



## UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**Lineamientos de control interno para mejorar las  
cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora  
Nacional de Motores Dinamo, C.A**

**Autora**

**Génesis García  
C.I: 23.411.263**

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



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

**Lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la  
empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A**

Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al título de  
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Génesis García

Tutor: Lic. Edgar Basanta

San Diego, octubre 2017



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

### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Edgar Basanta, portador de la cédula de identidad N° V-19.229.930, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Génesis García, portadora de la cédula de identidad N° 23.411.263, titulado **Lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 20 días del mes de octubre del año dos mil diecisiete.

Edgar Basanta  
N° V-19.229.930

## **DEDICATORIA**

Primeramente le dedico mi trabajo de grado a Dios padre celestial por haberme dado la oportunidad de llegar a la meta final, gracias a su dirección he llegado hasta donde estoy ahora, el que me ha dado la fuerza, sabiduría y confianza.

A mis padres, quienes me han apoyado a lo largo de mi vida, dando su amor, dedicación, esfuerzo, aportando granitos de arena con el fin de alcanzar mis metas profesionales, ustedes son mi pilar fundamental para seguir adelante y volar para alcanzar nuevas metas.

A mis hermanos, sobrinas, sobrino y familia en general que de alguna manera me apoyaron.

A mis amigos(as) por estar conmigo en las buenas y malas, por apoyarme y escucharme cada vez que lo necesite.

A esa persona tan especial que en la parte crucial de mi carrera fue incondicional.

## **RECONOCIMIENTO**

A Dios, porque solo mediante su voluntad podemos proyectarnos y alcanzar todas las metas de la mano de nuestro creador.

A mis padres por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y mi carrera.

A mis hermanos, familia, sobrinos, amigos, por su valiosa compañía y apoyo en todo momento.

A esa persona tan especial que en el momento que lo necesitaba, estaba allí para apoyarme, gracias.

A mi tutor Edgar Basanta, por dar de sus buenos conocimientos, gracias por guiarme en el trabajo de grado y estar involucrado en este importante logro.

A la Universidad José Antonio Páez y su facultad de Ciencias Sociales, a todos sus integrantes como profesores que forman equipos para el desarrollo profesional en mi trayecto académico.

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
LISTA DE CUADROS .....		viii
LISTA DE GRÁFICOS.....		ix
RESUMEN INFORMATIVO .....		x
INTRODUCCIÓN .....		1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA .....	4
	1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
	1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	6
	1.3. OBJETIVOS .....	6
	1.4. JUSTIFICACIÓN .....	7
II	MARCO TEÓRICO.....	8
	2.1. ANTECEDENTES .....	8
	2.2. BASES TEÓRICAS .....	12
	2.3. BASES LEGALES .....	23
	2.4. DEFINICION DE TERMINOS .....	26
III	MARCO METODOLÓGICO .....	29
IV	RESULTADOS.....	34
V	PROPUESTA .....	47
VI	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
	6.1. CONCLUSIONES .....	52
	6.2. RECOMENDACIONES .....	53
REFERENCIAS .....		55
ANEXOS		
A.	Instrumento .....	58
B.	Validación del Instrumento .....	60
C.	Cuadro Operacional .....	64

## LISTA DE CUADROS O TABLAS

CUADRO TABLAS	CONTENIDO	pp.
1	Conocimiento de funciones en el área	34
2	Aplicación de control interno	35
3	Políticas para créditos	36
4	Conocimiento de políticas	37
5	Autenticidad de datos en los créditos	38
6	Evaluación de créditos	39
7	Parámetros de Cobranza	40
8	Clientes en situación de mora	41
9	Identificación de transferencias y depósitos	42
10	Cheques devueltos	43

## LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	CONTENIDO	
GRÁFICO		
FIGURA		pp.
1	Conocimiento de funciones en el área	34
2	Aplicación de control interno	35
3	Políticas para créditos	36
4	Conocimiento de políticas	37
5	Autenticidad de datos en los créditos	38
6	Evaluación de créditos	39
7	Parámetros de Cobranza	40
8	Clientes en situación de mora	41
9	Identificación de transferencias y depósitos	42
10	Cheques Devueltos	43



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

**Lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A**

Autor: Génesis Nathaly García López

Tutor: Edgar Basanta

Fecha: Octubre 2017

**RESUMEN INFORMATIVO**

El presente trabajo de grado tiene como objetivo general proponer lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. El estudio es de tipo aplicado y se enmarca en la modalidad de proyecto factible, debido a que propone una solución viable a un problema tipo práctico, y se fundamenta en una investigación de nivel descriptivo. Los objetivos planteados se desarrollaron mediante una investigación de campo utilizando el instrumento de cuestionario tomando como población y muestra al personal administrativo y contable a fin de profundizar en la problemática analizada. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de colección de información se procedieron a presentar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con el fin de establecer las pautas que conlleven al desarrollo de la propuesta basada en el Diseño de Lineamientos a seguir para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de dicha empresa lo cual a su vez ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa.

**Descriptor:** Cuentas por cobrar, Control interno, Gestión.

## **INTRODUCCIÓN**

El creciente impacto de la globalización ha obligado a las empresas en el mundo a la búsqueda del mejoramiento continuo de sus procesos, para estar al margen de las transformaciones que surgen en el mercado donde se desenvuelven y mantener su posicionamiento en el mismo ante la agresiva competencia. Los cambios que se han producido en el entorno empresarial, las empresas ha tomado la tarea de desarrollar estrategias de control que permitan obtener ventajas competitivas en el desarrollo de sus operaciones y en sus resultados convirtiéndose en unas de las herramientas fundamentales de la gestión empresarial. Desde esta perspectiva, la administración de las empresas debe adoptar medidas de control para hacer más eficiente y generar rentabilidad a la organización. Es así como el control de todas las operaciones se constituyen en un plan donde se establecen las políticas y procedimientos que persiguen la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, y así llevar un control eficaz y garantizar los resultados de los estados financieros.

Con el tiempo se ha demostrado la importancia que presenta el control interno dentro el área administrativa y contable de las empresas específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, permitiéndole a la gerencia mejorar, para obtener a su vez información veraz, oportuna y totalmente confiable. De tal manera, que en los actuales momentos el control de las existencias de los registros y cualquier operación de la empresa es un aspecto necesario para el departamento de cuentas por cobrar sea exitosa para mantener y sostener la eficacia y rentabilidad de la misma.

Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer nuevos, de ahí que la gestión de las cuentas por cobrar incluye, controlar las cobranzas de las deudas de los clientes que mantiene con la empresa a fin de recibir por parte de ellos los pagos oportunos de las mismas. De ahí que los ingresos de la empresa. Depende en gran medida de la administración que les sea realizada a las cuentas por cobrar.

Actualmente en Venezuela el procedimiento de cuentas por cobrar se encuentra como el factor en donde influye la variación en disminución al valor de la moneda en Bolívar a comparación a la moneda extranjera, mejor conocida como devaluación. En una economía inestable como la de nuestro país, con posibilidades de sufrir una devaluación de la moneda, aumenta el riesgo de hacer inversiones y afecta la toma de decisiones por parte de los empresarios. Debido a estas circunstancias, las empresas se ven afectadas al llevar un método presupuestario con un periodo de aprobación prolongado y asimismo extender el cobro por alguna factura que a su momento probablemente ya no genere el mismo porcentaje de ganancia esperado, o puede ser el caso de que sea perdida al momento de ser cobrada la factura como es el caso de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A dedicada a la venta de plantas eléctricas, motores, reductores, bombas de agua a nivel industriales ubicada en el Estado Carabobo.

De acuerdo a lo anterior el presente trabajo de investigación se propone el diseño de lineamientos a seguir para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A., tratando como objeto de estudio el Departamento de cuentas por cobrar.

Para el análisis de esta investigación, se revisaron las distintas fuentes de información escrita sobre el tema, se empleó la técnica de instrumento de recolección de datos, basado en la encuesta y observación directa, para el diagnóstico del problema.

Cabe destacar, que el estudio reúne características de un proyecto factible, ya que se propone una solución viable a un problema tipo práctico para satisfacer necesidades y expectativas de Dinamo, C.A en materia de control interno administrativo de las cuentas por cobrar.

**Capítulo I:** se expone la problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación, tanto el general como los específicos, así como la justificación.

**Capítulo II:** se aborda el Marco Teórico, donde se consolidan los antecedentes de la investigación. Seguidamente, se presenta la fundamentación teórica que se basa en conceptos, teorías y principios, especialmente de Control Interno, Cuentas por Cobrar, bases normativas, así como la definición de aquellos términos más relevantes para el estudio.

**Capítulo III:** corresponde al marco metodológico en el que se describen el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez del instrumento.

**Capítulo IV:** se presentan y analizan los resultados obtenidos, que permitieron el desarrollo de la propuesta planteada.

**Capítulo V:** La propuesta que se plantea a la empresa implementar lineamientos indicando la justificación de la propuesta y factibilidad de la misma.

Conclusiones generales y recomendaciones. Además, se relacionan las referencias bibliográficas, definición de términos y los anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad las organizaciones se están direccionando hacia la búsqueda de mejores prácticas sobre la base de la eficiencia y eficacia lo cual se traduce en la consecución exitosa de sus objetivos planteados. Es ante tal situación que cobra mayor importancia la iniciativa de propuesta para mejorar los procedimientos y mecanismos que a nivel organizacional regulen y garanticen una evaluación constante de sus actividades con el objeto de verificar el adecuado desempeño de cada operación según su normativa. En el mercado existen cambios constantemente, como lo son; medidas económicas, sistema cambiario y por lo tanto tienen que buscar la manera de equilibrar sus operaciones con el fin de satisfacer las demandas de sus clientes, obtener utilidades y mantener un nivel de competitividad funcional. En este sentido las empresas requieren datos veraces, oportunos y confiables en el área financiera, para ello se hace necesario poseer controles que rijan las diferentes actividades que se realizan.

