



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA
ASOCIACION COOPERATIVA TRANSKARGA
R.L.**

Autor(es):

Lara José

Salinas Gusqueli

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



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO
EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA ASOCIACION
COOPERATIVA TRANSKARGA R.L.**

Trabajo De Grado Presentado Como Requisito Parcial Para Optar Al Título
De Licenciados En Contaduría Pública

Autor(es):

Lara José
Salinas Gusqueli

Tutor(a):

Nohelia Duran

San Diego, Mayo 2019



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

APROBACION DEL TUTOR

Quien suscribe, Nohelia Duran, portador(a) de la cedula de identidad N° 7.135.386, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos, Lara José y Salinas Gusqueli portadores de la cedula de identidad N° 26.182.062 y 25.590.164, titulado Lineamientos de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la Asociación Cooperativa Transkarga R.L, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciados 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 quince días (15) del mes de Mayo del año dos mil diecinueve (2019).

NOHELIA DURAN

7.135.386

DEDICATORIA

Primeramente a DIOS por siempre darme la fortaleza y la constancia para terminar mi carrera profesional, y por guiar cada uno de mis pasos para lograr cada una mis metas.

A mi hija por ser el motivo, mi inspiración, mi motor, mi fuerza para seguir adelante y lograr esta meta tan importante para ambas, Dios te bendiga y te cuide siempre hija te amo MINIGUS.

A mis padres por siempre confiar en mí y nunca permitir que dejara mis metas a mitad. Pero por sobre a mi madre esa personal tan especial e importante en mi vida por ser ese ejemplo de madre luchadora y perseverante, que a lo largo de los años me demostró que él que quiere puede, luchando cada día por las cosas y objetivos que nos planteamos en la vida, sin tu apoyo y confianza no hubiese sido posible lograr este gran sueño, no hay palabras para agradecerte todo lo que has dado y me has brindado. Te amo inmensamente mami.

A mis hermanos los dos hombres más especiales e importantes en mi vida, los que me han brindado su apoyo incondicionalmente, esos que cada día luchan para darme lo mejor, ellos son mi mejor ejemplo de lucha y perseverancia para lograr los sueños y las metas propuestas en la vida, que dios y los santos me los bendigan y cuiden siempre. Los mega amo

A mi amigo, compañero de tesis JOSE LARA ese ser que me regalo la vida y nuestra amiga HECTZA, por apoyarme durante la carrera, por ser tan motivador e inspirador para lograr esta meta tan importante para ambos. Te quiero mucho

A la Profesora Nohelia Duran por su apoyo y confianza para la realización de este proyecto.

A todas aquellas personas que estuvieron en mi vida a lo largo de este proyecto tan importante para mí y que aún se mantienen presente en mi vida.

A todos aquellos profesores que impartieron sus conocimientos para la enseñan y aprendizaje para la culminación de mi etapa profesional. A todo Dios los bendigan.

Gusqueli Salinas.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme otorgado la vida y permitirme llegar hasta este momento de mi vida tan importante y anhelado en la culminación de mi formación profesional, por haberme colocado personas tan especiales en mi vida que permitieron que hoy este sueño se esté volviendo realidad.

A mis viejos porque sé que no ha sido fácil el sacrificio que han tenido que hacer para que yo pueda cumplir esta metas, gracias por apoyarme en todos los buenos y malos momentos por siempre ser la guía de los pasos que debo tomar para poder ser la mejor persona posible, sin ustedes esta meta seguramente no habría de poder cumplirla.

A mi familia por todo el apoyo y la motivación que siempre me otorgaron para poder salir adelante en los momentos difíciles y lograr esta meta.

A mi Gus que sin duda que sin su apoyo hoy no hubiese podido culminar esta meta en mi vida, una de las personita más especiales que se ha cruzado por mi vida, de esas amigas que muchos desean pero pocos pueden tener gracias a Dios que permitió compartir este camino contigo Corazón.

Y finalmente pero no menos importante a todos mis amigos, que Dios me ha otorgado la bendición de conocer que siempre ha tenido una palabra de aliento para poder obtener los triunfos que he logrado, a aquellos que ya han cumplido esta meta y aquellos que no lograron pero que sin duda han sido un gran apoyo para que yo pudiese lograr lo que me propusiera.

José Lara.

AGRADECIMIENTOS

A dios por darme la vida y por permitir culminar esta meta tan importante para mí y mi familia.

A mi hija por regalarme su tiempo, para poder terminar esta meta tan importante para ambas, por ser la fuente de inspiración para salir adelante y por hacer de mis días grises, azules con solo su sonrisa y su amor. Te amo infinitamente dios te bendiga siempre.

A mis padres por el tiempo que muchas veces no les puedes dedicar pero el sacrificio valió la pena, por permitirme tener una educación y por su apoyo incondicional a lo largo de esta meta.

A mis hermanos por convertirse en ese bastón tan importante para mi vida, por su confianza y apoyo incondicional, por siempre creer en mí y nunca dejarme caer en momentos difíciles, no tengo palabras para agradecerles todo su amor y paciencia que me han brindado. Una y mil veces gracias son mi vida los amos inmensamente.

A mi amigo y compañero José Lara por su paciencia y perseverancia para el logro de esta meta, gracias por tu amistad incondicional porque juntos logramos esta meta tan importante para nuestra vida.

A mi compañera y amiga Hectzaidy Aguilar por regalarme a un excelente amigo y excelente persona como lo es José, mil gracias por esa ponerme en mi camino a personas motivadoras y perseverantes.

A mi tutora Nohelia Duran, por ser haber sido nuestra guía profesional para la realización de este proyecto, y por cada uno de los conocimientos brindados a lo largo de la carrera.

A todas aquellas personas que formaron parte de esta meta tan importante para mí.

Gusqueli Salinas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios porque solo gracias a él es posible que pueda lograr todas mis metas.

A mi viejo por ser el ejemplo que debo seguir de un hombre ejemplar, gracias por todos los consejos profesionales que me has dado, por tratar de formar el mejor profesional posible, eres uno de los pilares de mi vida sin ti esta meta no la hubiese podido cumplir.

A mi vieja por ser mi apoyo incondicional por siempre escucharme en los buenos momentos, pero sobre todo por escuchar y apoyarme en mis malos momentos, gracias a ti lo logre, le pido a Dios que me alcance la vida para agradecerte todo lo que me has dado.

Los amo infinitamente mis viejos sin duda no pude haber pedido mejores padres, y que este sea el primer éxito de muchos que podremos celebrar juntos.

A mis hermanos, tíos, primos, sobrinos y ahijados, gracias por el apoyo otorgado he logrado esta meta, espero que muy pronto el país salga de esta mala situación que hizo a algunos de mis familiares y amigos salir de él, y poder reencontrarnos y poder celebrar este triunfo.

A todos las personas que Dios me ha dado la dicha de conocer en mi carrera universitaria en especial a Lorexis, Adrián, Hectzaidy, Paola, Gabriela, Xioylin, Yohanny, Gusqueli, Gustavo, y a todos aquellos que se me escapa el nombre los apreciare siempre por todo su apoyo y amistad que me otorgaron la confianza para avanzar y lograr esta meta, los quiero mucho espero poder verlos pronto.

A mi tutora, mi profesora bella Nohelia Duran que nos brindó el apoyo necesario para lograr esta meta, gracias por la enseñanza de los valores éticos y morales que debe poseer un profesional, gracias por ser una profesional ejemplar.

José Lara.

INDICE GENERAL

	PAG
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	vi
LISTA DE CUADROS	ix
LISTA DE GRAFICOS	x
RESUMEN	xi
INTRODUCCION	1
CAPÍTULOS	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	5
1.3. Objetivos de la Investigación	5
1.4. Justificación de la Investigación	6
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	12
2.3. Definición de Términos	19
II MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de Investigación	21
3.2. Diseño de la Investigación	21
3.3. Fases de la Investigación	22
IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados	26
V PROPUESTA	
5.1. Presentación	37
5.2. Objetivos	38
5.3. Estudio de Factibilidad	39
5.4 Desarrollo de la Propuesta	39

Conclusión	45
Recomendaciones	47
REFERENCIAS	48
ANEXO	51

LISTA DE CUADROS

CUADROS	PAG.
1. Distribución de Cargo	23
2. Envío periódico de los estados de cuenta a los clientes	27
3. Sistema de control interno adecuado	28
4. Estándares para evaluar los procesos de cobranza	29
5. Atención oportuna a las solicitudes de los clientes	30
6. Satisfacción de los clientes	31
7. Tiempo necesario para el proceso de cobranza	32
8. Segregación de Funciones	33
9. Saldos en las cuentas por cobrar	34
10. Conciliación Bancaria	35
11. Cuentan con los recursos necesarios	36
12. Análisis DOFA	40

LISTA DE GRAFICOS

GRAFICOS	PAG.
1. Envío periódico de los estados de cuentas a los clientes	27
2. Sistema de control interno adecuado	28
3. Estándares para evaluar los procesos de cobranza	29
4. Atención oportuna a las solicitudes de los clientes	30
5. Satisfacción de los clientes	31
6. Tiempo necesario para el proceso de cobranza	32
7. Segregación de Funciones	33
8. Saldos en las cuentas por cobrar	34
9. Conciliación Bancaria	35
10. Cuentan con los recursos necesarios	35

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PAÉZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA: CONTADURIA PÚBLICA

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LA ASOCIACIÓN COOPERATIVA TRANSKARGA
R.L.**

Autor(es):

Lara José

Salinas Gusqueli

Tutor(a): Lcda. Nohelia Duran

Fecha: Mayo 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de grado tiene como objetivo primordial proponer lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar de la asociación cooperativa transkarga R.L, ubicada en el Municipio Puerto Cabello, Edo – Carabobo, específicamente en el área de cuentas por cobrar. Esta investigación se enmarca en un proceso descriptivo el cual menciona cada una de las debilidades que se presentan en el área de las cuentas por cobrar de la mencionada asociación. Los objetivos propuestos de la investigación se desarrollaran en una investigación, puesto que la información será recopilada mediante un cuestionario con respuesta cerradas y dicotómicas (SI-NO) tomando como población y muestra el personal del área de cuentas por cobrar, esto con el fin de profundizar el problema que allí se origina. Ya aplicado las técnicas de recolección de información se procedió a diseñar los lineamientos correctos para el mejoramiento de las cuentas por cobrar, esto con el fin que la asociación cooperativa transkarga R.L, lleven un mejor control interno de sus cuentas por cobrar puesto que esto lo ayudara hacer más eficaz y eficiente con cada uno de sus clientes.

