durante el mes y controlar las cuentas más importantes del negocio para así tomar decisiones sobre el control interno y las actividades futuras que desee la administración realizar para lograr las metas establecidas por sus propietarios.

El informe diario de operaciones nos proporcionará la información necesaria para preparar el resumen de operaciones, que son los asientos que van a contener el acumulado de los ingresos recibidos, los cheques girados, compras al crédito y cualquier otra asiento que necesite la empresa. Luego esta información es registrada en los libros de contabilidad para posteriormente elaborar los estados financieros.

Esta información podrá registrarse de manera fácil y rápida y con el mínimo margen de error. Esta estructura será diseñada según las necesidades de la empresa y después podrá ser ajustada a las nuevas perspectiva. El informe diario de operaciones está orientado principalmente a la administración: Para la toma de decisiones en las funciones de planeación y control de las diferentes actividades que realice la empresa, con la implementación del informe diario de operaciones es recolectada, registrada y resumida de manera útil y adecuada, para posteriormente la administración y demás usuarios puedan evaluarla e interpretarla, formular planes e iniciar la acción mientras los datos son todavía apropiados para alcanzar los objetivos y metas financieras.

El informe diario de operaciones es aquel que recopila en forma clara y precisa las transacciones realizadas cada día en una empresa como son: ingresos, cheques girados, compras al crédito y otros. El informe diario de operaciones podrá estar dividido en las siguientes secciones principales: sección de ingresos y sus respectivos cargos y la sección de cheques girados y compras al crédito. Además secciones de control como son: sección de control de inventario, sección de control de saldos de las cuentas, sección de observaciones y sección de fecha y de número, para facilitar la labor diaria de los informes, éstos podrán ser agrupados en forma de libretas individuales para cada mes; los que contienen un original y una copia desprendible para cada día. El original permanece archivado en la libreta y la copia se archivará en orden cronológico; conjuntamente con los documentos que sustentan la información registrada en cada sección.

Todas las secciones tienen espacio para anotar la información del día y otro adicional para llevar el acumulado de cada renglón a la fecha. También existe espacio para demostrar la exactitud de los débitos y créditos de cada una de las secciones.

Este informe será confeccionado de acuerdo a la naturaleza de las actividades y necesidades de las empresas y el mismo podrá modificarse a medida que surjan cambios o nuevas operaciones.

COSO III

Las organizaciones han evolucionado y lo seguirán haciendo rápidamente, con ello también ha aumentado la cantidad de información y a su vez los riesgos a los que se ven enfrentadas, por ende, han tenido que pensar en mejorar y establecer controles no sólo en el ámbito financiero–contable sino también en la gestión, de manera que les permita cumplir con los objetivos estratégicos definidos y demostrar transparencia en el ámbito empresarial. La entidad debe ser accesible, proporcionar información confiable y de calidad, que permita una contribución al diseño de políticas, así como

a dar certidumbre y confianza a los colaboradores. Permitiendo su revisión, análisis, y la detección de posibles anomalías.

En el año 1992, en Estados Unidos, nace el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), como una forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno. Uno de sus objetivos fue acordar una definición de Control Interno que sea aceptada como un marco común y aporte a la estructura de Control Interno, que facilite la evaluación en las organizaciones del diseño, implementación y efectividad de los controles. COSO, ha sido adoptado por organizaciones en todo el mundo, incluido nuestro país, sin embargo es importante destacar que ningún sistema de control interno por muy bien diseñado e implementado que se encuentre, puede asegurar en forma absoluta su eficacia operativa, debido a riesgos que son inherentes a las empresas, los cuales en algunas ocasiones se pueden mitigar pero no eliminar.

Hoy, las organizaciones ya sean privadas o públicas; grandes, medianas o pequeñas; con o sin fines de lucro deben en alguna medida contar con un sistema de control interno eficiente y efectivo que sea ágil a la hora de enfrentar los cambios del entorno, el aumento de los requisitos regulatorios, la creciente innovación, la complejidad y el dinamismo de los mercados. Sin lugar a dudas es responsabilidad de la dirección conseguir que la empresa cuente con un adecuado y efectivo sistema de control interno, disponer de un sistema de evaluación ajustado a las necesidades de la empresa, lograr la aplicación de normas y procedimientos, salvaguardo de bienes y eficiente uso de los recursos, así como el correcto y oportuno registro y manejo de información, todo con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización y una mayor transparencia empresarial que apoye a la toma de decisiones y al gobierno corporativo.

Debido a estos y otros cambios, COSO presenta el año 2013 una versión actualizada del Marco Integrado de Control Interno, que permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera efectiva, sistemas de control interno que pueden aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la

entidad y adaptarse a los cambios del entorno. El objetivo del presente ensayo es que el lector se informe de la nueva estructura del Marco Integrado de Control Interno, también llamado COSO III, publicado en 2013, y su relación con la transparencia empresarial. COSO III permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones, además se han incluido otras formas importantes de reportes, como por ejemplo la información no financiera.

Dicha actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos como base para determinar cómo se deben gestionar. Para Mantilla (2015:34), “La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a estos”. En este proceso se consideran los factores que influyen como la severidad, velocidad y persistencia del riesgo, la probabilidad de pérdida de activos y el impacto relacionado sobre las actividades de operativas, de reporte y cumplimiento. Así mismo la entidad necesita entender su tolerancia al riesgo y su habilidad para funcionar y operar dentro de estos niveles de riesgo.

El proceso de identificación de riesgos debe ser integral y completo y considerar todas las interacciones significativas de bienes, servicios e información, internamente y entre la entidad y sus principales socios y proveedores de servicios externos. Los riesgos pueden surgir en todos los niveles de la entidad y debido a factores tanto internos como externos. Una vez identificados estos factores se puede considerar su relevancia e importancia, y si es posible relacionarlos con riesgos y actividades específicas.

Riesgos externos: desarrollos tecnológicos que en caso de no adoptarse provocarían obsolescencia organizacional, cambios en las necesidades y expectativas de la demanda, condiciones macroeconómicas tanto a nivel internacional como nacional, condiciones microeconómicas, competencia elevada con otras organizaciones, dificultad para obtener crédito o costos elevados del mismo, complejidad y elevado dinamismo del entorno de la organización, y reglamentos y legislación que afecten negativamente a la organización.