Las cuentas por cobrar en toda institución o empresa son aquellas que manipulamos en aquellos momentos en los que se efectúa alguna prestación de servicio o ventas según sea la actividad comercial de la empresa. Además de todo lo que se ha expuesto hasta el momento es importante conocer que el proceso de cuentas por cobrar se compone básicamente de dos fases o pilares fundamentales. Por una parte, está lo que sería la facturación, y por otra, los pagos. Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de requerir a los interesados de los títulos de créditos, el pago de

la deuda previamente documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular. Es fundamental tener claro que estas cuentas por cobrar que nos ocupan son importantes y requieren que la empresa las tenga perfectamente registradas, de no ser así, las mismas traen como consecuencias que la empresa se encuentre en riesgo latente por falta de liquidez, llevándola a un abismo financiero poco factible de recuperación, haciendo así que la misma busque solventar su déficit a través de créditos y préstamos, buscando la salida a sus deudas y pagos a proveedores pasando así de ser el acreedor al acreditado.

Actualmente en Venezuela el procedimiento de cuentas por cobrar se encuentra como el factor en donde influye la variación en disminución al valor de la moneda en Bolívar a comparación a la moneda extranjera, mejor conocida como devaluación. En una economía inestable como la de nuestro país, con posibilidades de sufrir una devaluación de la moneda, aumenta el riesgo de hacer inversiones y afecta la toma de decisiones por parte de los empresarios.

Debido a estas circunstancias, las empresas se ven afectadas al llevar un método presupuestario con un periodo de aprobación prolongado y asimismo extender el cobro por alguna factura que a su momento probablemente ya no genere el mismo porcentaje de ganancia esperado, o puede ser el caso de que sea perdida al momento de ser cobrada la factura como es el caso de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A dedicada a la venta de plantas eléctricas, motores, reductores, bombas de agua a nivel industriales ubicada en el Estado Carabobo, Municipio Valencia, la cual por sus altos costos en dichos productos hay clientes que por la situación del país tiene bajo poder adquisitivo en comprar una planta eléctrica de contado, por lo general vendemos los productos financiados, la normativa de nuestra empresa es crédito 30 días.

Dentro de este orden de ideas se ha visto atrapada bajo las consecuencias de la problemática anteriormente expuesta y es por esto, que se ha decidido

llevar a cabo la aplicación de una serie de controles que permitan incrementar los ingresos para mejorar el flujo económico.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los lineamientos de control interno necesarios para optimizar la cobranza en la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, CA?

## **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.3.1. Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno para mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.
- Diseñar lineamientos de control interno que le permitan a la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. mejorar la gestión de Cobranza.

#### **1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION**

Con el surgimiento de las organizaciones, el crecimiento masivo de pequeñas y medianas empresas, se preparan para integrar mejoras y estrategias constantemente en el área de cuentas por cobrar, visto de esta forma existe excesiva competitividad en el mercado, debido a esta perspectiva se selecciona los elementos para mejorar las gestiones necesarias para la excelente actividad empresarial.

De esta forma, en el área administrativa el proceso de control interno referido a esta organización en particular, es un aspecto relevante, con la presente investigación se pretende controlar, verificar y optimizar los registros administrativos contables, puesto que el funcionamiento de un control interno permite mantener a la organización en dirección a ser objetivo y en el logro de su gestión, incluso disminuye problemas que ocurra a largo de sus operaciones y detectar a tiempo posibles errores.

A nivel académico, la Universidad José Antonio Páez como institución de Educación Superior tendrá en esta investigación la oportunidad de proyectar su prestigio académico en la medida que el presente material constituya una fuente de consulta para futuras investigaciones del tema, porque el control interno debe ser lo principal de todas las áreas de cada organización tanto en pequeñas, medianas y grande empresas con el fin de llevar un mejor proceso administrativo y contable para el logro de la toma de decisiones de la organización.

Queremos con ello significar, que deseamos obtener una mejor organización, control de efectivo y todo lo relacionado con el área de cobranzas, lo que incrementara el nivel de efectividad de cobros realizados, por lo que el cumplimiento que tiene la empresa para satisfacer las obligaciones adquiridas, no se verá forzado por las facturas emitidas y no cobradas.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

En la siguiente investigación damos preámbulo de los aspectos importantes sobre bases teóricas con el propósito de sustentar el estudio planteado. Desde esta perspectiva, Tamayo y Tamayo (1998:56), plantea que este capítulo “tiene como propósito dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permiten abordar el problema”.

#### 2.1. ANTECEDENTES

Según Arias (2006:106), los antecedentes de la investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”.

Linares y Villegas (2015), realizaron un trabajo de grado titulado como **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.”** ubicada en el municipio Naguanagua Estado Carabobo, presentado en la Universidad de Carabobo para optar el título de Licenciadas en Contaduría Pública, el cual tiene como objetivo proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar para optimizar la gestión de crédito y cobranza.

En el aspecto metodológico la investigación se enmarcó dentro de un proyecto factible. La muestra estudiada para efectos de recopilación de información que desarrollaron dicha investigación, partiendo de que la población es conocida, tomaron la totalidad lo que significa que la muestra es censal, porque fue constituida por tres personas que laboran en el Departamento de Cuentas por cobrar de la empresa ya mencionada. La técnica utilizada fue la encuesta y se diseñó un instrumento de tipo cuestionario,

el cual estuvo compuesto por preguntas cerradas, de respuestas dicotómicas, permitiendo de esta forma el manejo de los datos precisos para el logro de los objetivos planteados. El estudio confirmó que la propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar es significativamente importante, mediante los resultados se observó que es relevante tener procedimiento por escrito, debido a la complejidad actual del entorno empresarial, para la realización de cobros que actúen de forma oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y su capacidad de pago.

Este trabajo se relaciona con la investigación en curso, ya que su propuesta consiste en lineamientos que optimicen el control interno dentro del departamento de cobranza de una empresa. Como se puede evidenciar, dentro de este antecedente se analizan y plantean estrategias para un mejor funcionamiento al departamento, tal cual como se plantea dentro de este trabajo de investigación.

Navarrete (2014), en su trabajo de grado titulado **“La Gestión De Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Speedycom Cía. Ltda. De La Ciudad De Ambato”** para optar al título de Ingeniero en Finanzas de la Universidad Técnica de Ambato de Ecuador, en esta investigación se evaluó el grado de influencia de la gestión de cobros y la liquidez de la organización, determinando las principales causas de la iliquidez de la compañía, se implementó la creación de un departamento de cobranzas conjuntamente con el manual de funciones y responsabilidades, con el fin de corregir y minimizar el riesgo en el que a los niveles de liquidez de la empresa se refieren.

El diseño de la investigación fue de tipo descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible, el instrumento de recolección de datos que utilizaron fue la técnica del cuestionario, conformada por preguntas tipo cerradas, la muestra estudiada por ser limitada se utilizó el total de la población.

La relación que posee esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer lineamientos para hacer cumplir los objetivos y metas planteadas de la organización, donde la gestión de cobranza son el tema central del desarrollo de la investigación.

Ortega y Puerto (2013), en su trabajo de grado titulado “**Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A ubicada en San Diego, Edo. Carabobo**” para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez, esta investigación se basa en definir lineamientos de mejorar y garantizar la efectividad en cuanto a los registros de cuentas por cobrar, con la finalidad de mantener un control interno en los procesos.

El diseño de la investigación fue de tipo factible, el instrumento de recolección de datos que utilizaron fue la técnica del cuestionario, conformada por preguntas tipo cerradas, la muestra estudiada fue realizada por 8 empleados quienes representan la población de dicha empresa. El estudio demostró que los lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar son de suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. Cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere dimensión contable y financiera.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada porque se puntualiza la relevancia que tiene el control de las operaciones administrativas para el buen funcionamiento de una organización, sin olvidar la aplicación de estrategias y procedimientos como alternativas para optimizar la gestión de las cuentas por cobrar.

Moronta (2013), realizó un trabajo de grado titulado: “**Lineamientos para optimizar el sistema control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A**”, ubicada en San Diego Estado Carabobo, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciado en Administración de Empresas, el cual tiene como objetivo

proponer lineamientos para optimizar el departamento de cobranzas de la empresa mencionada.

En el aspecto metodológico se basa en una investigación de campo, tipo descriptivo y documental, siendo su modalidad de proyecto factible. Concluyo que en el diseño estructural de la investigación se determinó la necesidad que mejore la organización del departamento de cobranza y sus funciones administrativas para alcanzar el éxito esperado, este estudio comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de los datos e informaciones actuales de la empresa.

La relación que posee esta investigación con el caso de estudio, es que ambos trabajos buscan establecer planificación para hacer cumplir los objetivos y metas planteadas, donde las cuentas por cobrar son el tema central del desarrollo de la investigación.

Silva y Sevilla (2013), elaboraron una investigación denominada **“Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A ubicada en el Estado Miranda”** realizado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

El Objetivo general de esta investigación fue proponer un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A. La situación que se presenta en esta empresa es que en la actualidad existe un control interno dirigido a las cuentas por cobrar, pero cuyos lineamientos no se están cumpliendo a cabalidad; lo que ha traído como consecuencia que los créditos que la empresa tiene; no se estén cumpliendo dentro de los plazos establecidos y por ende exista mucha morosidad en las cobranzas.

En tal sentido, para solucionar esta problemática se realizó una investigación tipificada como proyecto factible, de nivel descriptivo, amparado en un diseño de campo y no experimental. A su vez se escogió como población

y muestra a las seis (6) personas que laboran para el departamento de cuentas por cobrar y a la documentación inherente del departamento, a través de las cuales se recopiló la información utilizando como técnicas de recolección de datos a la encuestas, la observación directa y la revisión documental; apoyada en el cuestionario y la lista de cotejo respectivamente; como instrumentos de recolección.