Descriptor(es): Control Interno, Cuentas por Cobrar.

INTRODUCCIÓN

Toda organización debe contar con un control interno, ya que estos se diseñan e implementan con el fin de detectar las irregularidades que se le puedan presentar en cualquiera de sus áreas, para que estas no se desvíen de sus objetivos de rentabilidad establecidos por cada empresa, así como también la obtención de información confiable y oportuna para el cumplimiento de sus reglamentos y leyes.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de la pérdida del valor de los activos y ayuda a la confiabilidad de los estados financieros. Cada organización debe establecer sus políticas y procedimientos que ayudan asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección, estos nos ayuda a que se tomen las medidas necesarias para controlar cada uno de los riesgo relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

De acuerdo con lo antes mencionado el presente trabajo de investigación tiene como finalidad establecer lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar en la Asociación Cooperativa Transkarga, R.L. Ubicada en el municipio Puerto Cabello Edo Carabobo, tomando en cuenta para el estudio en el área de cuentas por cobrar.

Ya que la contabilidad representa un papel muy importante en toda organización puestos que se tratan de procedimientos administrativos y contables de control interno que deben aplicarse para salvaguarda y mantener en orden cada una de las transacciones diarias que se lleven a diario en la empresa. En este sentido la organización en estudio presente un problema en cuanto a nivel de cobranza de sus servicios prestados a cada uno de sus clientes, por lo que se establecerán lineamientos de control interno para que se establezca el ser y el deber ser entre cliente y proveedor. Dicho trabajo de investigación estará estructurado de la siguiente manera:

En el **Capítulo I**: Se plantea cuál es la situación problemática que se presenta en la Asociación Cooperativa Transkarga R.L., así como los objetivos establecidos en

la investigación, así como las razones básicas que llevaron a los investigadores el estudio descrito en la justificación.

Por otra parte el **Capítulo II**: Se desarrolla el marco teórico donde se describen los antecedentes de la investigación y se presentan las bases teóricas sobre la cual se fundamenta la investigación.

A su vez el **Capítulo III**: Se plantea cual es el marco metodológico para el desarrollo de la presente investigación donde se describe el diseño y tipo de la investigación, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitieron desarrollar las fases de la investigación.

En el **Capítulo IV**: Se expone el análisis de los resultados obtenidos, que permitieron el desarrollo de la propuesta planteada, la cual está dirigida en Diseñar Lineamientos de Control Interno que permitan optimizar los procedimientos de las Cuentas por Cobrar en la Asociación Cooperativa Transkarga, R.L.

En el **Capítulo V**: Se encuentra la propuesta donde se le plantea a la empresa implementar los lineamientos indicando la justificación de la propuesta.

Por lo que se concluye y se indican recomendaciones para la Asociación Cooperativa Transkarga R.L., las cuales debe tomar para así optimizar su control interno en las cuentas por cobrar.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

A nivel global resalta la relevancia de las Cuentas por Cobrar para las Organizaciones, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las organizaciones en la actualidad son realizados a crédito y respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las Cuentas por Cobrar constituyendo hoy en día siendo decisivo en el progreso exitoso de las organizaciones, son dinero esperando a ser cobrado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo dependerá de una eficaz gestión de cobranza dentro de las organizaciones. Fue de este modo que para cumplir con objetivos como el de Rentabilidad, las organizaciones al observar la dificultad que puedan presentar los clientes para cumplir sus compromisos de pagos, implementarían lineamientos de control interno que permitieran el análisis del porqué de la lentitud en la gestión de cobranza y que no permite que haya suficiente liquidez en las organizaciones, y de allí toma gran importancia el cobro de facturas para la gestión empresarial.

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

La industria venezolana ha asumido el reto de adaptarse a cambios estructurales y sistémicos en cada una de las áreas organizacionales trayendo como consecuencias cambios para adaptarse a las circunstancias predominantes en el país. La esfumación de muchas de las industrias en el país se debe a que no han tenido éxito en el proceso de adaptación la cual se deriva de no ser realista con la situación actual del país y no tomar las decisiones en momento adecuado. Los procesos administrativos son fundamentales para la vida de las organizaciones, algunas industrias concluyeron operaciones por no tener la voluntad y compromiso firme a adaptarse al cambio y tomar las decisiones adecuadas en áreas tan fundamentales como el área de cuentas por cobrar y esto ocasiona descontrol en la disponibilidad del dinero para poder cumplir con sus compromisos de pagos.

De acuerdo con lo antes mencionado la Asociación Cooperativa Transkarga, R.L, tiene como objetivo desempeñar directamente las actividades indispensables y conexas para la prestación del servicio público y privado de transporte de carga en general, mixta, a granel o cualquier tipo de género en el territorio nacional. Cabe destacar que en dicha organización se presenta una situación administrativa de gran importancia en el área de cuentas por cobrar, la cual se encarga de la contabilización oportuna y veras y la gestión de cobranza de clientes por el servicio antes descrito, ya que no presenta los lineamientos de control necesarios para desempeñar cada una de las gestiones de manera eficiente y poseer mayor control en la gestión de cobranza debido a que se genera un retraso en el cobro de las facturas emitidas a los clientes por la prestación del servicio esta se genera en un lapso de 7 a 20 días, debido a que presenta serias debilidades como, no llevar el control en el vencimiento de las facturas, no llevar un programas de cobros adecuado, no revisar semanalmente las facturas vencidas. En consecuencia la no aplicación de lineamientos de control en las cuentas por cobrar representa un grave problema a la empresa, ya que se impide que se tenga a tiempo la disponibilidad de los ingresos correspondientes de su actividad principal.

Estupiñan (2002), define el control interno como:

Un proceso ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal, diseñada específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p21).

El tiempo ha demostrado la importancia que presenta el control interno dentro del área administrativa y contable dentro de las pequeñas y medianas empresas específicamente en el departamento de cuentas por cobrar, permitiéndole a la gerencia mejorar, para obtener a su vez información veraz, oportuna y 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 exitoso para mantener y sostener la eficacia y la rentabilidad de la misma.

1.2. Formulación del Problema

¿Qué beneficios generara la aplicación de lineamientos de control interno en el área de Cuentas por Cobrar en la “Asociación Cooperativa Transkarga, R.L”?

1.3. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno en el área de Cuentas por Cobrar en la “Asociación Cooperativa Transkarga, R.L”.

Objetivos Específicos

Desde el punto de vista social, puede servir como consulta a otros investigadores, permitirá brindar información sobre la problemática que afectan a las organizaciones que no poseen un adecuado control en sus operaciones de cobranza y servir de guía de referencia que les permita enfocar aspectos de interés en los lineamientos de control que les permita evaluar los resultados de la organización.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico o referencial comprende la sustentación teórica de la investigación a partir de los conceptos, teorías y trabajos previos relacionados con el tema de estudio.

Ander-Egg, Ezequiel (1990) define el marco teórico o referencial como “Se expresan las proposiciones teóricas generales, las teóricas específicas, los postulados, los supuestos, categorías y conceptos que han de servir de referencia para ordenar la masa de los hechos concernientes al problema o problemas que son motivos de estudios e investigación”.

2.1 ANTECEDENTES

Toda investigación debe acudir a estudios desarrollados previamente que puedan servir de punto de apoyo en las mismas, ya que estos ayudan a detectar situaciones análogas al problema en estudio, su tratamiento, los procedimientos de recolección de datos, la metodología de trabajo empleada, así como sus conclusiones y recomendaciones. Boscan (2001) define los antecedentes como “Relacionan el problema tratado como investigaciones anteriores referidas al mismo tema (o temática similares), las cuales aportan conceptos y teorías relevantes para el estudio”. (Pag 36). En este sentido, se han compilado varios estudios relacionados con la temática de análisis.