- Riesgos económicos: cambios que pueden impactar las finanzas, la disponibilidad de capital, y barreras al acceso competitivo.
- Ambiente natural: catástrofes naturales o causadas por el ser humano, o cambios climáticos que puedan generar cambios en las operaciones, reducción en la disponibilidad de materia prima, pérdida de sistemas de información, resaltando la necesidad de planes de contingencia.
- Factores regulatorios: nuevos estándares, regulaciones y leyes que impliquen cambios en las políticas y estrategias operativas y de reporte de la entidad.
- Operaciones extranjeras: cambios en el gobierno o leyes de países extranjeros que afecten a la entidad.
- Factores sociales: cambios en las necesidades y expectativas de los clientes que puedan afectar el desarrollo de los productos, procesos de producción, servicio al cliente, precios o garantías.
- Factores tecnológicos: desarrollos que pueden afectar la disponibilidad y uso de la información, costos de infraestructura y la demanda de los servicios basados en la tecnología.

Riesgos internos: riesgos referentes a la información financiera, a sistemas de información defectuosos, a pocos o cuestionables valores éticos del personal, a problemas con las aptitudes, actitudes y comportamiento del personal.

- Infraestructura: decisiones sobre el uso de recursos de capital que pueden afectar las operaciones y la disponibilidad de la infraestructura.

- Estructura de la administración: cambios en las responsabilidades de la administración que puedan afectar los controles que se llevan a cabo en la organización.
- Personal: calidad del personal contratado y los métodos de capacitación y motivación que puedan influir en el nivel de control de conciencia dentro de la entidad, y vencimiento de contratos que puedan afectar la disponibilidad de personal.
- Acceso a los activos: naturaleza de las actividades de la entidad y acceso de empleados a los activos, que puedan contribuir a la malversación de activos.
- Tecnología: alteraciones en los sistemas de información que puedan afectar los procesos de la entidad.

Los riesgos deben ser claramente identificados y esto se realiza mediante un mapeo de riesgos que incluye la especificación de los procesos claves de la organización, la identificación de los objetivos generales y particulares, y las amenazas y riesgos que pueden impedir que estos se cumplan. También es necesario llevar a cabo una evaluación de riesgos a nivel de transacciones, lo que permite tener un nivel aceptable de riesgo en la entidad.

Después de identificar riesgos tanto a nivel de la entidad como de transacciones, se lleva a cabo el análisis de riesgos. Este proceso debe incluir la evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo, el impacto que causaría y la importancia del riesgo. Es importante estimar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados con el fin de calcular posibles pérdidas. Esta estimación comprende tres variables; probabilidad, impacto y velocidad; con estas consideraciones se puede construir una matriz de riesgos para determinar los riesgos prioritarios.

Bases Legales

Las bases legales de la investigación dirigida a Proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA, se sustentan en:

VEN NIF

Las Normas de Información Financiera de Venezuela (VEN-NIF), también llamadas principios de contabilidad, se clasifican en dos grandes (2) grupos:

1. **VEN-NIF GE**, correspondientes a las normas o principios de contabilidad aplicables a las Grandes Entidades y están conformadas por las Normas Internacionales de Información Financiera (**NIIF Completas**) del año 2016, que deben ser aplicadas conjuntamente con los Boletines de Aplicación de las VEN-NIF (**BA VEN-NIF**). Las NIIF Completas incluye las Normas Internacionales de Contabilidad (**NIC**) y sus interpretaciones (**SIC**) emitidas por el Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (**IASC**) entre los años 1973 y 2001; y las Normas Internacionales de Información Financiera (**NIIF**) y sus interpretaciones (**CINIIF**) emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (**IASB**) a partir del año 2001. La aplicación de las **VEN-NIF GE** es obligatoria en las Grandes Entidades, para los ejercicios económicos que se iniciaron a partir del 1° de enero de 2008.

2. **VEN-NIF PYME**, correspondientes a las normas o principios de contabilidad aplicables a las Pequeñas y Medianas Entidades, conformadas por la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (**NIIF para las PYMES**), emitida por el **IASB** inicialmente en el año 2009, y

modificada en el 2015, que debe ser aplicada conjuntamente con los Boletines de Aplicación de las VEN-NIF (**BA VEN-NIF**).

La NIIF requiere revelaciones por clase de instrumentos financieros, por lo que la entidad deberá agrupar los instrumentos de acuerdo a su naturaleza para revelar la información que tenga en cuenta las características de esos instrumentos financieros; con la finalidad de proveer a los usuarios de los estados financieros información suficiente que permitan la conciliación con los elementos presentados en el balance.

Finalmente, se debe acotar que en el balance general se deberán revelar los valores contables de todos los activos y pasivos financieros, relacionándolos con los temas de riesgos de crédito y de la garantía colateral, participaciones relacionadas, temas de reconocimiento y reclasificación, pasivo con opciones incorporadas y préstamos pagaderos pero en mora. A través de estas Normas se garantiza la medición y control de los procedimientos financieros que realice cualquier organización. Esto quiere decir que la empresa objeto de estudio puede implementar lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables.

Las bases legales de acuerdo con Balestrini (2007:67), “se refiere a la normativa jurídica que sustenta el estudio. Desde la Carta Magna, las Leyes Orgánicas, las resoluciones, decretos, entre otros”. En esta parte del estudio se incluyen todas las referencias legales que soportan el tema o problema de investigación, para dar a conocer la forma apropiada como debe regirse la empresa desde la perspectiva legal.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)

Artículo 117. Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información

adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

A través de este artículo se puede advertir que toda empresa debe brindar un servicio de calidad en cuanto a los servicios que ofrece. Esto quiere decir que si la empresa objeto de estudio implementa un buen control para optimizar el proceso de cuentas por cobrar, se evidenciaría la mejora de sus procesos al momento de atender a sus clientes ya que le brindaría información oportuna a los mismos, existirían datos confiables en los cobros que la empresa deba realizarles, mejorando de esta forma la calidad de servicio.

Código de Comercio (1955)

Se considera de suma importancia los señalamientos del Código de Comercio; ya que el mismo rige todas las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, entre las que se encuentran las cuentas por cobrar.

2.4 Definición de Términos

Antigüedad de las cuentas por cobrar: es el proceso de clasificación de las cuentas por cobrar por grupos de vencimiento tales como: vencidas entre 1 y 30 días, vencidas entre 31 y 60 días, vencidas entre 90 y 120 días. Es un paso en la estimación de la porción incobrable de las cuentas por cobrar.

Control: consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adaptado con las instrucciones emitidas y con principios establecidos.

Cuenta: es el lugar para registrar repercusiones particulares de las operaciones de la empresa, es decir, es el registro de partida semejante entre sí.

Estados Financieros: documentos del negocio que representa información financiera sobre una entidad a personas y organización ajenas al negocio.

Método de Estimación: es un método que registra las pérdidas en cobranzas sobre la base estimadas realizado antes de determinar que no se le podrá cobrar a clientes específicos.

Nota de Crédito: es un asiento que sirve para reducir el importe de los saldos en cuentas por cobrar y del efectivo que en definitiva se cobrará.

