



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE  
VENTAS - CUENTAS POR COBRAR DE LA  
EMPRESA ALMACENADORA ADONAI C.A.  
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

**Autor**

Jesús A.Martínez C.  
C.I V-18.868.605

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  
LOS PROCESOS DE VENTAS - CUENTAS POR COBRAR DE  
LA EMPRESA ALMACENADORA ADONAI C.A. UBICADA  
EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

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

Autor: Jesús A. Martínez C.

Tutor: Miguel Angel Licon Lopez

San Diego, octubre 2017



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 00081-2-2017

San Diego, 19 de Octubre de 2017

Ciudadano

**Jesús Asdrubal Martínez Castillo**

C.I. 18.868.605

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Lineamientos de Control Interno para Mejorar los Procesos de Ventas- Cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora ADONAI C.A ubicada en Guacara, Estado Carabobo.”** como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



**Dra. Belkys Suárez Montfoya**  
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales



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

### **ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quien suscribe, Miguel Angel Licon Lopez , portador de la cédula de identidad N° V-8.829.211, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Jesus Asdrubal Martinez Castillo, portador de la cédula de identidad N° 18.868.605, titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE VENTAS - CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA ALMACENADORA ADONAI C.A. UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO”** 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 dieciocho días del mes de octubre del año dos mil diecisiete.

Miguel Angel Licon Lopez  
N° V-8.829.211

## DEDICATORIA

LA LUZ MAS IMPORTANTE DE MI VIDA DIOS , MI MADRE ,

JESUS NUESTRO SEÑOR PÓR LA FORTALEZA Y FUERZA

A LA VIDA POR PERMITIRME VIVIR CADA MOMENTO Y A

VERDADERAS AMISTADES , FAMILIARES Y COMPAÑEROS QUE

ME HAN ACOMPAÑADO EN EL CAMINO. ASI COMO

A MI TUTOR Y A MIS HIJOS JHONNY Y JHOANDRI .

## **RECONOCIMIENTO**

A MI CASA DE ESTUDIOS UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ  
A MIS PROFESORES QUE ME IMPARTIERON SUS  
CONOCIMIENTOS.

A MI TUTOR ACADEMICO LICENCIADO MIGUEL LICON POR SU  
APOYO INCONDICIONAL Y MAGISTRAL. DISPOSICION , AYUDA Y  
SINERGIA .

A MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO Y JEFA MELISA HEREDIA  
POR EL APOYO Y LA COMPRESION

A MIS SOBRIMOS MIS HIJOS LOS ADORO Y FAMILIARIARES  
POR CREER EN MI  
A TODOS MIL GRACIAS.

## 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 .....	8
	1.3. OBJETIVOS .....	9
	1.4. JUSTIFICACIÓN .....	9
II	MARCO TEÓRICO.....	12
	2.1. ANTECEDENTES .....	17
	2.2. BASES TEÓRICAS .....	21
	2.3. GLOSARIO DE TERMINOS.....	36
III	MARCO METODOLÓGICO .....	38
IV	RESULTADOS.....	43
V	PROPUESTA .....	56
VI	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
	6.1. CONCLUSIONES .....	69
	6.2. RECOMENDACIONES.....	70
	REFERENCIAS .....	75
	ANEXOS	
	A. CUESTIONARIO .....	79
	B. CUADRO DE FRECUENCIA .....	83

## LISTA DE CUADROS O TABLAS

CUADRO TABLAS	CONTENIDO	pp.
1	Conocimiento de políticas y procedimientos de control interno	44
2	Existencia de un sistema computarizado para facturación y cobranza x	45
3	Sistema computarizado integrado con caja y banco.	46
4	Control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias	47
5	Reporte por el vendedor de los cheques recibidos	48
6	Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar	49
7	Conciliaciones bancarias oportunas	50
8	Control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas.	51
9	Capacitación del personal sobre cambios fiscales en la Facturación.	52
10	Implementación de lineamientos de control interno	53
11	Matriz DOFA	54

## LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	CONTENIDO	
GRÁFICO		pp.
FIGURA		
1	Conocimiento de políticas y procedimientos de control interno	44
2	Existencia de un sistema computarizado para facturación y cobranza x	45
3	Sistema computarizado integrado con caja y banco.	46
4	Control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias	47
5	Reporte por el vendedor de los cheques recibidos	48
6	Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar	49
7	Conciliaciones bancarias oportunas	50
8	Control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas.	51
9	Capacitación del personal sobre cambios fiscales en la Facturación.	52
10	Implementación de lineamientos de control interno	53



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  
LOS PROCESOS DE VENTAS - CUENTAS POR COBRAR DE  
LA EMPRESA ALMACENADORA ADONAI C.A. UBICADA  
EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

Autor(a): Jesús Asdrúbal Martínez C.