Jaramillo (2017), realizo un trabajo de grado titulado **“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”**, en la Universidad Privada Norbert Wiener de Perú, para optar al grado de Contador Público. La investigación se centra en las carencias que presenta la empresa en cuanto a un control interno solido que le permita regular el adecuado proceso de cobranza y pagos se empleó un plan de implementación de control interno que promueva la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar a través de aplicación de políticas y procesos de control interno, tomando como base los componentes establecidos en el informe COSO I. Se trata de una investigación tipo descriptiva, analítica y proyectiva utilizando un diseño transversal – longitudinal de tipo no experimental, cuya muestra es del 100% de la población, la recolección se realizó a través de entrevista y encuestas cerradas. (Pag 17)

La investigación se relaciona ya que demuestra lo importante del control interno en el área de las cuentas por cobrar, cabe destacar que es el área donde la Asociación Cooperativa Transkarga RL, es donde presenta su debilidad en sus condiciones de un sistema de control interno confiable y seguro. Ya que es una de las áreas contables la cual debería de llevar un mayor control interno en las cuentas por cobrar ya que de ellas depende la gran parte de sus ingresos.

Según autores, Areli, Marquina, Morales (2017), presentan el siguiente trabajo de grado titulado **“Incidencia de la Gestión de las Cuentas Por Cobrar Comerciales en la Liquidez de la Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca-Año 2016”**. La investigación se evaluó a través de cuatro procesos de las cuentas por cobrar, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., ubicado en el departamento de Cajamarca.

Para un efectivo control de gestión de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno

de los procesos de las cuentas por cobrar, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Asimismo, se realizaron una investigación de campo acompañado con fichas de observación acerca de las cuentas por cobrar de la empresa, las cuales permitieron identificar una ausencia de patrones y procedimientos que pudieran permitir una buena gestión satisfactoria para la empresa. (Pag 10)

Se toma como referencia, este trabajo de grado ya que requieren implementa normas y procedimientos para determinar las incidencias en las gestiones de las cuentas por cobrar, la problemática del mencionado trabajo se centra en la ausencia de patrones y procedimientos lo cual no permite una buena gestión para la empresa.

Tovar (2015), presenta trabajo de grado titulado **“Manual de normas y procedimientos para optimar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa construcciones Tocar C.A.”** realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciada de Contaduría Pública. La investigación fue diseñada bajo la modalidad de proyecto factible, en un nivel proyectivo, apoyada en un estudio de campo, en una población de 04 sujetos de la empresa como objeto de estudio, a quienes se les aplico la técnica de encuestas a través de cuestionario de 11 ítems. Luego de analizar los datos se concluyó que la empresa no cuenta con normas y procedimientos definidos para el control interno del sistema de cuentas por cobrar, por lo cual se justica la propuesta técnica proyectiva de para estructurar un manual de normas y procedimientos para optimizar el sistema de cuentas por cobrar en la empresa en estudio. (Pag 07)

Se tomó como referencia ya que este estudio plantea un manual de normas y procedimientos que indica la secuencia lógica de las actividades en cada uno de los pasos que conforman el procedimiento de cuentas por cobrar, así como prevenir posibles irregularidades administrativas, las cuales llevaron a mejorar el proceso de control interno en el sistema de cobranza.

Según autores, Dicuru, Linares, Villegas, (2015), presentan el trabajo de grado titulado **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, C.A.”** realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciada en Contaduría Pública. La investigación está enmarcada en un diseño no experimental, concebido dentro de la modalidad general de estudio de proyecto factible, sustentada en una investigación de campo, con un nivel descriptivo. Con una muestra de 03 personas que laboran dentro del departamento de cuentas por cobrar, a las que se le aplicó un instrumento como el cuestionario, constituido por alternativas de respuestas dicotómicas (Si y No). Lo cual concluyo que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican, no están segregadas las funciones dentro del departamento de cuenta por cobrar, y no se toman medidas correctivas. Por lo cual se propuso el diseño de procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Naturalfloor, C.A. mejore la gestión de crédito y cobranza.

Se tomó como referencia ya que plantea procedimientos similares para el diagnóstico de la problemática presentada en la organización esto se detectó a través de la aplicación de un cuestionario donde se pudo evidenciar las irregularidades de control interno que no permite el normal desenvolvimiento de las actividades dentro del área de cuentas por cobrar, las cuales llevaron a tomar la decisión de aplicar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa mejorar la gestión de crédito y cobranza.

Albero y González (2015), presentan en su trabajo de grado titulado **“Propuesta De Estrategias De Control Interno Para El Ciclo De Compras - Cuentas Por Pagar - Pagos De La Empresa “L.H.R Industrial Supply C.A” Ubicada En Valencia, Edo. Carabobo.”** presentado en la universidad de Carabobo para optar al título de Licenciados (as) en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad elaborar una propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras-cuentas por pagar de la empresa L.H.R. Industrial Supply C.A. con el fin de

lograr la optimización del proceso y prácticas administrativas y contables, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma aporta una posible solución ejecutable en la problemática planteada, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la observación directa y la aplicación de la encuesta que consta de diez (10) preguntas cerradas. El objetivo principal de esta propuesta proporciona una mejora en el ciclo de compras con la finalidad de obtener controles adecuados para su proceso así como las actividades que se desarrollan dentro del área administrativa.

Se toma como referencia ya que está relacionado con nuestra problemática que es aplicar un adecuado control interno de las cuentas por cobrar, ya que las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar están relacionadas, porque en ambos trabajos de grados se busca la eficacia y eficiencia a través de la aplicación de controles adecuados para optimizar sus procesos tanto al momento de cobro de una factura producto de un servicio prestado como al pago de una obligación contraída por una organización.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas o referencia bibliográficas corresponde a la fase de apoyo en la investigación o estudio de mercado, ya que aportan las teorías necesarias donde se sustenta el tema tratado.

Según Arias (2012), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adaptado, para sustentar o explicar el problema planteado”. (Pag 107).

Control Interno

Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías.

Eficacia y Eficiencia de las operaciones.

Confiabilidad de la información financiera.

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables.

Componentes del Control Interno

El Control Interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del Control son:

Ambiente de Control.

Evaluación de Riesgos.

Actividades de Control.

Información y Comunicación.

Supervisión.

Ambiente de Control

El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control.

Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, la filosofía de dirección y el estilo de dirección, la manera en que la dirección asigna la autoridad y

las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados así como la atención y orientación que proporciona el Consejo de Administración.

Evaluación de Riesgos

La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio.

Actividades de Control

Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad.

Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

Información y Comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio.

Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Supervisión

Los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión.

Por su parte Bacallao, (2009), menciona que “El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura del control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad”.

El control interno no es más que un plan organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de proteger los activos, verificar la exactitud y confiabilidad de la información financiera, de las operaciones.

Objetivos del Control Interno

La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y control.

Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso propiedad de la entidad.

Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.

Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

Sistema de Control Interno

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Este es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

Elementos del Sistema de Control Interno

Definición de los objetivos y las metas tanto generales, como específicas, además de la formulación de los clientes operativos que sean necesarios.

Definición de las políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.

Utilizar o adoptar un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.

Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.

Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.

Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.

Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones de control interno.

Establecimiento de mecanismos que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen sus usuarios y/o clientes sobre la gestión desarrollada.

Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.

Establecimientos de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal.

Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Cobranza

La acción de exigir derechos ganados a una persona por prestación de servicio o ventas 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 permitan obtener el pago de sus préstamos.

Dora, Hernández (2004) define 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 para examinar el desarrollo de los clientes”. (Pag.89).

Políticas de Crédito y Cobranza

Las ventas a crédito que realiza una empresa pueden adoptar varias modalidades, formalidades y términos, lo que debe responder a un plan de 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 los clientes.

Para Van, James y Wachowinz (2009) 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. (Pag. 254)

Control Interno de las cuentas por cobrar

La inclusión de la modalidad del crédito aplicado por las empresas por 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) señala: las cuentas por cobrar es un solo elemento de todo el ciclo de operaciones que se denomina ciclo de ingresos, en el que están íntimamente relacionadas las siguientes operaciones:

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

Por tal motivo es aconsejable implementar el control interno para controlar lo relacionado con las cuentas por cobrar y simultáneamente resguardar el resto de las operaciones mencionadas porque si se perjudica una de estas operaciones además se verá afectada por la interrelación en sus funciones que tiene una respecto a la otra.

2.3 Definición de Términos Básicos

Control: es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera.

Control Contable: es un procedimiento administrativo empleado para conservar la fiabilidad y veracidad en las transacciones y su contabilidad, así como el salvaguardar los activos y se vigile los registros financieros y que estén respaldados por la documentación necesaria.

Cuentas: registro que reconoce las variaciones experimentales por un elemento patrimonial, poniendo de manifiesto su situación en una fecha determinada.

Cuentas por Cobrar: es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de productos o servicios prestados.

Eficacia: capacidad de lograr los objetivos del negocio.

Estrategias: acción propuesta para el logro de los objetivos.

Gestión de Cobranza: es el conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o los servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso de créditos.

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.

Política Contable: regula toda la actividad contable referente a los registros, tratamientos y presentación resumida de las transacciones financieras.

Procedimientos: son los modos por los cuales deberán ejecutarse u organizarse los programas.

Procesos Administrativos: es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

Sistemas Contables: es el eje alrededor se toman la mayoría de las decisiones financieras.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Tamayo y Tamayo (2004) define al marco metodológico como “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, dicho conocimiento se adquiere para relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas planteados. (p.37).