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

Este trabajo de grado, le aporta a la presente investigación modelos de estrategias para el mejoramiento del manejo de las cuentas por cobrar en una empresa, las cuales serán tomadas como referencias en esta investigación.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

A continuación, se presenta este aspecto que juega una etapa fundamental dentro de la investigación dado que además de ofrecer un soporte teórico al estudio, le brinda credibilidad y objetividad, por otra parte, les facilita a los investigadores manejar información sólida y certera sobre la temática abordada al momento de analizar los resultados.

Según Arias (2006:107), “las bases teóricas están implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el un punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar problema planteado”.

## **Control**

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

### **Requisitos de un buen control**

**Corrección de fallas y errores:** el control debe detectar e indicar errores de planeación, organización o dirección.

**Previsión de fallas o errores futuros:** el control, al detectar e indicar errores actuales, debe prevenir errores futuros, ya sean de planeación, organización o dirección.

El control es de vital importancia, ya que este establece medidas para corregir las actividades, de tal modo que se alcancen los planes exitosamente; el control se emplea para crear mejor calidad, enfrentar el cambio, producir ciclos más rápidos, agregar valor y facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

De acuerdo a esto se puede decir que el control se basa en la ejecución de las siguientes actividades:

**Planear y organizar:** los objetivos son los programas que desea lograr la empresa, los que facilitarán alcanzar la meta de esta. Lo que hace necesaria la planificación y organización para fijar qué debe hacerse y cómo.

**Hacer:** colocar en práctica lo planificado de acuerdo a la consecución de los objetivos, de allí se genera la información que proporciona detalles de lo realizado, es decir, se va a esclarecer cuáles son los hechos reales, la información debe ser clara, práctica y actualizada al evaluar, dicha información debe ser clara, práctica y actualizada al evaluar.

**Evaluar:** es la interpretación y comparación de la información obtenida con los objetivos trazados, se puedan tomar decisiones acerca de qué medidas deben ser necesarias tomar.

**La mejora:** es la puesta en práctica de las medidas que resolverán las desviaciones que hacen perder el equilibrio al sistema.

De acuerdo a Chiavenato (2005), las características de la función de control son:

- Recoger información que mida el desempeño reciente dentro de la organización.
- Comparar el desempeño actual con desempeños estándares preestablecidos.
- De esa comparación, se determina si la organización debería modificarse para cumplir con los estándares preestablecidos.

### **Tipos de Control**

Según Bittel (2002), los tipos de control son los siguientes:

#### *Control para Fomentar el Avance*

Este tipo de control previene los problemas por anticipado, es decir, se realiza antes de la actividad real, es dirigido al futuro. Los mismos son precisos debido a que permiten evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, sin embargo, estos controles requieren tiempo e información oportuna que muchas veces no son entendibles para desarrollarla.

#### *Control Concurrente*

Se lleva a cabo mientras la actividad está en proceso, permitiendo corregir los problemas antes de que se tornen demasiados costosos. La forma

mejor conocida de este control es la supervisión directa, a través del mismo se puede supervisar las acciones de un empleado de manera directa; así como también, verificar de manera concurrente las actividades y corregir los problemas que puedan presentarse aunque se da cierto retraso entre la actividad y la respuesta correctiva, la demora es mínima.

### *Control de Retroalimentación*

Se lleva a cabo después de la acción, su principal inconveniente está en el momento en que llega la inflación ya que el daño está hecho. De igual forma, debe señalar que la retroalimentación tiene dos ventajas sobre el control de fomento al avance y el concurrente, primero la retroalimentación ofrece información significativa sobre la efectividad de su esfuerzo de planeación, si la retroalimentación señala poca variación entre el desempeño planeado y el real, es evidencia de que la planeación en general estaba sobre el objetivo, segundo el control de la retroalimentación puede mejorar la motivación de los empleados.

### **Funciones del Control**

La fase de control es considerada como una función crítica del proceso administrativo, ya que a través del control, se logran detectar las posibles fallas que se hayan podido cometer en las fases previas de planificación, organización y dirección. Es el control quien se encarga de medir resultados y logros, comparándolos con las metas trazadas.

Es un proceso que verifica el rendimiento durante su comparación con los estándares establecidos. Se da simultáneamente con las otras funciones de un sistema y está íntimamente relacionado con el planeamiento, pero actúa sobre las actividades de la empresa.

## **Etapas del Proceso de Control**

De acuerdo con Stephen (2005), las tres etapas principales del proceso de control son las siguientes:

**Medición:** los gerentes deben estar al tanto del desempeño real de la empresa, y para ello se debe contar con la información, la cual obtiene mediante observaciones personales, por informes estadísticos, orales o escritos.

**Comparación:** después que los directores han tomado la medida del rendimiento organizacional, se compara esta medida con algún estándar de rendimiento, el cual consiste en el nivel de actividad que sirve como parámetro de evaluación del rendimiento organizacional.

**Las medidas Administrativas:** luego de medir el rendimiento real y compararlo con los estándares de rendimientos establecidos, se procede a tomar medidas correctivas de ser necesario. Una acción correctiva es la actividad gerencial cuyo objetivo es elevar el rendimiento organizacional al nivel de los estándares de rendimiento.

## **Cuentas por Cobrar**

Son activos líquidos que se convierten en efectivo en un período de treinta a sesenta días. Para Meza (2007), las cuentas por cobrar son:

Los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicios a crédito. Estas últimas son llamadas cuentas por cobrar comerciales (p. 63).

Chillida (1999:110), manifiesta que las cuentas por cobrar “son las ventas del ejercicio todavía pendientes al cobro”. Cabe señalar que éstas son activos relativamente líquidos que generalmente se convierten en efectivo en un espacio de treinta (30) a sesenta (60) días.

En este sentido se toma en consideración la antigüedad de cuentas por cobrar, la cual consiste en el análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento. Este análisis se utiliza como auxiliar en la determinación de saldos vencidos y de dudosa recuperación.

### **Origen de las cuentas por Cobrar**

Atendiendo a su origen, se pueden formar dos grupos de Cuentas por Cobrar:

- A cargo de clientes.
- A cargo de otros deudores.

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

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

La administración de las cuentas por cobrar es parte de la administración financiera del capital de trabajo, que tiene por objeto coordinar los elementos de una empresa para maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de una crisis

de liquidez y ventas, a través de un manejo óptimo de variables como políticas de crédito concedido a clientes y estrategia de cobros.

### **Ventajas de Registrar en Cuentas Por Cobrar**

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

- El cobro de rentas a los usuarios de bienes inmuebles o muebles.
- El cobro de servicios prestados, como, por ejemplo: reparación en talleres, de auto transportes y otras máquinas; suministro de energía eléctrica; suministro de servicio telefónico; cobro de fletes y pasajes a grandes embarcadores; anuncios en la prensa; prestación de servicios profesionales, etc.
- Cobro periódico de intereses sobre inversión de capitales a largo plazo.

De esta necesidad ha nacido la Cuenta por Cobrar, que es un documento más completo que el simple recibo y cuyas características y ventajas son:

A través de ella se contabiliza el ingreso devengado, con oportunidad, creándose paralelamente el activo correspondiente.

Se controla la entrada de fondos previamente, pues el documento es una orden de cobro al cajero.

En la mayoría de los casos se evita el llevar cuenta personal a los deudores.

La Cuenta por Cobrar es necesariamente personal.

El sistema de Cuentas por Cobrar se emplea con ventaja absoluta y elimina las cuentas personales especialmente en aquellos casos en que se prestan servicios a clientes no regulares.

## **Objetivo de la Administración de las Cuentas por Cobrar**

Según lo planteado por González (2007:24), con respecto al objetivo que se persigue a la administración de las cuentas por cobrar “debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración”.

## **Políticas de crédito y cobranza**

Las ventas a crédito que realiza una empresa puede adoptar varias modalidades, formalidades y términos, lo que debe responder a un plan cuidadosamente estudiado, de acuerdo con las mejores conveniencias financieras de la empresa, con relación a su mercado de compradores y en competencia con otras empresas que ofrecen el mismo producto. Las políticas de crédito y los procedimientos de cobranzas mejoran la utilidad neta, reduciendo la cancelación de cuentas por incobrables e incrementando el flujo de efectivo y mejorando la relación con sus clientes.

Para Van, James y Wachowicz (2002), las políticas de crédito y cobranza son:

Uno de los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar de una empresa. Los directivos pueden variar el nivel de cuentas por cobrar y mantener el equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo. Reducir los estándares de crédito puede estimular la demanda, lo que, a su vez, debe traducirse en mayores ventas y utilidades. No obstante, implica un costo mantener las cuentas adicionales por cobrar, además de un riesgo mayor de pérdidas por cuentas incobrables (p. 254).

## **Cobranza**

La acción de exigir derechos ganados a una persona por prestación de servicios o venta de productos y se orienta a la asesoría financiera, pues el emisor tiene una de sus tareas enseñar al consumidor como manejar sus deudas y a preparar presupuestos que les permiten obtener el pago de sus préstamos. Al respecto Hernández (2004), define la cobranza como:

El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se debe llevar un control estadístico examinar el desarrollo de los clientes (p. 205).

## **Control Interno de las Cuenta por Cobrar**

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas para satisfacer las exigencias de los clientes que solicita este tipo de condición para realizar compras de bienes o servicios, obliga a la gerencia a controlar lo relacionado con las operaciones que tiene que ver con las cuentas por cobrar. Al respecto Brito (2006), reseña:

Las cuentas por cobrar es sólo un elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las operaciones de:

- Ventas.
- Despacho.
- Facturación.
- Créditos y cobranzas.
- Cuentas por cobrar.
- Caja.

Es este sentido es aconsejable implantar el control interno para controlar lo relacionado con cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones la demás se verá afectada por la interrelación en su funciones que tiene una respecto de la otra.

A continuación, Brito (2006:343), menciona algunas medidas de control interno que deben ponerse en práctica en torno al ciclo de ingresos:

*Con respecto a las ventas*

- Todo pedido de clientes debe ser sometido a revisión y aprobación antes del despacho de la mercancía.