Nota de Débito: es un asiento que sirve para aumentar el importe de los saldos en cuentas por cobrar.

Plazos de crédito: plazo promedio de pago que la empresa maneja con sus clientes.

Política de cobro: normas que la empresa establece para las cobranzas de las cuentas por cobrar.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

La presente investigación requiere contar con todos los elementos metodológicos que permitan el desarrollo de sus objetivos. En tal sentido, Sabino (2007), señala que:

El marco metodológico es el conjunto de acciones destinadas a describir y analizar el fondo del problema planteado, a través de procedimientos específicos que incluye las técnicas de observación y recolección de datos, determinando el “cómo” se realizará el estudio, esta tarea consiste en hacer operativa los conceptos y elementos del problema que estudiamos, al respecto este autor nos dice: En cuanto a los elementos que es necesario operacionalizar pueden dividirse en dos grandes campos que requieren un tratamiento diferenciado por su propia naturaleza: el universo y las variables (p. 118).

La metodología permitirá Proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA.

3.1 Tipo de Investigación

Cabe destacar que este estudio asumió la modalidad de proyecto factible, y Arias (2012:127), la define como: “Una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación que demuestre su factibilidad o posibilidad de

realización”. Según las Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación del Trabajo Especial de Grado del Instituto Carlos Soublette (2006), explica que:

El proyecto factible es la investigación, elaboración y desarrollo de la propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales. Puede solucionarse con la formulación de políticas, programas, tecnología, métodos o procesos. El trabajo debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campos o de ambos tipos. (p.18)

El presente estudio en cuanto a la estrategia se ubica dentro de un diseño de campo, Según Arias (2012), define:

La investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carates de investigación no experimental (p.6)

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. La investigación de campo, al igual que la documental, se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

Este estudio constituye una investigación con diseño de campo ya que se recopilará la información en forma directa, es decir de la realidad del problema, de esta manera se puedan obtener datos primarios, con los aportes cuantitativos y cualitativos que denota el objeto de estudio. Cabe destacar en cuanto al nivel de la investigación será de carácter descriptivo, Según Arias (2012:24), define la

investigación descriptiva como la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubicarán en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

El nivel de la investigación fue de carácter descriptivo porque “Se trabaja sobre realidades de hechos y sus características fundamentales de presentar una interpretación correcta. Esta incluye el estudio de casos, causales y desarrollo. Así mismo según Córdoba y Monsalve (2002):

Está clasificado en diseño Interactiva porque implica la realización de acciones en forma individual o grupal con el fin de modificar una situación o evento. Ésta investigación ejecuta acciones para modificar un evento recogiendo información durante el proceso, para detectar el problema planteado, describe en su fase descriptiva situación preocupante con el propósito de reorientar las actividades para introducir mejoras durante el proceso. (p.41)

Cabe mencionar que la investigación también estuvo apoyada en una revisión documental. Según el autor Santa Palella y Feliberto Martins, (2010:90), definen: La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales. Esta investigación tendrá apoyo documental porque se manejaron diversos tipos de documentos bibliográficos a través de los cuales se logra recolectar información necesaria para el estudio a realizar.

El propósito de esta investigación fue proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA. Este estudio estará orientado a contribuir con el crecimiento y desarrollo de la organización, generando cambios masivos que contribuyan a la empresa a satisfacer necesidades de desarrollo interno, para mejorar la efectividad en los trabajos, y así mismo obtener respuestas oportunas en la toma de

decisiones y dar cumplimiento efectivo de los objetivos que la empresa quiere lograr, para esto se hizo necesario realizar un diagnóstico de la situación actual que presenta la empresa con respecto al proceso contable utilizado, luego se debe analizar los elementos que intervienen en el proceso.

3.2 Fases metodológicas de la Investigación

Fase I Diagnostico de la situación actual de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA

En esta fase se realizó el diagnóstico de la situación, requiriendo para ello seleccionar técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la población y muestra. Al respecto, Tamayo y Tamayo, (2012; 108), explica que “...la población es el conjunto de individuos u objetos de lo que se desea conocer algo en una investigación”.

Para efectos de esta investigación, la población fue de tipo finita porque estará conformada por ocho (8) analistas del Departamento Cuentas por cobrar de la empresa Industrias Diana CA. Sobre este particular, Hernández, Fernández y Batista, (2009:278), indican en cuanto a la selección de la muestra “aquí el procedimiento no es mecánico ni en base de fórmulas de probabilidades sino que dependen del proceso de toma de decisiones de una persona o grupo de personas.”. Es decir, la población y muestra se consideran equivalentes; tomado este número a través del muestreo no probabilístico, todos tienen las mismas características y son suficientes para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado, eso significa que la muestra fue censal, es decir se asumieron para la muestra, a todos los sujetos de la población.

Como técnica para la obtención de la información necesaria se utilizó la encuesta a través de un instrumento tipo cuestionario de recolección de información, que de acuerdo con Arias (2012:72), define a la encuesta como “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de

si mismos, o en relación con un tema en particular”. Como instrumento se utilizará el cuestionario. Así mismo, Tamayo y Tamayo, (2012:271), define el cuestionario como “el instrumento formado por una serie de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”. La aplicación de este cuestionario el cual estuvo conformado por doce (12) preguntas con dos alternativas de repuestas (Sí- No) y fue aplicada a los empleados objeto de estudio con la finalidad de Diagnosticar la situación actual de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA

Fase II Identificación de los factores que inciden en las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana C.A.

Para el desarrollo de esta fase, fue necesaria la información que se obtuvo mediante la aplicación de la herramienta de investigación, que es el cuestionario que se aplicó en la fase I y la observación directa en la fase II, que Según Veliz (2005), define:

Es la penetración de las experiencias de los grupos o institución, observando los hechos que se suceden o situación que los acontece, consiste en llevar a la práctica lo planificado, y se realiza en función de los objetivos definidos con anterioridad y mediante instrumentos seleccionados sobre los acontecimientos que deseen registrar (p.7).

Adicionalmente, para efecto y dar cumplimiento a esta fase se utilizó como técnicas la observación directa, y según Hernández, Fernández y Baptista, (2009: 309), “la observación directa consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”. Para el desarrollo de toda investigación fue necesario hacer uso de técnicas o instrumentos para la obtención de los datos, en la presente investigación se utilizará como instrumento la Matriz FODA para Identificar los factores que inciden en las cuentas incobrables de la empresa

Industrias Diana C.A. a fin de detectar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas.

La Matriz FODA, es definida por Flames (2003:34), “como una herramienta utilizada para la formulación y evaluación de estrategia. Generalmente es utilizada para empresas, pero igualmente puede aplicarse a personas, países, organizaciones, entre otras. Su nombre proviene de las siglas: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”.