3.1 Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos a alcanzar en la investigación de lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar en la ASOCIACIÓN COOPERATIVA TRANSKARGA, R.L., orientada a estudiar las debilidades que se presentan el área de las cuentas por cobrar de la mencionada asociación. Para Arias (2012), la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (pag.24)

3.2 Diseño de la Investigación

Para Balestrini (2006), el diseño de la investigación es “un plan global de investigación que integran de un modo coherente y adecuadamente correcto, técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previsto y objetivos”. (Pag 131)

En lo que respecta a la investigación planteada, lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar de la ASOCIACIÓN COOPERATIVA TRANSKARGA R.L, la estrategia general para la recolección de datos y desarrollo de la información en función a los objetivos planteados está dirigido a un diseño de campo, no experimental, puesto que los datos se obtendrán directamente de personal que labora en el área de las cuentas por cobrar de la hay antes mencionada asociación.

3.3 Fases de la Investigación

Para el desarrollo de la investigación, se estructuraran a la misma en tres (03) fases, donde cada una de ellas tiene relación con los objetivos específicos planteados. Por lo que a continuación se muestran cuáles son los métodos que se deben tomar en cuenta para el desarrollo de cada fase metodológica.

3.3.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual que presenta el área de las cuentas por cobrar en su control interno de la “ASOCIACIÓN COOPERATIVA TRANSKARGA, R.L”.

Con la finalidad de cumplir con esta fase de la investigación es necesario integrar a los mismos individuos que fueron parte de la población y muestra del estudio, así de acuerdo a Bavaresco (2006) la población “es la totalidad de los elementos que conforman un conjunto”. (p.91), conforme a esto se tomara como población del presente estudio a todo el personal que esté a cargo de llevar el control de las cuentas por cobrar en la “ASOCIACION COOPERATIVA TRANSKARGA R.L” la cual consta de tres (3) personas que intervienen en el proceso de cuentas por cobrar esta población está compuesta por, un (1) contador, un (1) facturador y, un (1) asistente administrativo.

Para las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos como lo definen los siguientes autores: Hernández, Fernández y Baptista (2010), expresan que son los medios empleados para recolectar la información valiéndose de las fuentes por medio de las cuales se recolectan los datos.

Debe indicarse que el cuestionario a utilizar estará constituido por preguntas de repuestas cerradas y dicotómicas (SI – NO) y su estructura está dirigida a diagnosticar si el control interno de las cuentas por cobrar se realiza de forma correcta y eficaz. De igual forma se describe la población y muestra por la cual se encuentra constituida la Asociación Cooperativa Transkarga R.L.

Según Arias (2006) “la población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

CUADRO 1

Cargo	Nº
Presidente	1
Vice-Presidente	1
Gerente	1
Contador	1
Administrador	1
Facturador	1
Asistente de Administración	4
Asistente de Administración	4
TOTAL	14

Fuente. Asociación cooperativa transkarga R.L., (2017)

Tal como se observa, la cantidad de catorce (14) sujetos posibilita utilizar el censo poblacional, el cual según Sabino (2002), es el análisis de la totalidad del universo de interés en el estudio, como es el caso de la presente investigación cuyo universo lo conforman la asociación cooperativa transkarga R.L.; ya que se tomaran en cuenta tres (03) personas.

La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, que se obtiene para averiguar las propiedades o características de esta última, por lo que interesa que sea un reflejo de la población, que sea representativa de ella.

3.3.2 Fase II: Identificar de las debilidades de control interno en el área de cuentas por cobrar de la “ASOCIACIÓN COOPERATIVA TRANSKARGA R.L”.

Para el desarrollo de esta fase se tomara en cuenta el resultado del cuestionario aplicado al personal que labora en el área de las cuentas por cobrar de la “Asociación Cooperativa Transkarga, R.L”, luego se procederá a establecer los factores que intervienen en la efectividad del proceso de cobranza es necesario realizar un análisis de los resultados obtenidos a través del cuestionario y de la lista de cotejo y plasmarlo sobre una matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). De acuerdo a Herrera (2013) “es una herramienta fundamental para conocer el estado general en el que pueda encontrarse la organización, una evaluación comparativa de las condiciones reales de la empresa tomando en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas”.

3.3.3 Fase III: Diseñar de lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la “ASOCIACIÓN COOPERATIVA TRANSKARGA, R.L”.

Para el desarrollo de esta fase se toma en cuenta las debilidades presentadas y se establecen una serie de lineamientos de control para mejorar el funcionamiento y permita a la empresa alcanzar sus objetivos.

Propuesta de lineamientos de control interno:

Al finalizar cada semana deben enviarse los estados de cuentas respectivos de cada cliente.

Comprobar regularmente los saldos de las cuentas por cobrar a clientes, los libros auxiliares deben conciliarse con las cuentas de control.

Se debe realizar un seguimiento continuo de las cuentas atrasadas de los clientes.

Implementar un manual de normas y procedimientos el cual permitirá conocer el adecuado funcionamiento interno dentro del área de cuentas por cobrar.

La administración debe identificar y ejecutar las acciones que se requieran para manejar los riesgos que afecten a los objetivos establecidos.

Mantener una comunicación constante con el cliente, con el fin de recordarle la factura que adeuda y recordarle la cancelación de la misma.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento (Cuestionario) para la recolección de la información a los sujetos que integran la población en estudio. Balestrini (2012), señala lo siguiente:

La representación escrita, conviene incorporar los datos estadísticos recolectados, en forma de texto, a partir de una descripción de los mismos. En aquellos casos donde se manejan pocos ítems a través de la palabra escrita, es posible dar cuenta de la direccionalidad de tales hechos. (p. 180)

4.1. Análisis e interpretación de los resultados.

En tal sentido, los investigadores realizaron presentación grafica de los resultados obtenidos en las tablas estadísticas y gráficos circulares, los resultados obtenidos fueron proyectados por las técnicas e instrumentos utilizados que ayudan con una visión más clara y desarrollo de la investigación. La presentación de cada uno de los datos está representado por descripción detallada de los datos primarios obtenidos por el instrumentó aplicado donde la técnica utilizada se basa en la estadística descriptiva, que permite agrupar, tabular, analizar e interpretar los resultados del lugar donde ocurren los hechos. Según Hevia (2001) “Este estudio se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de datos, donde se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación (pág. 46)”.

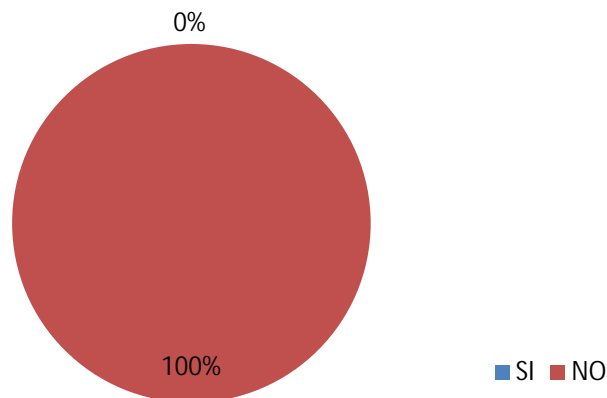
A continuación se presentan los ITEMS que se argumentaron en la investigación.

Ítem 1. ¿Tiene usted conocimiento si se envían periódicamente los estados de cuenta a los clientes de la Asociación?

Cuadro N°2. Envío periódico de los estados de cuentas a los clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	100%
NO	3	0
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 1: Envío periódico de los estados de cuenta a los clientes

Análisis e Interpretación

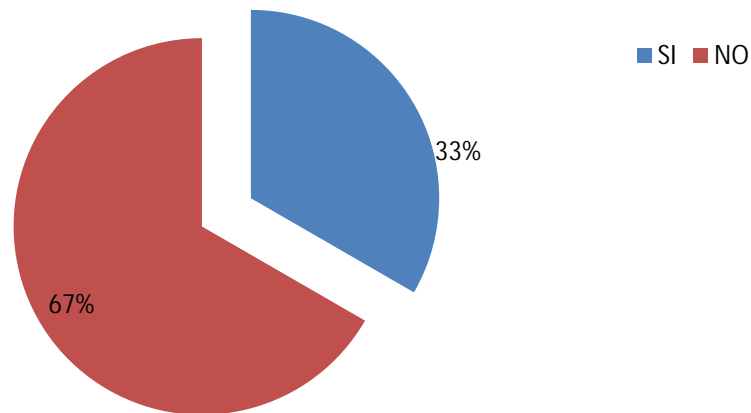
Se observó que el cien (100) % de la muestra encuestada afirman de manera negativa que no se le envían periódicamente los estados de cuenta a los clientes, lo cual se evidencia como una debilidad en la comunicación Empresa – Cliente que afecta+ el área de cobranza para el logro de los objetivos planteados por la asociación

Ítem. 2 ¿Tiene usted conocimiento si la asociación cuenta con un sistema de control interno adecuado para el desarrollo de las operaciones en el área de cuentas por cobrar?