*Con respecto a despachos*

- Insistiendo en la separación de funciones, las personas encargadas del despacho, deben ser diferentes a las que controlan la mercancía en el almacén. Los empleados no deben tener acceso al almacén.
- Las cantidades físicas a despachar deben ser verificadas con las que se mencionan en la nota de despacho al cliente.
- Las notas de despacho deben estar pre numeradas y establecer un control sobre la secuencia de las mismas.

*Con respecto a facturación*

- Deben estar separadas las funciones del departamento de facturación de las que realizan los departamentos de despacho y cuentas por cobrar.
- Las facturas deben estar pre numeradas llevando un control adecuado para su existencia y uso.

- Una vez elaborada la factura se procederá a verificarla en cuanto a precio, exactitud aritmética, rebajas etc.
- En cuanto a crédito y cobranzas
- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de venta y cuentas por cobrar.
- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
- Dar de baja en libros de cuentas que resulten incobrables.
- Conceder descuentos fuera del periodo normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de créditos por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su debidamente controlado.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisada periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.
- Con respecto a cuentas por cobrar
- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuentas a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja deben:
- Comparar los estados de cuentas mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
- Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.

- Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.
- Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Estos controles internos de las cuentas por cobrar descritas anteriormente, muestra la gerencia los correctivos necesarios que deben ser aplicados para la reducción de riesgos antes de otorgar créditos, vigilancias de la cuentas por cobrar evitar fraudes entre otras, que fueron previamente explicadas.

#### **Declaración de Normas de Auditoría N° 4 (2005),**

Realizando una revisión sobre las bases normativas por las cuales se basa la presente investigación, se encuentra también la Declaración de Normas de Auditoría N° 4, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (2005), la cual en su párrafo tres expresa lo siguiente:

El estudio del Control Interno tiene por finalidad obtener un conocimiento de cómo está conformado este; no sólo desde el punto de vista de las normas y procedimientos establecidas por la administración de la entidad auditada, sino también cómo opera en la práctica. (p. 45).

Lo antes mencionado, enuncia la total importancia para el Contador el conocer la manera cómo opera cada funcionario de la empresa, a fin de determinar si cada transacción realizada está apegada a las normas generalmente aceptadas.

Por ello, el mismo debe estudiar el control interno; en la Declaración de Normas de Auditoría N° 4, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela, en su párrafo cuatro explica:

### **El estudio del sistema de control interno, abarca dos etapas:**

Revisión preliminar del sistema donde el Contador Público adquirirá un grado de conocimientos y comprensión acerca de los procedimientos y métodos prescritos por la entidad. Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentren en uso y que estén operando tal y como se planearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento. Es necesario por parte del Contador Público adquirir un conocimiento detallado acerca de los sistemas de control interno de la organización para así, poder evaluar de manera correcta la eficiencia, eficacia y oportunidad del control interno. Para esto, debe comprender a cabalidad los ciclos transaccionales y como opera el control interno sobre éstos.

La norma también reconoce el objeto del estudio y evaluación del control interno por parte del Contador Público, la cual en la Declaración de Normas de Auditoría, en la Publicación Técnica N° 2, en la Federación de Contadores Públicos de Venezuela, párrafo tres indica:

El objeto del estudio y evaluación del control interno por parte del auditor, (...), es establecer la base para confiar en el sistema a efectos de determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas de auditoría que deban aplicarse en su examen de los estados financieros. (p. 165).

Cabe destacar que el control interno corresponde a un compendio de medidas tomadas por la gerencia a manera de sistematizar los procesos administrativos y contables y hasta operativos con el fin de salvaguardar los activos, brindando información eficiente, eficaz y oportuna; para lograr este fin, es necesario que quien evalúe el control interno, lo haga con el conocimiento y comprensión previa del mismo dando una sólida validez al proceso.

### **Boletín 5110 Ingresos y cuentas por cobrar (2009),**

El Boletín 5110 Ingresos y cuentas por cobrar, contenido en las normas y procedimientos de Auditoría, para el examen de los rubros de ingresos y cuentas por cobrar, establecer los procedimientos deben ser diseñados por el auditor, tomando en cuenta las características de cada empresa.

### **2.3. BASES LEGALES**

La presente investigación tiene sus fundamentos legales, en las disposiciones que se encuentran en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, Código de Comercio, Código Civil, según los artículos siguientes:

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

##### **Artículo 112:**

"Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta Constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, sanidad, protección del ambiente u otras de interés social. El Estado promoverá la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país."

## **Código de Comercio (1955),**

### **Artículo 32:**

Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro diario, el libro mayor y el de inventario. Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare el comerciante para el mayor orden de claridad de su operación (p. 08).

Asimismo, en el **artículo 34** se expresa lo siguiente:

En el libro diario se asentarán, día por día, las operaciones que haga el comerciante, de modo que cada partida exprese claramente quien es el acreedor y quien el deudor, en la negociación a que se refiere, o se resumirán mensualmente, por lo menos los totales de esas operaciones siempre que, en este caso, se conserven todos los documentos que permitan comprobar tales operaciones día por día. No obstante, los comerciantes por menor, es decir, los que habitualmente solo vendan al detal, directamente al consumidor, cumplirán con la obligación que impones este articulo con solo asentar diariamente un resumen de las compras y ventas hecha al contado; detalladamente los que hicieran a crédito y los pagos y cobros con motivo de estas. (p. 09)

Dichos artículos, indican cómo se deben expresar y resumir los asientos que correspondan por las operaciones, con motivos de las actividades de la empresa. Además, manda la forma en que deben llevarse las cuentas por cobrar, a través del libro Diario, en contribución con el control de las cuentas por cobrar.

## **Código Civil de Venezuela (1982),**

Por otra parte, el Código Civil de Venezuela también en sus artículos correspondientes dispone lo siguiente:

**Artículo 1474:** La venta es un contrato por el cual el vendedor se obliga a transferir la propiedad de una cosa y el comprador a pagar el precio.

**Artículo 1549:** La venta o cesión de un crédito, de un derecho o de una acción son perfectas, y el derecho cedido se transmite al cesionario, desde que haya convenio sobre el crédito o derecho cedido y el precio, aunque no se haya hecho tradición. La tradición se hace con la entrega del título que justifica el crédito o derecho cedido.

Los presentes artículos, establecen la definición de las ventas, y la forma en que deben ser llevadas a cabo las ventas a crédito.

#### **2.4. DEFINICION DE TERMINOS BÁSICOS**

**Análisis de Vencimiento:** estado de cuenta donde se detallan los clientes con sus compromisos de pago.

**Analista:** es la persona encargada de verificar y procesar los cobros recibidos.

**Clientes Especiales:** son aquellos que por su trayectoria y tiempo en la organización gozan de descuentos y servicios especiales

**Cobranzas:** cobro de la factura fiscal emitida al cliente.

**Cobranzas Extemporáneas:** son todas aquellas facturas canceladas fuera de su plazo de pago

**Cobro:** es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

**Control:** proceso por el cual las actividades de una organización quedan ajustadas a un plan preconcebido de acción y el plan se ajusta a las actividades de la organización.

**Control Interno:** tiene como objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos u ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

**Cuentas por cobrar:** registra los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (título de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa. Por lo tanto se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundadamente esperado.

**Eficacia:** es la extensión en la que se realizaban las actividades planificadas y se alcanzan los resultados objetivados.

**Eficiencia:** es la relación existente entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

**Gestión de Cobranza:** consiste en contactar a los clientes que estén dentro del plazo tope de vencimiento o con saldos vencidos para solicitar el pago de dichas obligaciones e identificar las causas del incumplimiento del pago.

**Lineamientos:** es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En esta sección del trabajo de grado se expresan los pasos o metodología que se deben cumplir para alcanzar el objetivo general que se plantará la investigación; es por esto que es denominada marco metodológico se describe cual es el tipo y diseño de investigación del estudio, además se indica cuáles son los parámetro que se van a adoptar para alcanzar cada una de las fases de la investigación. En este mismo orden de ideas, Tamayo y Tamayo (1998:179), indica que “la metodología constituye la médula del plan, se refiere a las descripción de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”.

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación ayudará a determinar cuáles serán los pasos a seguir para el estudio de la investigación, de igual manera conocer las técnicas y métodos que se necesiten emplear para el mismo, en general determina todo el enfoque de la investigación influyendo el instrumento, y hasta la manera de cómo se analiza los datos recaudados.

El propósito de la investigación es un proyecto factible, se va a desarrollar la solución a un problema, además se ejecutará lineamientos metodológicos que presentaran una solución viable para la problemática planteada, el nivel de la investigación es de carácter descriptivo. Dentro de esta perspectiva, nuestra situación de la problemática diagnosticada, los objetivos formulados y las bases teóricas planteadas, el estudio se enmarcó en una investigación de campo. Por este motivo la solución viable es diseñar

lineamientos en el proceso de control interno que le permitan a la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. mejorar la gestión de Crédito y Cobranza evitando el deterioro.

Es por ello en relación en lo antes expuesto que es importante realizar una cita bibliográfica de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2006) que destaca en su manual de trabajo de grado de Especialización, Maestría y tesis Doctorales que define como proyecto factible:

la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos, sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades entres (p. 07)

También obtenemos como cita bibliográfica de proyecto factible, basado en una investigación de campo de tipo descriptivo. Al respecto en el Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales (2006) señala:

El Proyecto Factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades.

Así mismo el Proyecto Factible comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de sus resultados (p.21).

### **3.2. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Para cumplir con los objetivos planteados se ejecutará las actividades dentro de las siguientes fases:

#### **Fase I. Diagnóstico de la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A**

Esta será la fase de diagnóstico, la cual permitirá al investigador identificar la filosofía organizacional de la empresa y su relación con el control interno y gestión de las cuentas por cobrar. Adicionalmente, se realizará un análisis de los estados financieros enfocado en las cuentas por cobrar y sus movimientos o registros de cobros en el departamento de cuentas por cobrar que ayude a lograr el propósito de la investigación.