Fase III Diseño de lineamientos de control para la clasificación y registro de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA

En esta fase se diseñó la propuesta a fin de que la empresa seleccionada aplique lineamientos de control, que tenga como objetivo fundamental, cambiar la cultura empresarial, en la cual el personal encuentre un ambiente laboral integral, que les permita auto-superarse para su propio bien y el de la empresa, por lo tanto, el equipo de trabajo propone plasmar teóricamente lineamientos de control para mejorar la efectividad y el desarrollo de sus funciones.

Es así como la dirección de la empresa debe orientarse a desarrollar un consenso claro y explícito sobre los objetivos a perseguir, así como la información recurrente sobre los resultados, sean buenos o no. Los lineamientos de control definen un plan de acción y establecen el cumplimiento de compromisos y metas, que harán óptimo el proceso de cuentas incobrables de la empresa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tomando en consideración el tema analizado, referido a Proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA. se presentan los resultados del cuestionario aplicado a ocho (8) analista del Departamento de Cuentas por cobrar de la empresa que intervienen directamente en los procesos que se llevan a cabo, quienes puedan ofrecer información de interés indagatorio para el proceso de investigación.

Los datos a continuación suministrados, fueron sometidos a un proceso analítico e interpretativo de la información obtenida en la fase de recolección de datos, en el caso de los instrumentos utilizados, el análisis de los resultados fue de tipo cuantitativo a través de una presentación de datos mediante gráficos y de tipo cualitativo mediante comentarios de la información recolectada, conforme a las respectivas dimensiones, indicadores e ítem con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos específicos.

4.1 Análisis e Interpretación de los Resultados

1.-¿Conocen todas las políticas existentes en la empresa con respecto al manejo de las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 1
POLÍTICAS EXISTENTES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	3	38%
NO	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede apreciarse un 38% de los encuestados conocen todas las políticas existentes en la empresa con respecto al manejo de las cuentas incobrables, pero el otro 62% niega esta realidad ya que actualmente se presenta una problemática en la empresa Industrias Diana CA, es la poca planificación gerencial, debido a que no se hace énfasis en el uso pleno de las normas y procedimientos establecidas para llevar a cabo las tareas e incluso, no existen controles sobre las cuentas por cobrar clientes, lo que hace que exista un otorgamiento de créditos sin análisis previos a las garantías de pago que estos ofrecen y la posibilidad de la empresa de mantener esa cuenta durante los 07 días de plazo que se dan para el pago de tales créditos.

2.-¿En la Empresa Industrias Diana CA se cumple efectivamente con las políticas de control interno para las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 2
POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	3	38%
NO	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 38% de los encuestados en la Empresa Industrias Diana CA se cumple efectivamente con las políticas de control interno para las cuentas incobrables, pero un 62% niega esta realidad ya que por la falta de control sobre las cuentas por cobrar se ocasiona poca liquidez del efectivo, debido a que estas cuentas se mantienen activas durante más de 30 días e incluso su saldo crece progresivamente según sea la necesidad del cliente, haciéndose cada vez más largo el plazo de circulación de éste efectivo dentro de la empresa.

3.-¿Las políticas de control interno están definidas para las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 3
DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE CONTROL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	1	13%
NO	7	87%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 13% de los encuestados, las políticas de control interno están definidas para las cuentas incobrables, pero llama la atención el elevado porcentaje del 87% quienes indican que dichas políticas no están claramente establecidas. De igual manera no está establecido dentro de la empresa, el periodo en el cual la cuenta por cobrar pasa a ser considerada como cuenta incobrable, ya que el plazo de pago supera, en algunos casos, hasta el año o más del crédito otorgado.

4.-¿Se aplican mecanismos que garanticen el control en las cuentas incobrables?

CUADRO N° 4
CONTROL DE CUENTAS INCOBRABLES

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	1	13%
NO	7	87%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 13% de los encuestados se aplican mecanismos que garanticen el control en las cuentas incobrables. Caso contrario un 87% expresa que no es así, lo cual obstaculiza definir bases sólidas para contar con un adecuado control interno de tal manera de generar eficiencia en las operaciones y el logro de los objetivos planteados. Esto impide a su vez identificar los riesgos por omitir la aplicación de control interno, para así llegar a un manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

5.-¿Los mecanismos de control interno están claramente establecidos?

CUADRO N° 5
ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE CONTROL

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	0	0%
NO	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse los mecanismos de control interno de acuerdo con el 100% de los encuestados no están claramente establecidos, lo cual se traduce en desorganización y falta de control en los procesos inherentes a las cuentas por cobrar. Afectando así la parte financiera de la empresa.

6.-¿Existen debilidades en el registro de las transacciones de las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 6
DEBILIDADES EN EL REGISTRO DE TRANSACCIONES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	6	75%
NO	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

De acuerdo con el 25% de los encuestados en el área de cuentas incobrables no existen debilidades en el registro de las transacciones. No obstante el porcentaje mayoritario del 75% indica que estas debilidades están presentes, especialmente con la falta de controles para llevar a cabo dichos registros.

7.-¿Existe una segregación adecuada en las actividades del personal que se encarga de las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 7
SEGREGACIÓN DE FUNCIONES**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	2	25%
NO	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Para el 25% de los encuestados existe una segregación adecuada en las actividades del personal que se encarga de las cuentas incobrables, pero el otro 75% niega esta realidad debido a que no se establecen responsabilidades específicas en relación a este proceso, trayendo dispersión de los esfuerzos y confusiones.

8.-¿Observa pérdidas financieras derivadas de las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 8
PÉRDIDAS FINANCIERAS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

El 100% de los encuestados, observa pérdidas financieras derivadas de las cuentas incobrables, dada la problemática planteada y la amenaza que representa para las operaciones comerciales de la empresa Industrias Diana CA, el descontrol existente en la adquisición de su materia prima por el ineficiente manejo de las cuentas por cobrar y la visible consecuencia sobre el flujo del efectivo, se considera conveniente proponer Lineamientos de Control en la Coordinación de Cuentas por Cobrar en la empresa Industrias Diana CA, específicamente en las Cuentas Incobrables,

9.-¿Mantienen el control de la documentación referida a las cuentas incobrables?

**CUADRO N° 9
CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	2	25%
NO	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse un 25% de los encuestados mantiene el control de la documentación referida a las cuentas incobrables, pero un 75% dice lo contrario debido a que existen debilidades en cuanto al control y documentación que debe

existir, evidenciándose pérdidas de contratos y falta de celeridad al momento de solicitar una información.

10.-¿La falta de control sobre las cuentas por cobrar ocasiona la poca liquidez del efectivo?