Cuadro N°3. Sistema de control interno adecuado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 2: Sistema de control interno adecuado

Análisis e Interpretación

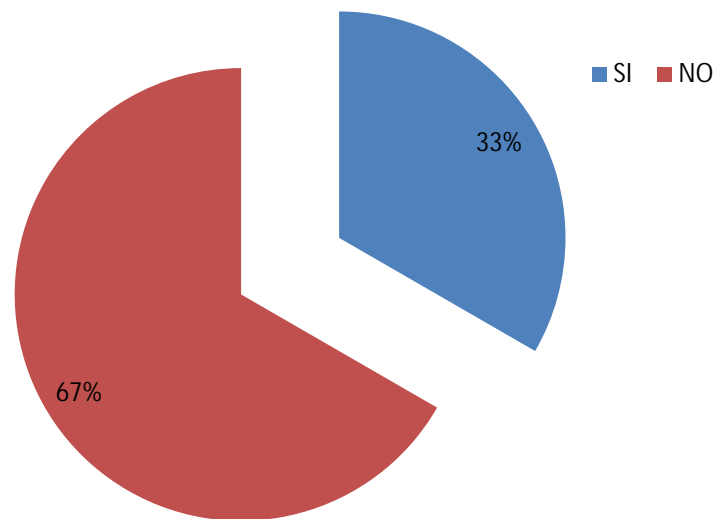
Se observó que el treinta tres (33) % por ciento de la muestra encuestada respondieron positivamente porque consideran que la asociación cuenta con un sistema de control interno adecuado en las cuentas por cobrar, mientras que el sesenta y siete (67) % de la muestra encuestada respondieron de forma negativa porque afirman que los sistemas de control interno no son apropiados para realizar sus funciones. Con los resultados obtenidos se evidencia que el personal involucrado en el área no posee lineamientos específicos al realizar sus actividades, lo cual constituye un aspecto negativo para dicho proceso.

Ítem 3. ¿Tiene usted conocimiento si en el área de cuentas por cobrar existen estándares para evaluar los procesos de cobranza?

Cuadro N°4. Estándares para evaluar los procesos de cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 3: Estándares para evaluar los procesos de cobranzas

Análisis e Interpretación

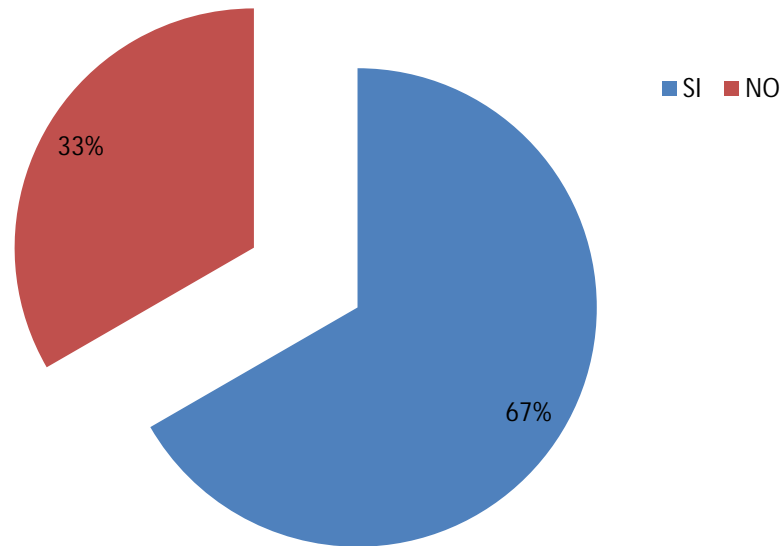
Se Observó que el treinta y tres (33) % de la muestra encuestada, indicaron que si existen estándares para los procesos de cobranza, sin embargo el sesenta y siete (67) % de los encuestados afirmo que no existen estándares para la evaluación de los proceso de cobranza. Lo cual evidencia que no existen parámetros para evaluar si los procedimientos para realizar la gestión de cobranza se están efectuando adecuadamente.

Ítem 4. ¿Tiene usted conocimiento si la asociación presta atención oportuna a las solicitudes de sus clientes?

Cuadro N°5. Atención oportuna a las solicitudes de los clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 4: Atención oportuna a las solicitudes de sus clientes

Análisis e Interpretación

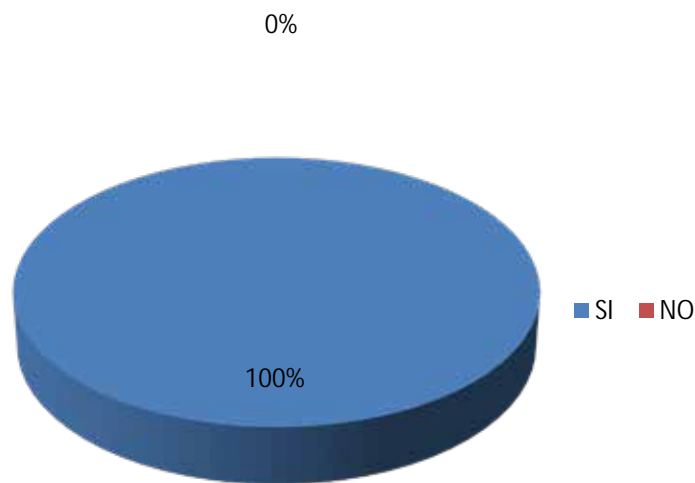
Se observó que el sesenta y siete (67) % de la muestra encuestada respondió positivamente, afirmando que la atención es oportuna en cuanto a las solicitudes de los clientes, mientras que el treinta y tres (33) % de la muestra encuestada respondieron negativamente, afirmando que la capacidad de cobertura se ve disminuida por el incumplimiento o retrasos de los pagos con sus afiliados ya que no posee liquidez suficiente para cumplir con todas sus obligaciones.

Ítem 5. ¿Tiene usted conocimiento si los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que le presta la Asociación?

Cuadro N°6. Satisfacción de los clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	100%
NO	-	-
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Grafico 5: Satisfacción de los clientes

Análisis e Interpretación

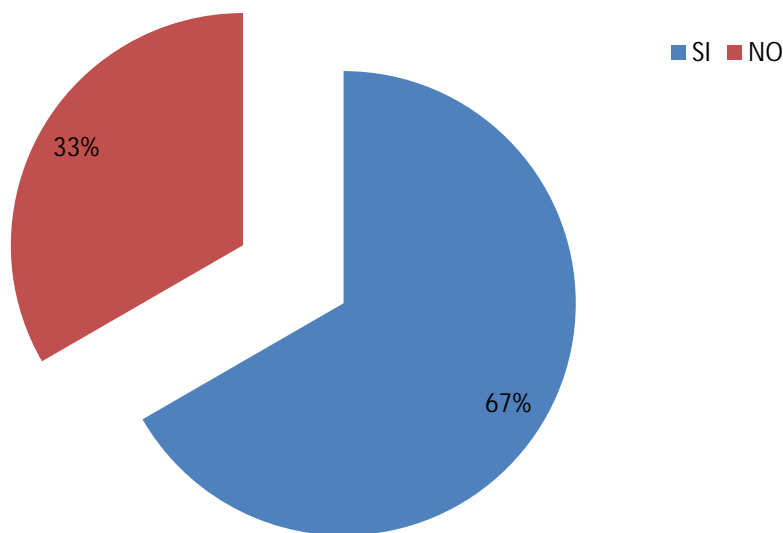
Se observó que el cien (100) % de la muestra encuestadas, afirmaron de manera positiva que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio de transporte de carga pesada que les presta la Asociación Cooperativa Transkarga, R.L. Lo que demuestra una clara fortaleza en la relación Empresa – Cliente.

Ítem 6. ¿Tiene usted conocimiento si el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente?

Cuadro N°7. Tiempo necesario para el proceso de cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA Y SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 6: Tiempo necesario para realizar el proceso de cobranza

Análisis e Interpretación

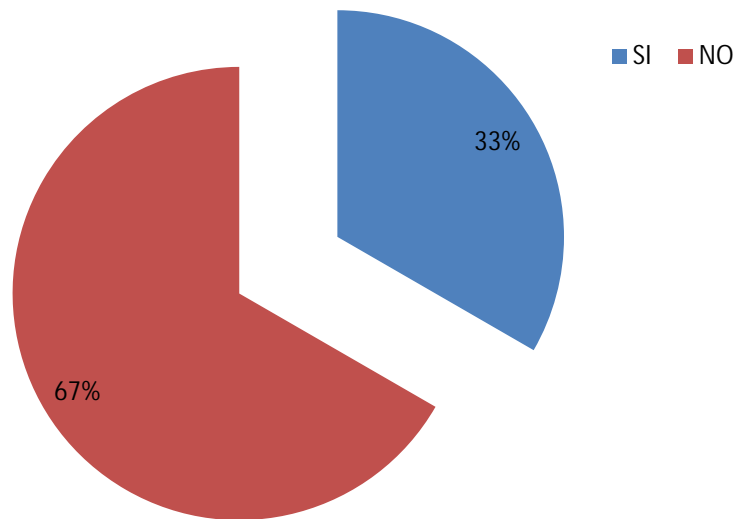
Se observó en este gráfico que el treinta y tres (33) % de la muestra encuestada respondieron positivamente, opinando que el tiempo es suficiente para realizar el proceso de cobranza, por otra parte observamos que el sesenta y siete (67) % de la muestra encuestada afirmaron que el tiempo no es suficiente para realizar el proceso de cobranza por lo que no se realizan todas las operaciones necesarias al evidenciar que existen debilidades que deben ser mejoradas a fin de lograr recuperar dentro de los plazos establecidos las deudas que sus clientes mantienen con la empresa.

Ítem 7. ¿Tiene usted conocimiento si existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro en el departamento de finanzas en cuanto al área de cuentas por cobrar?