En esta fase las Técnicas para la recolección de datos juegan un papel fundamental dentro de la investigación. Según Sabino (2000:129), define las técnicas de recolección de datos como “Cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

Es necesario aplicar las técnicas que ayuden a conocer y confirmar la realidad observada, con sus necesidades e intereses, y que de forma eficaz permita ubicar la realidad objetiva del problema que afecta la vida social del individuo o comunidad. Asimismo, promover un conocimiento deseado por los actores claves para describir el funcionamiento de manera espontánea.

En esta investigación se utilizaron técnicas como la encuesta, se seleccionó esta técnica, porque le facilitara a las investigadoras un contacto directo con la fuente primaria que permitió obtener un conocimiento de la realidad.

En esta fase también tomamos en cuenta la población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la

información requerida para el estudio respectivo, es decir el conjunto de individuos, objetos, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proveer los datos, dispuesto a los resultados alcanzados. De acuerdo a Hurtado y Toro (2001:73), “la población se compone de todos los elementos que van a ser estudiados y a quienes podrán ser generalizados los resultados de la investigación, una vez concluida ésta”.

Para llevar a cabo la investigación, se tomará como población objetivo todos los sujetos que conforman el departamento de Cuentas por Cobrar (directivos y empleados), por lo que la población estará conformada por un total de tres (3) personas. Por ser una población finita; no se aplicó fórmulas para determinar el tamaño de la muestra. Por lo que se aplicara un muestreo censal, porque según Espinoza (2006:8), “consiste en seleccionar todos los casos posibles de la población”.

Para la obtención de datos representativos que permitieran un óptimo análisis del caso en estudio, la muestra corresponde a un total de tres (3) personas que laboran en la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.

Se describirán cuáles son los medios de presentación que mejor se adaptan a las técnicas de recolección de datos utilizadas y descritas anteriormente. En este orden, los datos serán tabulados y analizados mediante la estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes simple, los cuales permitirán presentar de manera detallada los resultados obtenidos. El método de análisis que se utilizara será denominado distribución de frecuencias, definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014:282), como “un conjunto de puntuaciones de una variable ordenadas en sus respectivas categorías”. La presentación de estos datos posteriormente serán presentados y expresados mediante gráficos circulares y gráficos de barra.

**Fase II Identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de control interno de las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.**

Esta etapa se llevará en conjunto con la primera fase, ya que, a través del instrumento de recolección de datos utilizado, se obtendrá la información relacionada con los factores internos que existen en la empresa. Asimismo, se identificará las políticas que utilizan la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. desde el punto de cuentas por cobrar, tiempo de crédito, registros con el fin de detectar las debilidades que pueden estar afectando su gestión.

**Fase III. Diseño de lineamientos de control interno que le permitan a la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.**

Se procederá a diseñar la propuesta de lineamientos para optimizar el control interno de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. por medio de asignaciones de responsabilidades a cada uno de los departamento, con el fin de mejorar la efectividad en el proceso de cuentas por cobrar.

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en concordancia con las fases metodológicas diseñadas, cabe entonces señalar lo que al respecto establece Balestrini (2004):

El propósito del análisis e interpretación es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. Este proceso implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación (p. 149).

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranzas de empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.**

Para el desarrollo de esta fase, busca realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranza de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A, para ello se aplicó la técnica la encuesta a través de un cuestionario conformado por diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a una población conformada por tres (03) trabajadores relacionados a los procesos de cobranza, cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados proporcionando una visión general sobre la problemática que padece a nivel administrativo y contable la área mencionada, manteniendo el orden de las preguntas contenidas en el instrumento de recolección de datos.

A continuación, se presenta los Ítems que presentara esta investigación:

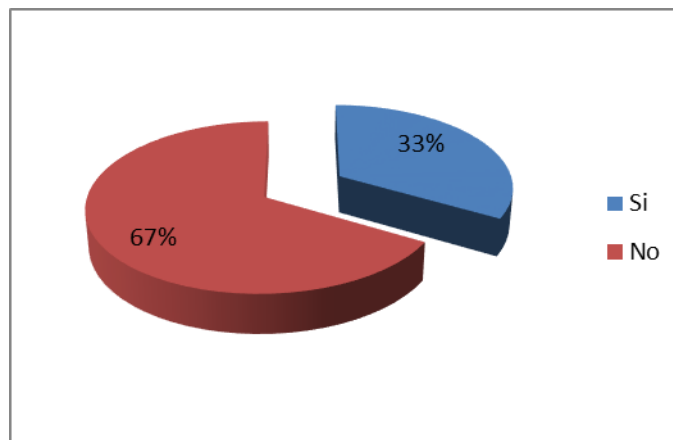
**Ítem N°1** ¿Conoce usted de manera formal cuáles son sus funciones en el área de cuentas por cobrar?

**Cuadro 1** Conocimiento de funciones en el área

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 1** Conocimiento de funciones en el área



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 1

**Análisis:**

Ante la formulación de esta interrogante solo el 33% del personal encuestada conoce sus funciones y el 67% restante no conoce estas funciones. En relación a esta respuesta, indica que en líneas generales se carece de la necesaria formalidad para que cada empleado se identifique con las mismas.

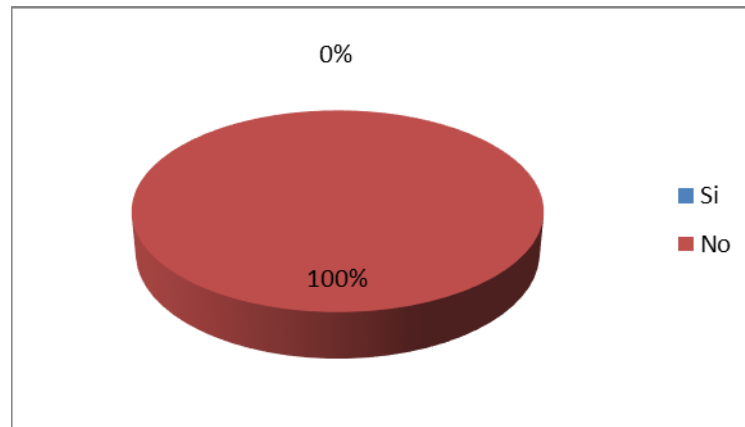
**Ítem N°2** ¿Se aplica lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar?

**Cuadro 2** Aplicación de control interno

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

**Fuente:** García, G. (2017)

**Gráfico N° 2** Aplicación de control interno



**Fuente:** Resultados obtenidos del Cuadro 2

**Análisis:**

Del personal encuestado el 100% manifiestan no aplicar lineamientos de control, Según la información recabada se evidencio que el personal involucrado en el área no sigue ningún lineamiento específico al realizar las actividades, lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.

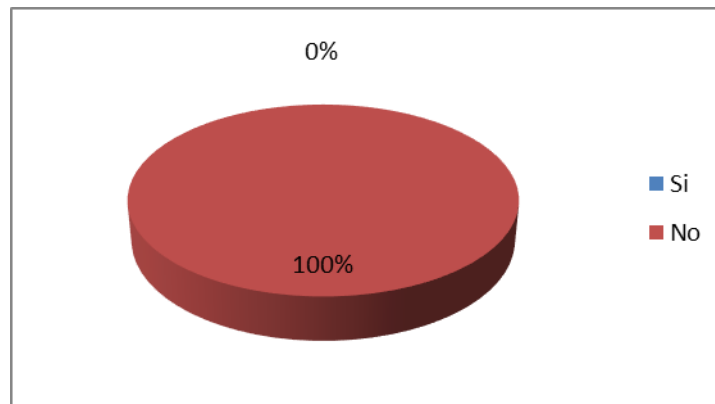
**Ítem N°3** ¿La organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?

**Cuadro 3** Políticas para créditos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 3** Políticas para créditos



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 3

**Análisis:**

Del análisis de los datos capturados con esta pregunta el 100% de los encuestados indico que en la organización no se han definido políticas para el otorgamiento de créditos. Con estos resultados se entiende que la empresa no se ajusta a principios de planificación por lo que se retrasa la ejecución de los procesos respectivos a los créditos.

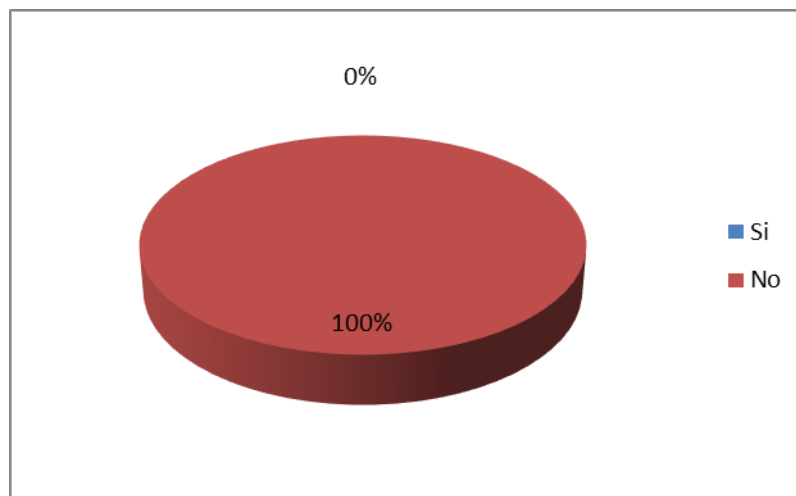
**Ítem N°4** ¿Todo personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar tiene conocimiento de estas políticas?

**Cuadro 4** Conocimiento de políticas

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	3	100%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 4** Conocimiento de políticas



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 4

**Análisis:**

En 100% del personal encuestado afirma que no tienen conocimiento de estas políticas, de esta respuesta se deriva que la gerencia no ha establecido políticas esto va concordancia con la respuesta de la pregunta anterior.