**CUADRO N° 10
FALTA DE CONTROL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Para el 100% de los encuestados la falta de control sobre las cuentas por cobrar ocasiona la poca liquidez del efectivo ya que al no tener un riguroso control de este proceso, los clientes no cancelan en el momento debido y por tanto la empresa no puede recuperar el dinero, afectando así su liquidez.

11.-¿Existe un otorgamiento de créditos sin análisis previo a las garantías de pago que los clientes ofrecen?

**CUADRO N° 11
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Para el 100% de los encuestados existe un otorgamiento de créditos sin análisis previo a las garantías de pago que los clientes ofrecen, esto hace que no se evalúe la

capacidad crediticia de las personas ni de las empresas, por lo cual existe el riesgo de que incumplan con el crédito otorgado.

12.-¿Está de acuerdo en que se diseñen lineamientos de control para la clasificación y registro de las cuentas incobrables en la empresa?

**CUADRO N° 12
DISEÑO DE LINEAMIENTOS DE CONTROL**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje (%)
SÍ	8	100%
NO	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Flores y Rangel (2017)

Análisis e Interpretación de Resultados

Tal como puede observarse un 100% de los encuestados expresa que está de acuerdo en que se diseñen lineamientos de control para la clasificación y registro de las cuentas incobrables en la empresa, evidenciándose aquí la disposición y apertura del personal hacia la mejora de los procesos relacionados con las cuentas incobrables.

Matriz FODA

Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre ellas modificando los aspectos internos.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

CUADRO N° 13 MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	1. Disposición de la gerencia y empleados del área de cuentas por cobrar hacia la mejora de los procesos	1.No aplicación del control interno en las cuentas por cobrar
EXTERNOS	2. Alta fidelización de los clientes	2. Mal registro de transacciones inherentes a las cuentas por cobrar
	3. Notoriedad de la marca a nivel nacional	3. Descontrol en la documentación relacionada con las cuentas por cobrar
OPORTUNIDADES	FO	DO
1. Facilidades para adquirir nuevos productos en el mercado. 2. Precios y ofertas accesibles.	Aprovechar la disposición del personal a las mejoras en las cuentas por cobrar para facilitar la adquisición de nuevos productos y marcas en el mercado (F1-O1) Mantener la alta fidelización de los clientes a través de precios accesibles (F2-O2)	Mejorar la aplicación del control interno en las cuentas por cobrar para adquirir nuevos productos por parte de los proveedores (D1-O1) Optimizar el registro de transacciones inherentes a las cuentas por cobrar a fin de lograr alianzas estratégicas con los clientes (D2-O1)
AMENAZAS	FA	DA
1. Mercado imprevisible en constante cambio 2. Previsible aparición de nuevos competidores en la misma zona de influencia.	Aprovechar la alta fidelización de los clientes para enfrentar los constantes cambios en un mercado imprevisible (F2-A1) Fortalecer la disposición del personal a las mejoras que sean necesarias a fin de enfrentar la aparición de nuevos competidores en la misma zona de influencia (F1-A2)	Establecer controles en la documentación relacionada con las cuentas por cobrar para garantizar la permanencia y confianza de los clientes (D3-A2)

Análisis de la Matriz FODA

Tal como puede evidenciarse a través de la matriz FODA se puede afirmar que dentro de la organización existe disposición de la gerencia y empleados del área de cuentas por cobrar hacia la mejora de los procesos, notoriedad de la marca a nivel nacional, así como alta fidelización de los clientes, ello significa que si se aprovechan dichas fortalezas se puede lograr un buen desempeño laboral, pero hace falta erradicar las amenazas tales como no aplicación del control interno en las cuentas por cobrar, mal registro de transacciones inherentes a dichas cuentas y descontrol en la documentación relacionada con las mismas.

Además se observa entre las amenazas un mercado imprevisible en constante cambio que condiciona la estabilidad de la empresa, lo cual se puede contrarrestar con la disposición del equipo de trabajo a las mejoras y la fidelización de los clientes. Asimismo, se pueden aprovechar las oportunidades tales como facilidades para adquirir nuevos productos en el mercado, precios y ofertas accesibles o alianzas estratégicas con clientes potenciales para fortalecer la aplicabilidad del control interno, ya que en la empresa existe el área de cuentas por cobrar, la cual se encarga de cumplir con los lineamientos financieros de la empresa y prever soluciones a los posibles problemas que puedan suceder. No obstante, y a través de un sondeo de información realizado por los investigadores en dicha organización, se evidencia debilidades en los controles internos actuales que maneja la empresa en el área de cuentas por cobrar, posee debilidades en el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LAS CUENTAS INCOBRABLES EN LA EMPRESA INDUSTRIAS DIANA, C.A



5.1 Introducción

En la actualidad surge la necesidad de mantener al día el estricto cumplimiento de los procedimientos y normativas relacionadas al control interno en determinadas áreas. Es por ello que es una realidad muy común observar que dichos procesos se han vuelto obsoletos con el pasar del tiempo. Hoy en día, gran parte de las organizaciones no invierten tiempo ni conocimientos en buscar mejoras ni en la implementación de un buen sistema de control interno.

En este orden de ideas, el control interno es el conjunto de actividades puestas en práctica en una empresa para que sustentadas en métodos sistemáticos, se logren alcanzar los objetivos. Entre los objetivos se señalan: Proteger o salvaguardar los activos y evitar su mala utilización, evitar que sean contraídos pasivos indebidamente, aumentar la eficiencia y productividad en las operaciones, alcanzar exactitud y

confiabilidad en la información financiera y lograr que se cumplan las políticas establecidas por la empresa. Para alcanzar estos objetivos, el sistema de control interno debe estar sustentado en los siguientes elementos: Organización, Procedimientos, Factor Humano y Supervisión. Lo anteriormente señalado permite agregar que la función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación de las empresas, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de dicha empresa. Además ese control interno va a depender de las necesidades y condiciones de cada empresa. Por tal motivo, es de mucha importancia que se mantengan actualizadas todas las operaciones que se llevan a cabo en las organizaciones. Se debe destacar que el seguimiento de políticas internas establecidas por una organización contribuye a minimizar errores que se cometen diariamente. Sin embargo, no solo se debe centrar toda la atención en instalar software y tecnología de avanzada sino que también deben de llegarse a acuerdos y unificar criterios entre el personal de las áreas.

El control interno es la base fundamental para cualquier organización. Las operaciones que se realizan día tras día entre los diversos departamentos existentes en ella proporcionan información que resulta de mucha relevancia para la toma de decisiones. La gerencia deberá fomentar y establecer normas, políticas, mecanismos y demás herramientas para el desarrollo de sus actividades con la finalidad de cumplir con los objetivos y metas planteadas. En tal sentido, el objetivo de la propuesta es proponer lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA.