Cuadro N°8 Segregación de Funciones.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 7 Segregación de funciones

Análisis e Interpretación

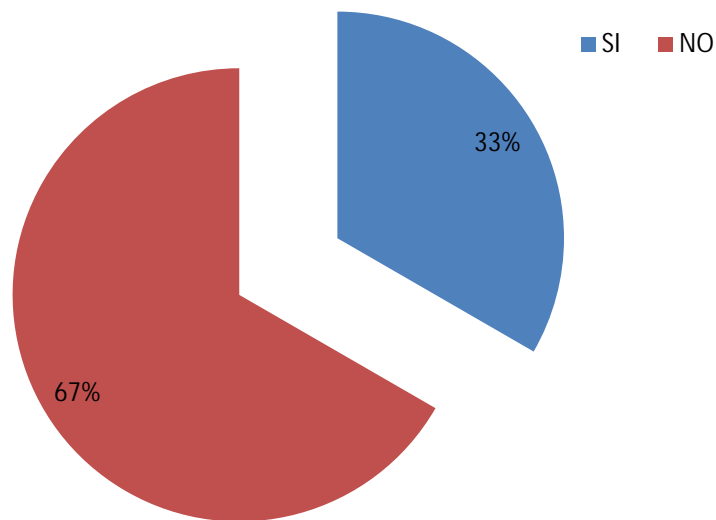
Se observó que el treinta y tres (33) % de la muestra encuestada afirmaron positivamente que si se encuentran bien definidas cada una de las funciones dentro del área de las cuentas por cobrar, mientras que el sesenta y siete (67) % de la muestra encuestada respondió negativamente, indicando que no están bien segregadas las funciones de cada miembro del área de cuentas por cobrar ya que se encuentra duplicidad en funciones por un mismo usuario.

Ítem 8. ¿Tiene usted conocimiento si frecuentemente se realiza análisis de los saldos en las cuentas por cobrar?

Cuadro N°9 Saldos en las cuentas por cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	33%
NO	2	67%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 8: Análisis en los saldos en las cuentas por cobrar

Análisis e Interpretación

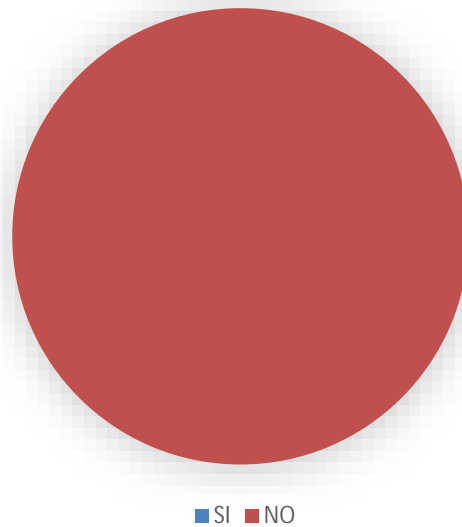
Se pudo evidenciar que el sesenta y siete (67) % de la muestra encuestada indicaron negativamente que la empresa no realiza análisis de los saldos de las cuentas por cobrar frecuentemente, mientras que el treinta y tres (33) % de la muestra encuestada afirmaron positivamente que si se realizan dichos análisis. Esto implica una debilidad de control a nivel contable, ya que la empresa debe revisar sus estados de saldos de las cuentas por cobrar para así determinar el status de los clientes.

Ítem 9. ¿Tiene conocimiento si se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?

Cuadro N°10 Conciliación Bancaria

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	-	-
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Gráfico 9: Conciliación Bancaria

Análisis e Interpretación

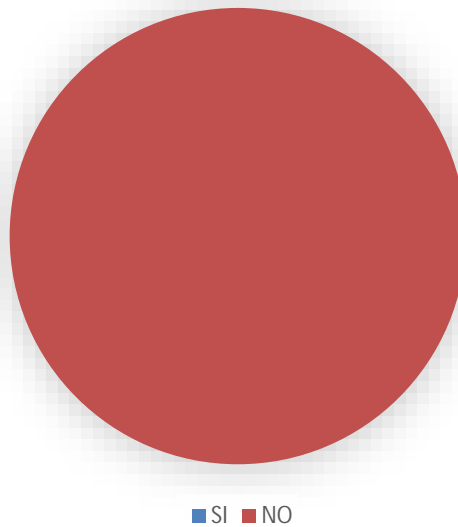
Se observó que el cien (100) % de la muestra encuestada afirman de manera negativa que la asociación no cuenta con un sistema para la verificación y análisis de las conciliaciones bancarias que permita optimizar los procesos contables y que disminuya la duplicidad de los registros.

Ítem 10. ¿Tiene usted conocimiento si la asociación cuenta con un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente?

Cuadro N°11 Auxiliar de Cuentas por Cobrar

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	-
NO	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: LARA, SALINAS (2019)



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Grafico 10: Auxiliar de Cuentas por Cobrar.

Análisis e Interpretación

Se observó que el cien (100) % de la muestra encuestada, afirmaron de manera negativa que no poseen dicha herramienta de control interno y no conocen a detalle la deuda real de cada cliente que posee con la asociación, lo cual constituye una debilidad evidente ya que si contaran con esta herramienta se facilita el análisis en cuanto al control de las cuentas por cobrar por cada cliente que posee.

CAPITULO V

PROPUESTA

LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA ASOCIACION COOPERATIVA TRANSKARGA R.L.

5.1 Presentación de la propuesta

Es un plan para la creación de lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar, para mejorar la operatividad a nivel de cobranza esto surge a través de las debilidades encontradas mediante los procedimientos y técnicas utilizados, estos nos muestran las deficiencias que se encuentran en el personal del área de las cuentas por cobrar.

Es por ello que se pretende analizar un mecanismo a corto plazo que permita el registro de cobranza, para que la información que arrojen los procesos sean de manera veraz y confiable. Esto con el fin de mejorar la operatividad en el área de cobranza, al realizar conciliaciones semanales se disminuye el riesgo de la duplicidad de los registros.

En este contexto, los lineamientos descritos además de facilitar las operaciones permitirán conocer cuáles serán las funciones de cada persona del área de Cuentas por Cobrar, a la vez demostrar la secuencia y el orden de cómo debe realizarse el trabajo. Una vez implementados los lineamientos en la empresa, se comienza un proceso de cambios positivos logrando brindar un mejor nivel de competitividad a la organización, rapidez en los procesos más importantes que la disponibilidad bancaria sea la real. De acuerdo a las operaciones y registros y operaciones que se realicen en la empresa se obtendrán cambios significativos en cuanto al registro de operaciones que se realicen en el área de Cuentas por Cobrar.

5.2 Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno en el área de Cuentas por Cobrar en la “Asociación Cooperativa Transkarga, R.L”.

Objetivos Específicos

Diagnosticar la situación actual que presenta la asociación cooperativa TRANSKARGA, R.L. en el control interno de sus cuentas por cobrar.

Identificar las debilidades de control interno en el área de cuenta por cobrar de la “Asociación Cooperativa Transkarga, R.L”.

Diseñar lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar de la asociación cooperativa Transkarga, R.L.

Metas

Aplicación de un proceso, optimo y eficaz en el control interno en el sistema de cobranza.

Disminuir los registros con duplicidad.

Mejorar los servicios prestados a los clientes.

Lograr ahorrar tiempo a nivel operacional.

Garantizar eficacia y eficiencia a cada uno de sus clientes.

Beneficios

Esta propuesta busca mejorar el rendimiento del personal de cobranza sino que también permitirá mejorar los procesos administrativos y contables que lleva la asociación cooperativa transkarga R.L, con el fin de contar con información real y confiable para la toma de decisiones a lo referente en sus procedimientos. También le permitirá al personal contar con tiempo real para solventar las necesidades de cada uno de sus clientes en cuanto a sus servicios y problemas que se les presenten, esto con el único fin de llevar un desarrollo continuo dentro de la asociación.

Justificación

De acuerdo con los resultados del estudio, el proyecto se justifica al señalar lineamientos que garanticen el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa en estudio, ya que mediante estos procesos los resultados que arrojen el sistema de cobranza sean más veraces y confiables, para el buen funcionamiento y así lograr la efectividad en sus servicios.

5.3. Estudio de la factibilidad.

Factibilidad Humana: se puede decir que tanto el personal de cobranza, como contable cuentan con los conocimientos necesarios para asegurar que la implementación de los nuevos lineamientos se lleven a cabo, sin embargo se recomiendan dar una charla acerca de los nuevos procedimientos para la optimización en el control interno de las cuentas por cobrar.

Factibilidad Técnica: Se cuenta con las herramientas necesarias para su implementación, dado a que al área de cuentas por cobrar es fácil establecer lineamientos de control interno puesto que la empresa está en constante cambio y se adapta de forma rápida, facilitando comodidad y equipos tecnológicos para que de esta misma manera se dé inicio a las propuestas de control interno para las actividades que brindaran mayor efectividad en las actividades y mostrar el disponible bancario real a los encargados de dicha empresa.

Factibilidad Económica: Se considera viable para la asociación ya que su implementación no representa una inversión fuera de su alcance.

5.4 Desarrollo de la Propuesta

En relación al desarrollo de los objetivos específicos del proyecto, los mismos se pueden llevar a cabo eficiente con el objetivo de mejorar los lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar, de la Asociación Cooperativa Transkarga, R.L.