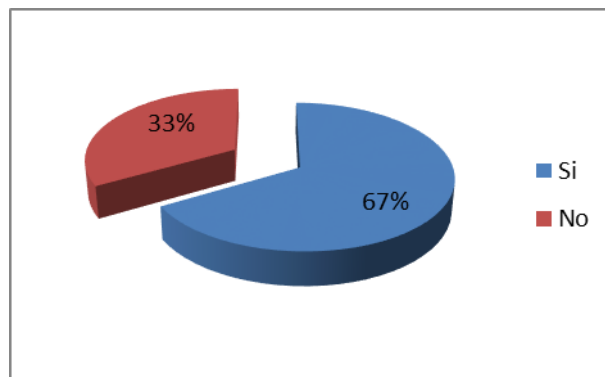
**Ítem N°5** ¿Antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se realiza la autenticidad de los datos suministrados?

**Cuadro 5** Autenticidad de datos en los créditos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 5** Autenticidad de datos en los créditos.



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 5

**Análisis:**

Se puede apreciar los resultados obtenidos con la aplicación de este ítem, el 33% de los encuestados, equivale a 1 persona de la población, al formularse esta interrogante respondió de manera negativa la verificación de la autenticidad de los documentos presentados, y por su parte el otro 67% indicó que antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes, se verifica la autenticidad de los documentos presentados. Cabe señalar en el contexto de las respuestas obtenidas, que al no verificarse la documentación se incrementa la posibilidad de no recuperar el crédito otorgado, lo cual es perjudicial desde el punto de vista financiero y administrativo.

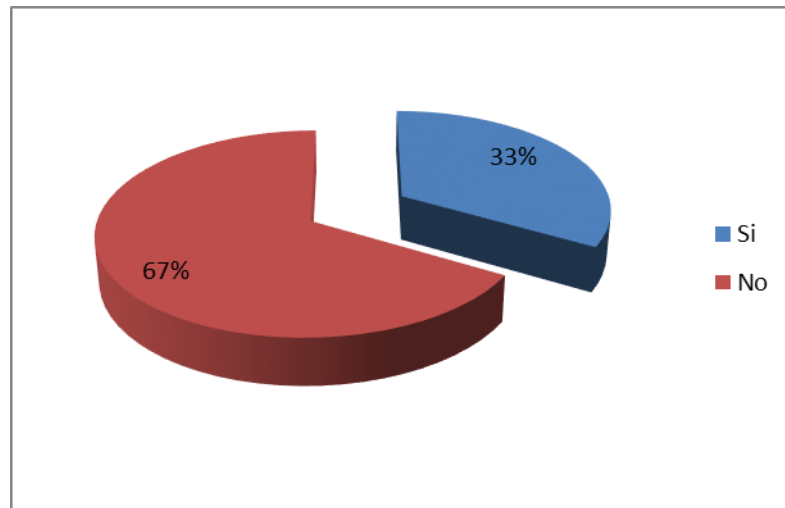
**Ítem N°6** ¿Los créditos solicitados por los clientes de la organización son evaluados bajo las políticas, normas y procedimientos establecidos?

**Cuadro 6** Evaluación de créditos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 6** Evaluación de créditos.



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 6

**Análisis:**

A través del procesamiento de los datos recabados con la aplicación de esta interrogante, se pudo conocer que los créditos solicitados por los clientes de la organización no son evaluados en función a políticas establecidas, habiéndolo manifestado así el 67% de los encuestados y el otro 33% si son evaluados. En relación a esta respuesta se determinó que las políticas no se aplican porque no están establecidas.

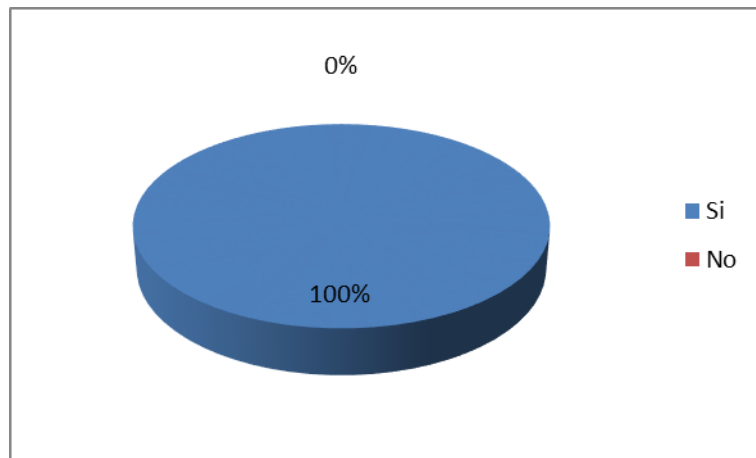
**Ítem N°7** ¿Existen parámetros establecidos para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?

**Cuadro 7** Parámetros de Cobranza

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 7** Parámetros de Cobranza



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 7

**Análisis:**

Ante la formulación de esta interrogante el 100% de los encuestados manifestó que si existen parámetros para el tiempo de la cobranza. De esta relación se deriva que la organización ha establecido parámetros para que los empleados involucrados en el área mantengan los tiempos de cobranza.

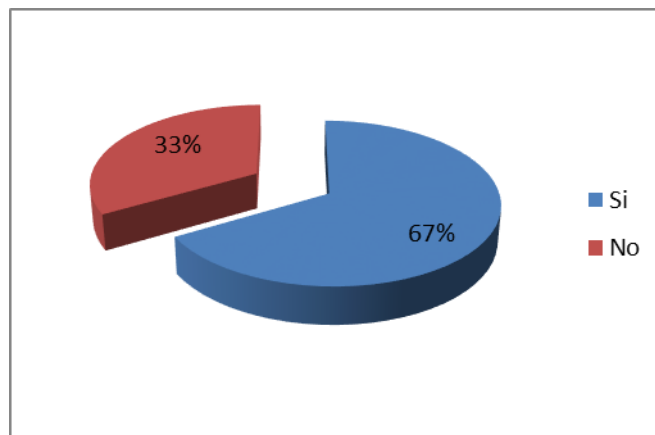
**Ítem N°8** ¿Se otorga crédito a clientes de la organización que ubicar incurrido en situación de mora?

**Cuadro 8** Clientes en situación de mora

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 8** Clientes en situación de mora



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 8

**Análisis:**

Los resultados alcanzados en este ítem mismos indican que el 67% de los encuestados expresó que si se otorga créditos a clientes de la organización que hubiere incurrido en situación de mora (siete días de vencimiento). Por su parte, el 25% restante respondió que no se otorga créditos a los clientes en situación de mora. Cabe señalar entonces, que el proceso bajo este criterio representa una debilidad de carácter operativo y administrativo que compromete el patrimonio de la organización y en consecuencia, su rentabilidad.

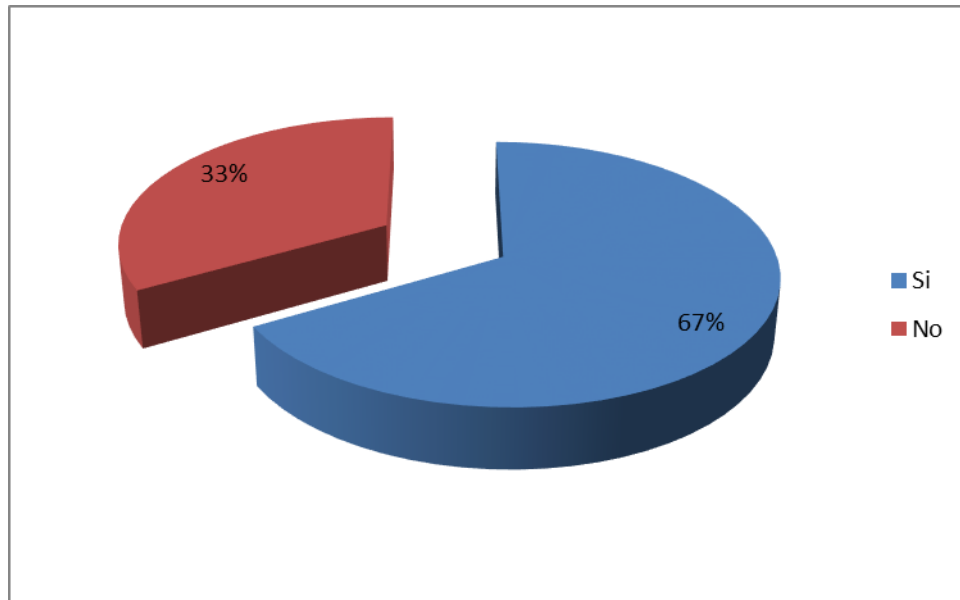
**Ítem N°9** ¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?

**Cuadro 9** Identificación de transferencias y depósitos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	67%
No	1	33%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 9** Identificación de transferencias y depósitos



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 9

**Análisis:**

Se observa que el 67% de los encuestados considera que la empresa si tiene manera de identificar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes, por lo que el 33% afirma lo contrario. En este contexto cabe señalar que es prioritario que el personal que maneja el área continúe esta guía de carácter operativo.

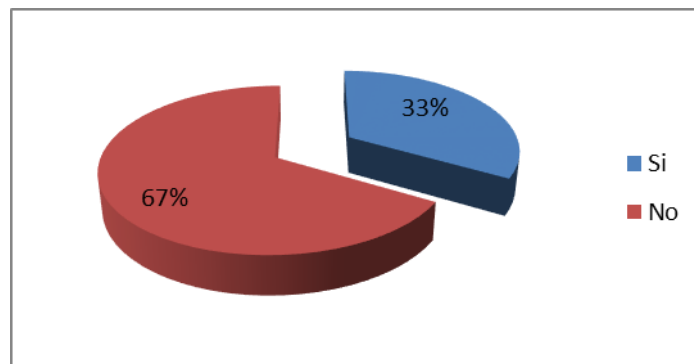
**Ítem N°10** ¿Existe algún control para identificar y contabilizar los cheques devueltos en la cobranza?