5.2 Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica porque a través de ella se pretende garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización,

promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades del departamento de cuentas incobrables. Esto con el fin de asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan dichas cuentas.

5.3 Factibilidad operativa, financiera e institucional

Técnica: La propuesta de lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA., se considera factible desde el punto de vista técnico ya que en la actualidad cuenta con los recursos tecnológicos (computadoras- el Software) y equipos de oficina para la futura implementación de la propuesta.

Operativa: Existe la infraestructura necesaria para la realización de las actividades que contempla la propuesta. Además del recurso humano (gerentes y empleados) para llevar a cabo las actividades necesarias que permitan a futuro implementar la propuesta.

Económica: Se cuenta con el apoyo de la Gerencia. No obstante no se ameritan gastos excesivos, ya que sólo se necesitaría material informativo y su reproducción.

Objetivo de la Propuesta

Diseñar lineamientos, que sirvan como mecanismos de control, para la clasificación y registro de las Cuentas Incobrables de la empresa Industrias Diana CA.

Objetivos Específicos de la Propuesta

Organizar la documentación y la data de clientes con cuentas incobrables

Contrastar el soporte físico de las cuentas incobrables con la data del sistema computarizado

Elaborar estados de cuentas a los clientes

Establecer políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito.

Establecer políticas de crédito

Establecer plazos de crédito

Promover el seguimiento y control de los registros

Evaluar el Potencial del Cliente

Explorar opciones de Financiamiento

Ofrecer descuentos por pronto pago

Contar con un Plan de Contingencia

Monitorear los procesos que se llevan a cabo para las cuentas incobrables

Mantener un seguimiento y control de los registros y soporte de los créditos concedidos.

Clasificar las cuentas a cobrar de acuerdo a la antigüedad de las mismas

Utilizar y realizar un seguimiento a los reportes de la antigüedad de las cuentas por cobrar.

CUADRO N° 14 DOCUMENTACIÓN		
Objetivo Específico: Organizar la documentación y la data de clientes con cuentas incobrables		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Organización de documentos	El departamento de cuentas por cobrar deberá organizar la documentación y la data de clientes con cuentas incobrables, además de mantener el archivo en físico y en soporte digital	Contar con el control de la documentación

CUADRO N° 15 SOPORTE FÍSICO Y DATA		
Objetivo Específico: Contrastar el soporte físico de las cuentas incobrables con la data del sistema computarizado		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Contrastación de datos	Contrastar el soporte físico de las cuentas incobrables con la data del sistema computarizado	Verificar que los datos coincidan tanto en soporte físico como digital

CUADRO N° 16 ESTADO DE CUENTAS		
Objetivo Específico: Elaborar estados de cuentas a los clientes		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Estados de cuentas	Se deberán enviar periódicamente estados de cuenta a los clientes a fin de cerciorarse de que los saldos sean reconocidos por éstos. Este procedimiento deberá realizarlo una persona independiente al encargado de administrar las cuentas por cobrar.	Clarificar la condición crediticia de cada cliente

CUADRO N° 17 POLÍTICAS ADECUADAS		
Objetivo Específico: Establecer políticas adecuadas para el otorgamiento de crédito.		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Supervisar y verificar los registros y soportes de las actividades para otorgar crédito	Vigilar y controlar a través de los procedimientos administrativos de las operaciones realizadas, así se logra: <ul style="list-style-type: none"> · Evaluarla eficiencia con la que opera el área de cobranza y contabilidad. · Supervisión periódica de las de las actividades para otorgar créditos. · Verificar el manejo de los libros y registros relacionados con las cuentas por cobrar. · Efectuar auditorías internas y externas contables y administrativas por parte de la empresa o firmas especializadas, en esta labor así como inspecciones sorpresivas de los registros contables y documentos 	Vigilar y controlar a través de los procedimientos administrativos de las operaciones

CUADRO N° 18 POLÍTICAS DE CRÉDITO		
Objetivo Específico: Establecer políticas de crédito		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Condiciones de las Políticas de crédito	Las políticas de crédito deberán estar acorde a las condiciones de mercado y al segmento económico al que corresponde el giro de la empresa.	Evitar riesgos crediticios

**CUADRO N° 19
PLAZOS DE CRÉDITO**

Objetivo Específico: Establecer plazos de crédito		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Cuidar los plazos	<p>Es importante analizar cuidadosamente los plazos de crédito que se otorgan a los clientes. Algunos proyectos, por su aparente potencial de producir ganancias, pueden seducir a los pequeños negocios para que ofrezcan plazos de crédito que comprometen su estabilidad financiera. Es vital que se evalúe la factibilidad de dichos plazos antes de presentar una oferta para garantizar que los plazos ofrecidos sean apropiados para sostener un nivel de liquidez adecuado.</p> <p>Una forma de evaluar la factibilidad de un plazo de crédito amplio es proyectando la liquidez del negocio a seis meses para así analizar si la decisión de ofrecer dichos términos traerá resultados positivos para el negocio.</p> <p>Por otro lado, es importante considerar el ciclo de efectivo del negocio para identificar si los plazos otorgados están incrementando considerablemente el financiamiento requerido para garantizar la operatividad de la empresa.</p>	Garantizar la estabilidad financiera

CUADRO N° 20		
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE REGISTROS		
Objetivo Específico: Promover el seguimiento y control de los registros		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Estrategia Mantener un seguimiento y control de los registros y soporte de los créditos concedidos.	Aplicación de correctivos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Revisar el programa de sistema periódicamente a ver si es confiable la información. Evaluación del sistema administrativo y contable.	Mejoramiento continuo de las cuentas por cobrar. Control de la información

**CUADRO N° 21
EVALUACIÓN DEL CLIENTE**

Objetivo Específico: Evaluar el Potencial del Cliente		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Evaluar el Potencial del Cliente	<p>Antes de comprometer la empresa a algún contrato que implique la concesión de créditos de plazo amplio es importante realizar una evaluación crediticia y financiera del cliente. Este análisis le permitirá al negocio estimar el riesgo de impago o de retraso. Por otro lado, las referencias comerciales y bancarias son igualmente una herramienta muy útil para conocer el estado actual de las relaciones del cliente con terceros. El incumplimiento de pagos con otras entidades es una señal de alarma que debe ser tomada en cuenta para renegociar los términos del acuerdo en función de reducir los potenciales riesgos para el vendedor. La liquidez del negocio puede ser afectada negativamente si se otorgan plazos de pago holgados a clientes riesgosos que no poseen la estabilidad financiera necesaria para garantizar el pago puntual de sus compromisos financieros.</p>	Contar con una evaluación crediticia y financiera del cliente.