Fase I: La fase uno consistió en la elaboración, preparación, y ejecución de una matriz DOFA para evidenciar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que se presentan en el control interno de las cuentas por cobrar en la Asociación Cooperativa Transkarga, R.L. como resultado del análisis del instrumento (cuestionario) aplicado.

Fortalezas	Debilidades
Ya están establecidos la misión, la visión, y los objetivos de la empresa.	Falta de segregación de funciones.
Crecimiento constante por parte de la empresa.	Falta de monitoreo en la gestión de cobranza.
Se estimula el desarrollo del recurso humano.	Deficiencia evidente en el Control Interno de la Empresa
Oportunidades	Amenazas
Optimizar los procesos de Cobranza	Falta de Disponibilidad Bancaria o Liquidez.
Supervisar de manera oportuna las conciliaciones bancarias.	Incumplimiento en la cancelación de los servicios a sus afiliados.
Programa de Cobranza bien estructurado	No posee Control Real sobre las Facturas por cobrar.

Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Con la información que se evidencia a través del cuadro N° 13, se puede indicar que el área de cuentas por cobrar de la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”, posee problemas fundamentales de funcionamiento, los cuales se traducen principalmente en que no están definidas las funciones que de cumplir cada miembro del área de cuentas por cobrar, además se diagnosticó problemas en el control de la documentación que ha ocasionado debilidades en el proceso de cobranza.

No obstante, en el diagnóstico también se consideraron aspectos que influyen positivamente en la gestión de cobranzas, como lo es el incentivo al desarrollo profesional y la oportunidad de crecer dentro de la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”

Al mismo tiempo puede indicarse que los factores que amenazan a la gestión de cuentas por cobrar. Están relacionados con la inconformidad por parte de los afiliados de la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.” por el incumplimiento de la cancelación de las obligaciones con sus afiliados debido a la poca liquidez con que cuenta la empresa.

Todos estos factores han originado la necesidad de elaborar Lineamientos de Control Interno que permitan controlar la gestión de cuentas por cobrar en la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.” los cuales serán desarrollados en el Capítulo V de la presente investigación

Fase II: La fase dos consistió en la identificación de las debilidades que se presentan en la Asociación Cooperativa Transkarga R.L., dichas debilidades se pudieron obtener a través de la aplicación de una matriz DOFA para mejorar cada una de ellas. No obstante debe practicarse un monitoreo eventual o programado con el fin de verificar su eficacia y eficiencia, proporcionando recomendaciones, en tal sentido el monitoreo nos permite identificar de manera directa el problema que se presenta dentro del departamento para así reducir e optimizar las debilidades detectadas.

Fase III: Por último la fase tres es el diseño de lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar, se tomara en cuenta las políticas y la rentabilidad de la organización para su implementación ya que estos deberán adaptarse a cualquier ámbito organizacional que se presente dentro de la organización. Ya que la gestión de cobranza es un proceso de suma importancia para la asociación puesto que según los resultados que genere se lograra cumplir con los objetivos propuestos. Es por ello que

detallamos una serie de lineamientos que permitan agilizar la gestión de cobranza dentro de la organización.

1.- Segregación de Funciones:

Funciones del Jefe de Cuentas por Cobrar:

Identificar las cuentas por cobrar, mediante una revisión periódica de las cuentas que sobre pasen el periodo contable.

Supervisar la cartera de clientes con quien cuenta la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”

Analizar los montos y antigüedad de los créditos otorgados con la finalidad de garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos.

Mantener una buena relación comercial con el cliente buscando siempre mantener un buen servicio y la satisfacción de ambas parte.

Gestionar los Procedimientos para los clientes morosos.

Funciones del Facturador:

Llevar un control sobre las transferencias y/o cheques, esto con la finalidad de detectar aquellas transferencias y/o cheques devueltos.

Solicitar al área de tesorería los estados de cuentas de todos los bancos y los ingresos productos de los servicios prestados de inmediato.

Conciliar los estados de ventas vs el reporte de cobranza generado por día.

Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro de los servicios a créditos.

Funciones del Asistente Administrativo:

Hacer seguimiento de cada factura, tomando en cuenta que la misma debe ser cobrada al momento de su vencimiento.

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

2.- Lineamientos a implementar en el área de cuentas por cobrar:

Es necesario aplicar lineamientos, ya que se diagnosticó que no todo el personal involucrado en el área de cobranzas tiene conocimiento sobre estándares para evaluar los procesos de cobranza, en tal sentido a continuación se muestran cuáles son los Lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar en la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”:

Diseñar auxiliares de cuentas por cobrar por cada cliente. (Ver Anexo A)

Hacer seguimiento a cada factura tomando que la misma debe ser cobrada a la fecha de vencimiento.

Realizar la gestión de cobro de manera persistente, enviando los estados de cuenta del cliente por correo.

Generar reporte constante de las cuentas por cobrar para analizar cuales están vencidas y su grado de significación dentro del saldo de las cuentas por cobrar.

Conciliar los saldos de los auxiliares de las cuentas por cobrar de cada cliente con el saldo total de las cuentas por cobrar.

Vigilar la exposición de los saldos de las cuentas por cobrar ante la inflación y devaluación de la moneda.

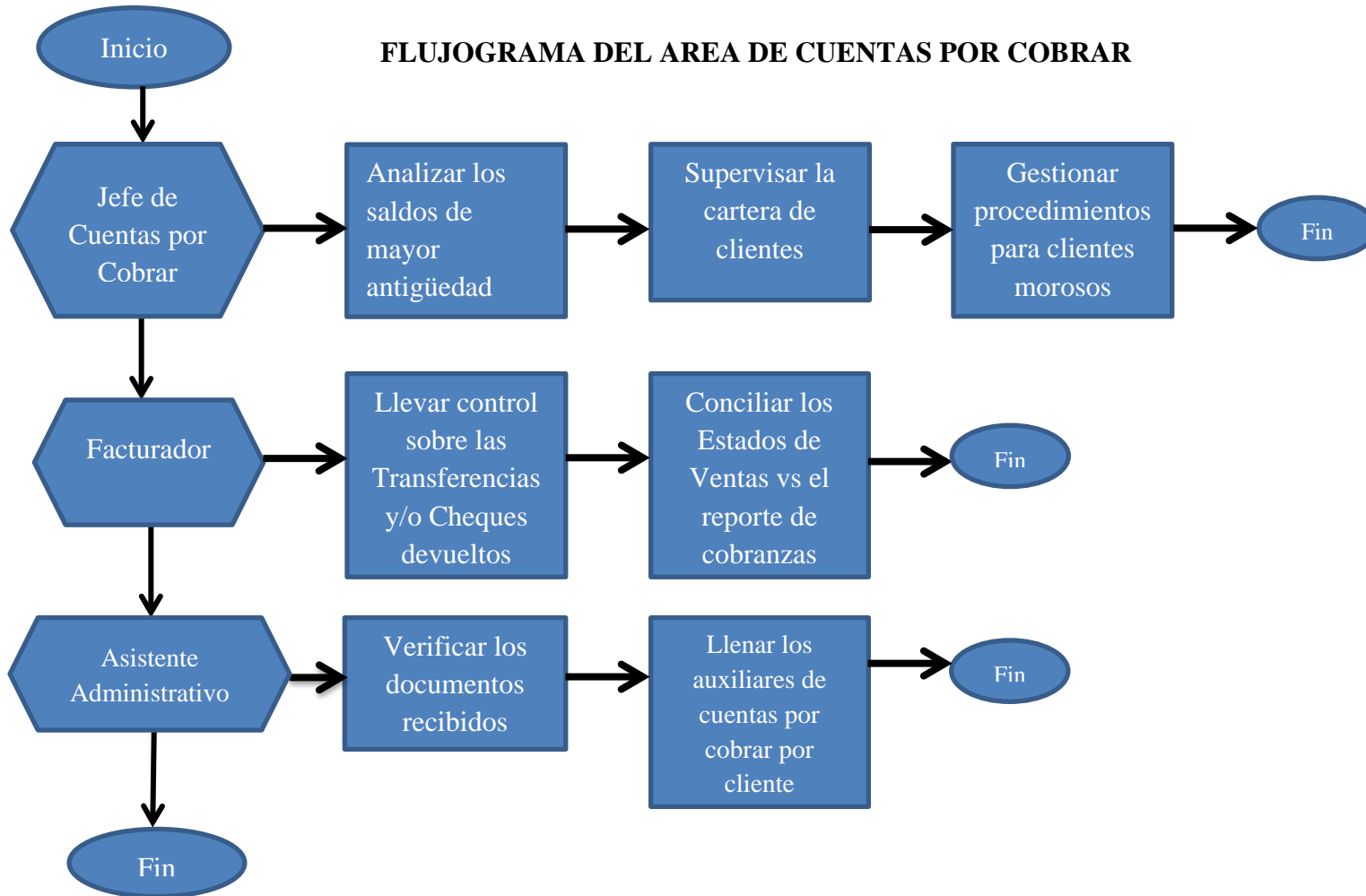
Mantener un constante monitoreo de los saldos de la cuentas por cobrar.

Definir el periodo de crédito que puede otorgar la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”.

Realizar semanalmente un análisis sobre los auxiliares de cuentas por cobrar de cada cliente.