**Cuadro 10** Cheques devueltos

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	33%
No	2	67%
Total	3	100%

Fuente: García, G. (2017)

**Gráfico N° 10** Cheques devueltos



Fuente: Resultados obtenidos del Cuadro 10

**Análisis:**

Se observa que un 33% de los encuestados afirma que si existe un control para identificar los cheques devueltos de clientes, mientras que un 67% restante afirma que no se lleva, es decir que existen opiniones divididas por lo que se genera una debilidad en el área, ya que todo el personal debería estar contabilizando la cobranza en el mismo orden de ideas.

**Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A**

A través de los resultados obtenidos en la fase del diagnóstico, mediante el instrumento el cuestionario, se identificaron las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de Cuentas por Cobrar por parte del personal de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A los cuales se detallan a través de la matriz DOFA, así como las oportunidades y amenazas del medio, que inciden en el proceso en estudio.

**Cuadro 11** Análisis situacional FODA

Fortalezas	Debilidades
Se encuentra un personal de experiencia en el área	Recargas de responsabilidad de los empleados
Crecimiento constante por parte de la organización	Falta de revisión semanal de los depósitos realizados
Ya tienen establecidos la misión, visión y objetivos de la empresa	Deficiencia en el control interno
Oportunidades	Amenazas
Agilización de procesos de cobro	Duplicidad de depósitos bancarios
Supervisión en el área de cobro, conciliación bancaria	Problema de disponibilidad bancaria o disponibilidad en liquidez
División de funciones	Incumplimiento con los elementos del control interno

Fuente: García, G. (2017)

Con respecto a lo antes mencionado debemos recalcar que los procesos fundamentales se encuentran vulnerables, existe la necesidad de mejorar el proceso que se lleva a cabo en el área de cuentas por cobrar, en vista de la duplicidad de documentos que se vienen presentando en la empresa. Las debilidades que muestra el área de cuentas por cobrar se vienen desarrollando por no poseer un control interno

de dichos registros, estableciendo optimización de los procesos de cuentas por cobrar se disminuirían los errores humanos, los procedimientos lentos y engorrosos y posible retrabajo.

**Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno que le permitan a la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. mejorar la gestión de Cobranza.**

En esta fase del presente Trabajo de Investigación, se tiene como objeto el diseño de la propuesta la cual consiste en implementar los lineamientos de control interno para mejorar los procesos de control interno de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cobranzas y el pago a tiempo de las obligaciones por parte de sus clientes, de tal manera que se pueda evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, así como en el sistema contable existente, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, que son de utilidad para la gerencia para la toma de decisiones

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

Lineamientos de control interno para mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.

#### **Presentación de la propuesta**

En la actualidad las empresas viven en constante cambio, no solo por su crecimiento económico sino también por los cambios paulatinos de la economía de un país, en el caso se presenta situaciones y cambios inesperados tanto a nivel administrativo y financiero, por lo que es de gran importancia que las empresas generen lineamientos, políticas y procedimientos que aseguren el buen funcionamiento de la organización de tal manera que se pueda alcanzar las metas propuestas satisfaciendo las necesidades de la empresa.

Por ello, se presenta la necesidad de establecer lineamientos en el área de cuentas por cobrar de Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A los cuales permitirán establecer políticas para la asignación de créditos, así como también hacer cumplir los plazos para la cancelación de las facturas pendiente y llevar una secuencia de orden de todos y cada uno de los procesos que involucra las cuentas por cobrar, facilitando a cada persona involucrada conocer su responsabilidad y compromiso en el área. Una vez que se apliquen los lineamientos propuestos la empresa comenzará a obtener resultados más eficientes a un nivel competitivo que le permitirá planificar y disponer de efectivo con más rapidez, evitando los altos saldos de cuentas incobrables

De igual forma aplicando políticas de asignación de crédito le permitirá conocer su cartera de clientes, manteniéndola con clientes que cumpla con un perfil establecido asegurando el cobro de las factura a tiempo en una gran porcentaje.

### **Justificación de la propuesta**

La implementación de lineamientos de control es de gran importancia para la empresa ya que al establecer parámetros de cobranza y políticas de otorgamiento de crédito le permitirá a la organización planificar con saldos y cuentas reales la disponibilidad del efectivo para el logro de sus objetivos, teniendo en cuenta que esta le ayudara a mejorar el funcionamiento operativo y financiero, ya que la empresa también tiene compromisos monetarios con los que debe cumplir.

### **Objetivo General**

Establecer lineamientos de control interno para mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.

### **Objetivos Específicos**

- Definir Procedimientos para la agilización y efectividad de la cobranza.
- Determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regulares del crédito y el límite que deberán recibir.
- Revisar permanentemente los saldos vencidos de las cuentas por cobrar y de cobro dudoso.

### **Factibilidad de la propuesta**

Establecer lineamientos de control interno para mejorar la gestión en el área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A., es una propuesta totalmente factible y aplicable ya que se ajusta a las necesidades detectadas en la investigación, pudiendo la empresa aplicarla en vista de que cuenta con los recursos necesarios.

En lo referente a la factibilidad técnica, la empresa cuenta con las herramientas necesarias que le permite implementar de manera rápida los lineamientos propuestos facilitando comodidad y equipos tecnológicos para dar inicio a los controles. A nivel de factibilidad económica. Se considera viable para la empresa ya que la implementación de la misma no representa una inversión fuera del alcance de la empresa.

En cuanto a la factibilidad humana u operacional, se puede decir que la empresa cuenta con un personal capacitado en conocimientos necesarios para implementar lineamientos de control desarrollándose sin mayor dificultad. No obstante para fomentar un mayor interés en los empleados se deben realizar charlas de información donde se especifiquen los objetivos y funciones dentro de los nuevos lineamientos.

Respecto a la factibilidad económica, la implementación de esta propuesta no requiere de erogación significativa de dinero, puesto que los gastos en los que debe incurrirse son recurrentes en la organización.

### **Metas**

La presente propuesta tiene como finalidad contribuir a establecer lineamientos en los procesos realizados por el área de cuentas por cobrar que permitan un eficaz y óptimo control de las facturas pendientes y de los clientes a los que se les asigna créditos, permitiendo a su vez un control más exacto de los ingresos de efectivos por este concepto.

## **Estructura de la propuesta.**

### **Fase I Definir Procedimientos para la Agilización y Efectividad de la Cobranza**

La gestión de cobranza es un proceso de gran importancia para la organización puesto que según los resultados genere se lograra cumplir con los objetivos propuestos. En tal sentido detallamos una serie de procedimientos que permitan agilizar la gestión de cobranza:

- Planificar y coordinar la gestión de cobro de acuerdo a la fechas de vencimientos de cada factura. Mediante un aviso de cobro semanal.
- Realizar las gestiones de cobro de manera persistente, enviando los estados de cuenta del cliente, por correo, comunicaciones, fax, etc. Esta gestión se realizará cada lunes, es decir, semanal.
- Hacer seguimiento a cada factura tomando en cuenta que la misma debe ser cobrada a la fecha de vencimiento. En el caso de cobrar después de la fecha de vencimiento, conversar con el cliente, y solo dar máximo 1 semana de plazo.
- Mantener siempre una buena relación comercial con el cliente buscando siempre prestar un buen servicio y la satisfacción de ambas partes.

#### **Estrategia y Acciones**

- Evaluar constantemente los reportes de las ventas a créditos y facturas pendientes para su cobro oportuno.
- Supervisar la gestión de cobranza y reducir los márgenes de pérdidas incobrables.

#### **Beneficios**

- Cumplir con la planificación y objetivos de la empresa.

**Fase II Determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regulares del crédito y el límite que deberán recibir.**

En este sentido se trata de evaluar las líneas de crédito y la cartera de clientes que se maneja conociendo la solidez financiera de cada cliente, para estos debemos aplicar los siguientes términos:

- Considerar la solicitud de requisitos al cliente basados en los documentos que se exigen tales como: referencias comerciales, referencias bancarias y estados de cuenta, registro mercantil, estados financieros auditados avalados por contador público colegiado, número de registro de información fiscal (RIF), la última declaración del impuesto sobre la renta y del impuesto al valor agregado (en caso que aplique). Relacionado a lo expuesto, para dar el crédito, debemos conocer al cliente, grado de evidencia de información, en el aspecto legal y que cumpla con todo lo establecido.
- Estimar la probabilidad del futuro deudor para determinar si está o no dentro de los límites de aceptación. Estudiar la capacidad del cliente en la información financiera histórica.
- Determinar cuáles son los clientes que califican según los términos regulares del crédito y la cantidad del crédito que deberá recibir. Solicitar los estados financieros de los últimos dos años, para saber el límite de crédito que le corresponde.
- Analizar la posición financiera del cliente y evaluar los factores que pueden afectarlas en un futuro.
- El crédito otorgado al cliente dependerá de la capacidad financiera analizada y el número de cuotas en el cual deberá pagar.

- El periodo de tiempo para el cual se asignara los créditos será el tiempo establecido por la organización. Todos los créditos deberán ser de 15 días máximo.

### **Estrategia y Acciones**

- Evaluar y analizar de manera severa la posición financiera de cada cliente.
- Supervisión constante de los otorgamientos de crédito.

### **Beneficios**

- Reducir márgenes de créditos a clientes que no califiquen con los términos regulares.
- Reconocer las cuentas de alto riesgo.

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

De acuerdo a las necesidades de cada empresa se debe medir y controlar los saldos de las cuentas por cobrar, ya que las mismas representan efectivo para la empresa y en base a la disponibilidad realiza planificación para atender sus compromisos, es por ello que se pueden establecer algunos parámetros para revisar permanentemente los saldos vencidos:

- Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de las ventas a créditos. A través del sistema administrativo, se genera el reporte seleccionando la fecha actual con el propósito de identificar las cuentas por cobrar vencidas, en caso de ser existentes.