CUADRO N° 22
OPCIONES DE FINANCIAMIENTO

Objetivo Específico: Explorar opciones de Financiamiento		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Opciones de Financiamiento	<p>El desarrollo de nuevas tecnologías y herramientas financieras plantea una posibilidad increíble para las empresas que están luchando con facturas pendientes por ser cobradas.</p> <p>Esta herramienta establece un mercado en el cual potenciales inversionistas navegan a través de una cartera de facturas proporcionadas por empresas de diversas ramas.</p>	De esta manera tienen la capacidad de invertir en aquellas que les parezcan más atractivas.

**CUADRO N° 23
PRONTO PAGO**

Objetivo Específico: Ofrecer descuentos por pronto pago		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Descuentos por pronto pago	<p>Algunos clientes se encuentran asentados sobre amplias reservas de liquidez y para este tipo de empresas es interesante la oportunidad de reducir sus costos a través de descuentos otorgados por pagos anticipados de facturas. En líneas generales los descuentos pueden oscilar entre 1% y 10% dependiendo de la necesidad de liquidez o de las oportunidades de inversión disponibles para la empresa. Si la empresa posee una amplia variedad de opciones de inversión cuyo potencial de beneficio es muy superior al descuento por pronto pago obtenido, entonces este descuento está plenamente justificado. Los clientes estarán satisfechos de haber ahorrado una porción de dinero y la empresa puede continuar desarrollando otros proyectos mucho más lucrativos con los recursos obtenidos.</p>	<p>Esta es una estrategia habitual para reducir las cuentas por cobrar y mejorar la liquidez y puede ser establecida como una política continua de la empresa o como una táctica disponible para casos excepcionales donde se requiere liquidez con urgencia.</p>

CUADRO N° 24 PLAN DE CONTINGENCIA		
Objetivo Específico: Contar con un Plan de Contingencia		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Plan de Contingencia	Los problemas de liquidez son uno de los más graves para cualquier empresa. Al fin y al cabo, los negocios normalmente no quiebran por no ser rentables, sino que quiebran por no poder cancelar sus compromisos financieros.	En este sentido, siempre debe existir una ruta de emergencia que pueda ser tomada en caso de que el nivel de liquidez sea crítico.

CUADRO N° 25 MONITOREO DE LOS PROCESOS		
Objetivo Específico: Monitorear los procesos que se llevan a cabo para las cuentas incobrables		
Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Monitorear los procesos que se llevan a cabo para las cuentas incobrables	Establecerla amplitud del periodo de crédito. Precisar el tiempo de crédito concedido. Utilizar el debido procedimiento para solicitar el pago de las cuentas por cobrar	Reducir al mínimo las cuentas de clientes dudosos o fraudulentos. Reportes exactos de la posibilidad de incumplimiento que muestran diferentes tipos de clientes.

CUADRO N° 26
SEGUIMIENTO Y CONTROL

Objetivo Específico: Mantener un seguimiento y control de los registros y soporte de los créditos concedidos.

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Seguimiento y control de los registros y soporte de los créditos concedidos.	Aplicación de correctivos necesarios para el cumplimiento de los objetivos. Revisar el programa de sistema periódicamente a ver si es confiable la información. Evaluación del sistema administrativo y contable.	Mejoramiento continuo de las cuentas por cobrar. Control de la información

CUADRO N° 27
CLASIFICACIÓN DE CUENTAS

Objetivo Específico: Clasificar las cuentas a cobrar de acuerdo a la antigüedad de las mismas

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
<p>Antes deberá poner en práctica los (4) cuatro principios de una buena cobranza. Cobrar con rapidez. Cobrar lo que le deben a la empresa. Conservar la buena voluntad del cliente, al mismo tiempo que se le cobra. Aprovechar todas las oportunidades para conseguir que los procedimientos de cobranza constituyan a promover las ventas de la empresa.</p>	<p>Reportes que muestra el tiempo que han estado pendiente al cobro, se refiere a:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Analizar directamente el vencimiento de las facturas para su respectivo cobro. · Notificar al cliente su estado de morosidad. · Realizar llamadas telefónicas, mensajes, correos para exigir el pago moroso. · Devolución de la prima cobrada, en caso de anulación de póliza. · De no realizarse el cobro del saldo vencido y agotado todos los recursos se procederá al cobro por vía legal. · Dividir las cuentas por cobrar en lapsos específicos. · Clasificar los contratos de financiamiento de acuerdo a las características de los asegurados en cuanto: monto, plazo, tipo y perfil del cliente. · Verificar mediante análisis las deudas vencidas y no liquidadas. 	<p>Lograr un control de las cuentas por cobrar.</p>

CUADRO N° 28
SEGUIMIENTO A LOS REPORTE

Objetivo Específico: Utilizar y realizar un seguimiento a los reportes de la antigüedad de las cuentas por cobrar.

Proceso	Descripción del Proceso	Beneficios
Reportes de la Antigüedad	Revisar los reportes de antigüedad para verificar las ventas a créditos que fueron cobradas y cuales se mantienen atrasados.	Disminución en pérdidas de las cuentas incobrables Disminución de los días pendientes al cobro. Mayor liquidez

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Al Diagnosticar la situación actual de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA, se evidencia debilidades en los controles internos actuales que maneja la empresa en el departamento de cuentas por cobrar, posee debilidades en el mal registro de las transacciones y no existe una segregación adecuada en las actividades del personal.

Identificar los factores que inciden en las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana C.A, se puede concluir que existe disposición del personal para minimizar las debilidades relacionadas con el control interno que a su vez acarrea deficiencia en los canales regulares de recepción de documentos de los clientes; en muchas ocasiones se incumplen estos canales aun cuando la documentación no está completa, pérdida de documentación; facturas originales, notas de crédito y débito, soporte de pagos, notas de entrega anexas a las facturas, entre otros, incumplimiento en la aplicación de estrategias donde no se delimita las responsabilidades administrativas de los distintos empleados que laboran en el área de cuentas por cobrar.

Al Diseñar lineamientos de control para la clasificación y registro de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA, permite concluir que con la propuesta se va a contar con un buen sistema de control interno en la organización generando la eficiencia y la productividad en las operaciones, lo que ayudará a mantener la estabilidad de la empresa. El control interno sin duda representa un conjunto de elementos que permiten que la dirección o la gerencia de cualquiera organización puedan realizar los procesos administrativos de manera secuencial y ordenada con el

fin de proteger a sus activos, y en la medida de lo posible mantener la exactitud en sus registros contables, para fomentar la seguridad en la información financiera.