Aplicar el debido procedimiento para solicitar la cancelación de la deuda pendiente.

FLUJOGRAMA DEL AREA DE CUENTAS POR COBRAR



Fuente: LARA, SALINAS (2019)

CONCLUSION

Los lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar son de gran importancia para el manejo eficiente de los recursos financieros. Dentro de todo departamento y/o área que maneje los recursos financieros requieren de una dimensión contable y financiera.

Para el buen funcionamiento de las actividades, debe existir un personal capacitado y con conocimientos contables, para que los movimientos financieros sean confiables en el área de cobranza.

Así mismo el estudio arrojó que se considera necesario que el personal del área de cobranza participe en procesos de aprendizajes y adiestramiento para mejorar las labores que llevan a cabo, los controles internos como proceso administrativo, evalúan operaciones que garantizan, entre otros aspectos de interés, la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de políticas, leyes y normas. En ese sentido, para que haya un control interno debe contarse con un proceso que integre de manera eficiente los objetivos, políticas y estrategias para el desarrollo de la organización y el cumplimiento de las metas corporativas

Se lograron desarrollar con todos los objetivos planteados en la investigación, en un primer plano se aplicó la observación directa esto con el fin de diagnosticar la situación actual en las cuentas por cobrar en la asociación cooperativa transkarga, R.L donde se pudo evidenciar aspectos positivos del personal contable como la disponibilidad de mejorar su sistema de cobranza y así como también aspectos deficientes como la duplicidad de facturación y el mal registro de la misma ya que no guarda relación con la arqueada en sistema.

Así mismo se aplicó una encuesta con el fin de identificar las debilidades que afecten la realización oportuna de los registros, donde se pudo constatar de acuerdo de los resultados analizados a través de las repuestas de los encuestados tales como: segregación de funciones, conciliación de los estados de cuentas, el tiempo necesario para el sistema de cobranza, saldo en las cuentas. Por último se menciona que el ámbito organizacional necesita establecer mejoras para aumentar la eficiencia y solidez de sus servicios, con la finalidad de obtener un beneficio, logrando así satisfacer las necesidades colectivas, es por ello que se propuso unos lineamientos de control interno.

RECOMENDACIONES

Divulgar el contenido del formato del auxiliar de cuentas por cobrar por cliente.

Mantener al día el formato del auxiliar de cuentas por cobrar por cliente, con el fin de conocer con exactitud cuál es la deuda que mantiene cada cliente con la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”.

Mantener un control estricto de la documentación que maneja el área de cuentas por cobrar, tanto las facturas emitidas, como la relación de las transferencias o depósitos recibidos.

Enviar semanalmente los estados de cuentas a los clientes, a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”, como de la fecha de vencimiento de las mismas o el periodo de morosidad que tiene.

Promover el desarrollo profesional, a través de cursos o talleres de capacitación sobre el manejo de las cuentas por cobrar, con el propósito de poseer un personal preparado a fin de obtener los niveles esperados de integridad y comportamiento ético y así lograr la mayor efectividad del control interno dentro de la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L.”.

Promover los objetivos organizacionales para incentivar el trabajo en equipo
Realizar reuniones periódicas con el personal, con el fin de comunicar las debilidades encontradas en el monitoreo y de esta manera surjan propuestas para mejorar las fallas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

Albero y González (2015), realizan trabajo de grado titulado “Propuesta de estrategias de control interno para el ciclo de compras - cuentas por pagar - pagos de la empresa “L.H.R INDUSTRIAL SUPPLY C.A” ubicada en Valencia, edo. Carabobo.” presentado en la universidad de Carabobo para optar al titulado de Licenciados (as) en Contaduría Pública.

Ander Egg Ezequiel. (1990) Técnicas de Investigación Social. Buenos Aires. Editorial Humanistas.
(<https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/marco-teorico>)

Areli, Marquina, Morales (2017), presentan el siguiente trabajo de grado titulado “Incidencia de la Gestión de las Cuentas Por Cobrar Comerciales en la Liquidez de la Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L, Cajamarca-Año 2016”. La investigación se evaluó a través de cuatro procesos de las cuentas por cobrar, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., ubicado en el departamento de Cajamarca.

Arias Fidas (2006). Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Arias Fidas (2012, Julio). El Proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica. 6ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

Bacallao Maileny (2009, Mayo). Génesis del control interno.
(<http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>)

- Balestrini Mirian. (2006). Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación. España. Editorial Spersing.
- Bavaresco Aura. (2006). Proceso metodológico en la investigación (Como hacer un diseño de investigación). Maracaibo. Editorial de la Universidad del Zulia.
- Boscan L. (2001). Desarrollo de proyectos e informe final de trabajos especiales de grado. Guacara. Guía de publicación interna en la Universidad Tecnológica del Centro.
- Brito José. (2006). Contabilidad básica. 7ma Edición. Editorial centro de contadores.
- Dicuru, Linares, Villegas, (2015), presentan el trabajo de grado titulado “Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.” realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciada en Contaduría Pública.
- Estupiñan Rodrigo. (2002, Marzo). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. 1era Edición. Bogotá. Editorial Ecoe Ediciones.
- Gómez Giovanni. (2001, Mayo). Control interno en la organización empresarial. (<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>)
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. 5ta Edición. México. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Informe COSO I (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway).
(1992)

Jaramillo (2017), realizo un trabajo de grado titulado “Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa

GCF Holdings SAC, 2017”, en la Universidad Privada Norbert Wiener de Perú, para optar el grado de Contador Público.

Sabino Carlos (2002). El proceso de investigación. Editorial Panapo de Venezuela.

Tamayo Mario. (2004). El proceso de la investigación científica. 4ta Edición. México. Editorial Limusa.

Tovar (2015), presenta trabajo de grado titulado “Manual de normas y procedimientos para optimar el sistema de cuentas por cobrar en el área contable de la empresa construcciones Tocar C.A.” realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciada de Contaduría Pública.

Van Home, James y Wachowicz. (2002). Fundamentos de administración financiera. Naucalpan México. Editorial Mexicana.

ANEXOS

Anexo A: Libro Auxiliar de cuentas por cobrar

Libro Auxiliar de Cuentas por Cobrar						
Cliente:		RIF:	Domicilio de Cobro:			
Fecha	Importe a Cobrar (Bs.S)	Tipo de documento	Vencimiento	Debe	Haber	Saldo

Fuente: LARA, SALINAS (2019)

Anexo B: Cuestionario



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

El presente Cuestionario es con fines académicos para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

Ítem 1. ¿Tiene usted conocimiento si se envían periódicamente los estados de cuentas a los clientes de la Asociación?

A) SI ___ B) NO ___

Ítem. 2 ¿Tiene usted conocimiento si la asociación cuenta con un sistema de control interno adecuado para el desarrollo de las operaciones en el área de cuentas por cobrar?

A) SI ___ B) NO ___

Ítem. 3 ¿Tiene usted conocimiento si en el área de cuentas por cobrar existen estándares para evaluar los procesos de cobranza?

A) SI ___ B) NO ___

Ítem. 4 ¿Tiene usted conocimiento si la asociación presta atención oportuna a las solicitudes de sus clientes?

A) SI___ B) NO___

Ítem. 5 ¿Tiene usted conocimiento si los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que le presta la Asociación?

A) SI___ B) NO___

Ítem. 6 ¿Tiene usted conocimiento si el tiempo para realizar el proceso de cobranza es suficiente?

A) SI___ B) NO___

Ítem. 7 ¿Tiene usted conocimiento si existe una adecuada segregación de funciones entre aprobación y registro en el departamento de finanzas en cuanto al área de cuentas por cobrar?

A) SI___ B) NO___

Ítem. 8 ¿Tiene usted conocimiento si frecuentemente se realiza análisis de los saldos en las cuentas por cobrar?

A) SI___ B) NO___

Ítem. 9 ¿Tiene conocimiento si se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?

A) SI___ B) NO___

Ítem. 10 ¿Tiene usted conocimiento si la asociación cuenta con un auxiliar de cuentas por cobrar abierto por cada cliente?

A) SI___ B) NO___

Anexo C: Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Proponer lineamientos de control interno en el área de las cuentas por cobrar en la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L”

Objetivos específico	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumento
Diagnosticar la situación actual que presenta la “Asociación Cooperativa Transkarga, R.L”, en el control interno de sus cuentas por cobrar.	Control Interno de las Cuenta Por Cobrar	Actividades y Gestión de las Cuentas por Cobrar	Funcionamiento de las Cuentas por Cobrar. Atención al Cliente.	1 6 4 5	Instrumento: Cuestionario
Identificar las debilidades del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L”.	Debilidades del Control Interno de las Cuentas por Cobrar	Gestión Administrativa del proceso de las cuentas por cobrar	Segregación de Funciones de las Cuentas por Cobrar. Sistemas de Control Interno. Valoración de los procesos de las Cuentas por Cobrar.	7 2 3	Instrumento: Cuestionario
Diseñar lineamientos de control interno en las cuentas por cobrar de la “Asociación Cooperativa Transkarga R.L”	Lineamientos de Control Interno en las cuentas por cobrar	Herramientas de Gestión de las Cuentas por Cobrar	Eficiencia y Eficacia de las Cuentas por Cobrar.	8 9 10	Instrumento: Cuestionario

Fuente: LARA, SALINAS (2019)