- Conciliar los saldos individuales de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar.
- Vigilar la exposición de los saldos de cuentas por cobrar ante de la inflación y devaluación de la moneda. En este aspecto primero se debe mantener al día la antigüedad de saldos y en el caso de que se encuentren atrasadas hacer estudio de evaluación.
- Medir el tiempo en que el crédito permanece pendiente. Utilizando la herramienta del sistema administrativo, encontramos el registro de la factura y observamos el tiempo de crédito.

### **Estrategias y Acciones**

- Mantener un constante monitoreo de los saldos de cuentas por cobrar. Verificando semanalmente el reporte de cuentas por cobrar clientes.
- Determinar la amplitud del periodo de crédito.
- Aplicar el debido procedimiento para solicitar la cancelación de la deuda pendiente.

### **Beneficios**

- Elaborar juicios razonablemente exactos de la probabilidad de incumplimiento de los clientes.
- Reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. CONCLUSIONES**

Los lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar son de suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros. Cabe destacar que todo departamento y/o unidad que maneje recursos financieros requiere dimensión contable y financiera.

Al desarrollar esta investigación se afianzo a una revisión bibliográfica y al análisis de los resultados obtenidos del estudio aplicado, a través de los instrumentos metodológicos, se llegó a la conclusión:

La empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo.

Por otra parte el personal que allí labora aun cuando cuenta con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, indica que en su gran mayoría los errores y deficiencias son producto de las gestiones del dueño quien es el que autoriza los créditos sin cumplir con los lineamientos establecidos.

Del mismo modo la empresa debe contribuir a que las finanzas del departamento sean más prosperas y eficientes. Sin duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de cada una de los movimientos de cualquier organización y por lo tanto, facilitan el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución.

De manera que los lineamientos de control representan un diseño con la finalidad de conducir correctamente a la organización a una gestión más eficiente y por ende al logro de sus objetivos.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

Las entidades que manejan recursos financieros deben regirse por normas establecidas por las leyes, cumpliéndolas de forma eficiente para que se obtengan resultados positivos, es recomendable que la empresa aplique estas medidas para un óptimo control de actividades financieras y contables al igual que sus registros y operaciones diarias.

En base a los resultados obtenidos, se considera necesario realizar las siguientes recomendaciones, particularmente al departamento de Administración específicamente el área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo C.A, ya que esta le proporciona una orientación en cuanto a las debilidades que existen en el proceso de control de las cuentas por cobrar y flujo de efectivo entre las cuales están:

Implementar los lineamientos necesarios para agilizar su gestión de créditos y cobranzas y así asegurar una planificación eficiente, evitando los pagos de moras y grandes saldos de cuentas incobrables.

Se debe manejar una cartera de clientes que cumpla con los requerimientos establecidos, para de esta forma realizar seguimiento individual por cada cliente.

Organizar y planificar las actividades área de cobranza, asignando responsabilidades al personal, para realizar una gestión de cobro eficiente y así alcanzar metas propuestas.

Es importante tomar en cuenta que la capacitación es de gran importancia por tal motivo, se recomienda realizar cursos de adiestramiento para mejora de las gestiones en el área, así como involucrar al dueño en cada una de estas

actividades para concientizar de la gran importancia que tiene esta partida en la organización.

Así mismo se sugiere implementar políticas de motivación e incentivo hacia los empleados para aumentar su productividad hacia el logro de los objetivos, haciendo que se identifique con la misión y visión de la organización.

## REFERENCIAS

- Arias, Fideas. *El Proyecto de Investigacion: Introduccion a la Metodologia Cientifica 5ta Edicion*. Caracas: Episteme, 2006.
- Balestrini Acuña, Mirian. *Como se Elabora el Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela, Caracas: BI Consultores Asociados, 2004.
- Bittel, R. *Enciclopedia del Management*. Mexico: Oceano, 2002.
- Brito, Jose. *Contabilidad Basica Septima Edicion*. Centro de Contadores, 2006.
- Chiavenato, Idalberto. *Administracion*. Caracas Venezuela: McGraw Hill, 2005.
- Chillida, H. *Analisis e Interpretacion de Balances*. Caracas Venezuela: Limusa, 1999.
- El congreso de la Republica de Venezuela. «Gaceta N° 475 Extraordinaria.» *Wipo*. 21 de diciembre de 1955. <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ve/ve029es.pdf> (último acceso: 10 de agosto de 2017).
- Gonzalez. *Principios de Contabilidad*. Mexico: McGraw Hill, 2007.
- González, Galofre y. «Estrategias para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcovén, C.A.» *para optar al titulo de Licenciado en Contaduria Publica de la Universidad Jose Antonio Paez*. Valencia, Carabobo, 2012.
- Hernandez, Fernandez, y Batiptas. *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw Hill, 2014.
- Hurtado, I, y J Toro. *Paradigmas y Metodos de Investigacion en tiempos de Cambio*. Caracas Venezuela: Armas, 2001.
- Moronta. «Lineamientos para optimizar el sistema control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.» *para optar al titulo de Licenciado en Administracion de Empresa de la Universidad Jose Antonio Paez*. Valencia , Carabobo, 2013.
- Ortega, y Puerto. «Lineamientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Vene-Frenos, C.A ubicada en San Diego, Edo. Carabobo.» *para optar al titulo de Licenciado en Contaduria Publica en la Universidad Jose Antonio Paez*. Valencia, Carabobo, 2013.

- Sabino, C. *Metodología de la Investigación*. Caracas: Panapo, 2001.
- Stephen, Robbins. *Administración 8va Edición*. Mexico: Pearson Educación, 2005.
- Tamayo, y M Tamayo. *El proceso de la investigación Científica*. Mexico: Limusa, 1998.
- UPEL. *Manual de trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales* . Caracas: FEDUPEL, 2006.
- Van Horne, James C, y John Wachowics. *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Naucalpan, 2002.
- Villegas, Linares y. «Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.» *Para optar al título de Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo*. Valencia, Carabobo, 2015.

## ANEXOS



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado Sr:

El presente instrumento tiene como objetivos diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo C.A. El mismo es aplicado como parte del desarrollo de la investigación titulada **“Lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A”**, la cual deberá ser presentada como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

El instrumento consta de 10 ítems, los resultados serán analizados en forma global, por lo que se garantiza la completa confidencialidad de la información por usted suministrada. Asimismo, se agradece de antemano su espíritu de colaboración al dedicar a este instrumento parte de su valioso tiempo, ya que de ello depende el éxito del estudio.

Génesis García

**Octubre, 2017**

<b>CUESTIONARIO</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
1	¿Conoce usted de manera formal cuáles son sus funciones en el área de cuentas por cobrar?		
2	¿Se aplica lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar?		
3	¿La organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?		
4	¿Todo personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar tiene conocimiento de estas políticas?		
5	¿Antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se realiza la autenticidad de los datos suministrados?		
6	¿Los créditos solicitados por los clientes de la organización son evaluados bajo las políticas, normas y procedimientos establecidos?		
7	¿Existen parámetros establecidos para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?		
8	¿Se otorga crédito a clientes de la organización que ubicar incurrido en situación de mora?		
9	¿Existe algún control para identificar y registrar las transferencias y/o depósitos realizados por los clientes?		
10	¿Existe algún control para identificar y contabilizar los cheques devueltos en la cobranza?		

Cuestionario

Valencia, Octubre de 2017

Profesor(a):

Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar su Juicio de Experto para la Validez de Contenido del instrumento a aplicar, con el fin diagnosticar la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo C.A

El mismo es aplicado como parte del desarrollo de la investigación titulada **“Lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A”**, la cual deberá ser presentada como requisito para optar al título de Título de Licenciada en Contaduría Pública.

Agradecida de antemano por los aportes realizados en procura de enriquecer el instrumento, quedan de usted

Atentamente:

Br. Génesis García

**Octubre, 2017**



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**INSTRUCCIONES**

A continuación se presenta el formato que permite validar a través del juicio de expertos el instrumento de recolección de datos que será aplicado al personal de administración y contabilidad, con la finalidad de recabar información sobre la situación actual del control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo C.A se agradece emitir su juicio en cada uno de los siguientes aspectos:

Claridad, Precisión, Pertinencia y Coherencia, usado para ellos los siguientes Criterios:

Ü Excelente \_\_\_\_\_

Ü Bueno \_\_\_\_\_

Ü Regular \_\_\_\_\_

Ü Deficiente \_\_\_\_\_

Escala:

Ü 4 Excelente

Ü 3 Bueno

Ü 2 Regular

Ü 1

Deficiente



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**

Ítem	CLARIDAD				PRECISION				PERTINENCIA				COHERENCIA			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																

**Observaciones**

-----  
-----  
-----

\_\_\_\_\_  
**Nombre del Especialista**

\_\_\_\_\_  
**CI:** \_\_\_\_\_

**Profesión:** \_\_\_\_\_

**Firma**

## Cuadro

### Operación de las variables

**Objetivo General: Proponer lineamientos de control interno para mejorar las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.**

Objetivos específicos	Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems
- Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.	Funciones de responsable cuentas por cobrar	Cuentas por Cobrar: es la cuenta donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentados a favor de la empresa.	Grado de responsabilidad del encargado de las cuentas por cobrar	Organización estructura organizativa División de Funciones	Observación directa encuesta y Cuestionario	1-5
- Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A.	Control Interno	Comprende el plan de la organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables y promover la eficiencia en las operaciones.	Debilidades y Fortalezas del proceso de Control interno	Control Interno Toma de acciones correctivas	encuesta y Cuestionario	6-10
- Diseñar lineamientos de control interno que le permitan a la empresa Distribuidora Nacional de Motores Dinamo, C.A. mejorar la gestión de Cobranza.	Diseñar lineamientos	Explicaciones e instrucciones que son agrupadas, organizadas y expuestas de diferente manera para darle a un individuo la posibilidad de actuar de acuerdo a cómo sea requerido para cada situación.	Implementación de los lineamientos	Necesidad Beneficio Disposición	Propuesta	

Fuente: Garcia, G (2017)