Otro punto importante de señalar que el control interno debe ser oportuno, claro, sencillo, ágil, flexible, adaptable, eficaz y realista para que pueda cumplir con su cometido, que es de obtener la eficiencia y eficacia en sus actividades. Las actividades de control existen y se dan en toda la empresa, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones. En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en controles preventivos, controles de detección, controles correctivos y controles de la dirección.

Es importante agregar que los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

Recomendaciones

Proporcionar un programa de capacitación para el personal encargado de elaborar las requisiciones de pedido y para todos aquellos que intervienen en el proceso del ciclo donde se desarrolla las operaciones diarias, de manera que no queden dudas respecto a cómo debe realizarse el trabajo.

Establecer líneas de comunicación efectiva entre todo el personal del área de cuentas por cobrar lo cual permitirá detectar los problemas al momento de su ocurrencia, para poder aplicar los adecuados planes de acción que ayuden a dar soluciones efectivas a tales problemas

Crear Indicadores de Desempeño que midan la eficiencia y eficacia de los procesos llevados a cabo donde se logre conocer los avances obtenidos y si los mismos van en dirección del cumplimiento de los objetivos del ciclo.

Se debe establecer un plan de reuniones periódicas entre el personal que interviene en las cuentas por cobrar. En las mismas se deben exponer las debilidades detectadas en el proceso en las diferentes áreas objetos de estudio así como retroalimentación entre las partes.

Establecer líneas de comunicación efectiva entre todo el personal del área lo cual permitirá detectar los problemas al momento de su ocurrencia, para poder aplicar los adecuados planes de acción que ayuden a dar soluciones efectivas a tales problemas.

BIBLIOGRAFÍAS

- Arias, Fideas (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. (5ta. Edición), Caracas, Venezuela. Editorial Episteme, C.A.
- Balestrini, Mirian. (2007). Como elaborar un proyecto de Investigación. Caracas Venezuela. BL Consultores.
- Batista, Luisana. y Velasco, Leyda. (2014). Procedimientos de control interno basado en la estructura del control interno (coso ii) en los procesos ventas-cuentas por cobrar-cobros y compras-cuentas por pagar-pagos de la empresa Gas Motor C.A ubicada en San Diego Estado Carabobo”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.
- Cárdenas, Juan y Velasco, Henry. (2015). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Trabajo de Grado en la Universidad de Colombia.
- Código de Comercio (1955). Gaceta Oficial 475. Caracas, Venezuela.
- Cordero, Mirian y Solórzano, Manuel. (2014). Lineamientos para el mejoramiento de la administración y el control contable de las cuentas por cobrar en la empresa C I Tropical Products, CA, ubicada en el municipio Santiago Mariño-Edo. Aragua. para optar el título de optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.
- Crestani, Pedro. yCicero, Maritza. (2014). Estrategias de control interno bajo el enfoque coso para el ciclo de ventas – cuentas por cobrar – cobros de la empresa RUGGEVECA IMPORT, C.A. ubicada en san Diego, estado Carabobo”, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo.
- Delgado, Yamile. Colombo, Leyda. yOrfila, Rosmel. (2008). Conduciendo la Investigación.Caracas. Editorial Comala.com.
- Flames, Abel (2003). Investigación Cuantitativa. Caracas. Editorial Lithopolor.
- González, José (2009). Cuentas por pagar. Manual de contabilidad. Argentina. Editorial Araujo.

- Hernández, Roberto, Fernández, Manuel y Batista, Lucio (2009). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw. Hill.
- Mantilla, Silvio (2015). Control Interno Informe COSO, Bucaramanga, Colombia, Tercera Edición.
- Normas para la Elaboración, Presentación y Evaluación del Trabajo Especial de Grado del Instituto Carlos Soubllette (2006). Estado Carabobo.
- Oquendo, Dilia (2010). La importancia del activo circulante en el capital de Trabajo de las organizaciones. México. Editorial McGraw. Hill.
- Pyle, Whitte. (2012). Principios Fundamentales de Contabilidad. España. Editorial Ceesa
- Santa, Palella y Martins, Feliberto (2010). Investigación Social. Caracas. Editorial Lithopolor.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2012). Investigación Científica. México. Editorial Limusa.
- Topón, Ray. (2015). Diseño un modelo de gestión financiera y reducción de morosidad en el departamento financiero de la empresa eléctrica Riobamba S.A. Trabajo de Grado en la Universidad Politécnica del Chimborazo en Ecuador.
- Villegas, Mirian (2015). Estrategias Gerenciales para optimizar el Proceso de Cuentas por Cobrar del Condominio Asociación Civil productores agrícolas del Safari Carabobo Country Club. Investigación para optar al Grado de Licenciada en Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo.
- Yépez, Juan (2015). Impacto de la morosidad en las cuentas por cobrar de Corpoelec, Caicara del Orinoco. Investigación en la Maestría en Finanzas de la Universidad de Yacambú en Barquisimeto.



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL PARA LAS CUENTAS INCOBRABLES EN
LA EMPRESA INDUSTRIAS DIANA, C.A**

MODELO DE CUESTIONARIO

Estimado empleado:

El siguiente cuestionario tiene como propósito Diagnosticar la situación actual de las cuentas incobrables de la empresa Industrias Diana CA. Por tal motivo solicitamos su colaboración, reiterándole la confidencialidad de la información que será utilizada con carácter académico. Para ello se presentan doce (12) preguntas con opciones de respuestas Sí- No. Marque con una (X) la respuesta que considere conveniente y por su atención muchas gracias.

MODELO DE CUESTIONARIO

N ^a	Preguntas	Sí	No
1	¿Conocen todas las políticas existentes en la empresa con respecto al manejo de las cuentas incobrables?		
2	¿En la Empresa Industrias Diana CA se cumple efectivamente con las políticas de control interno para las cuentas incobrables?		
3	¿Las políticas de control interno están definidas para las cuentas incobrables?		
4	¿Se aplican mecanismos que garanticen el control en las cuentas incobrables?		
5	¿Los mecanismos de control interno están claramente establecidos?		
6	¿Existen debilidades en el registro de las transacciones de las cuentas incobrables?		
7	¿Existe una segregación adecuada en las actividades del personal que se encarga de las cuentas incobrables?		
8	¿Observa pérdidas financieras derivadas de las cuentas incobrables?		
9	¿Mantienen el control de la documentación referida a las cuentas incobrables?		
10	¿La falta de control sobre las cuentas por cobrar ocasiona la poca liquidez del efectivo?		
11	¿Existe un otorgamiento de créditos sin análisis previos a las garantías de pago que los clientes ofrecen?		
12	¿Está de acuerdo en que se diseñen lineamientos de control para la clasificación y registro de las cuentas incobrables en la empresa?		