Tutor(a): Miguel Angel Licon Lopez

Fecha: octubre 2017

**RESUMEN INFORMATIVO**

Este trabajo de investigación tuvo como propósito analizar la situación actual en el departamento administrativo de Ventas y Cuentas por Cobrar de la empresa almacenadora Adonai C.A. Para proponer un Lineamientos de control interno para mejorar los procesos de venta y cuentas por cobraren vista de que presenta debilidades en sus procesos de venta y cobranza por la falta de controles internos, lo cual ha venido generando fallas que han ido acumulando un número de facturas vencidas, mal registradas y extraviadas de los clientes y que no han sido cobradas, además de la falta de actualización del auxiliar de cuentas por cobrar, seguimiento de los cheques devueltos, y falta de conciliaciones bancarias periódicas En atención a ello, este estudio responde a una investigación Descriptiva con diseño de Campo, A su vez para la recolección de la información se seleccionaron como instrumentos de recolección, del mismo modo se deben determinar las fortalezas y debilidades que en esta área se presentan, de este resultado derivaran las acciones y actividades que permitan cumplir con el objetivo general de la presente investigación.

**Descriptor:** Control Interno -Auditoria

## **INTRODUCCIÓN**

Las Empresas Hoy día. enfrentan poderosas dificultades a nivel económico, político y Social, un proceso inédito en el País, el cual va de la mano de cambios considerables que generan y necesitan de grandes y marcadas transformaciones, tanto desde el punto empresarial como de línea de producción y procesos, que conlleven a la necesidad de generar la supervivencia y formar fortalezas conexas para fundamentar sus objetivos.

Para ello, la gerencia requiere adaptarse a estos nuevos cambios y desarrollar estrategias y herramientas que permitan favorecer los procesos, y evaluar los procedimientos, planes, políticas y normativas establecidas, con la finalidad de mejorar los procesos y fomentar en sus trabajadores una mejor formación profesional, adaptado a un mundo tan competitivo, tanto énfasis en la escala Global de escalón empresarial.

Una de las áreas que requiere de una revisión de los procesos es el de Ventas y cobranza, ya que de ello depende la emisión de facturas por la mercancía vendida o prestación de servicios de la empresa, tanto de contado como a crédito, así como la gestión dirigida a la recuperación de los ingresos que se encuentran en manos de los clientes producto de las ventas a crédito efectuadas por las empresas, en este sentido, la gerencia debe dirigir sus esfuerzos a evaluar si se están cumpliendo las metas establecidas y si los procedimientos actuales son los adecuados para el logro de los fines propuestos.

Es por esto que es necesario que la empresa utilice y se fundamenta en el control interno, ya que permitirá minimizar y fortalecer este proceso sistemático, transparente y limpio en esta área de la empresa, considerando lo anterior , el manejo del control interno en el área de Venta y cobranza

requieren de la existencia de un equilibrio entre el control administrativo y el contable, con la finalidad de minimizar el riesgo, y de mantener las cuentas por cobrar actualizadas, de allí la importancia del monitoreo contante de cada uno de las operaciones que se generan.

Por lo tanto, para poder llevar un manejo adecuado en el área de ventas y cobranza se deberá trabajar con controles internos, incluyendo un plan de organización, políticas, normativas y procedimientos, acorde a las metas propuestas, con la finalidad de salvaguardar sus activos. A tales efectos, un esquema sistematizado permitirá llevar el control más adecuado para desarrollar en la mayoría de los procesos individuos que interviene en el proceso, preservar la empresa.

En lo referente a la empresa Almacenadora Adonai c C.A., presenta debilidades en sus procesos de Venta y cobranza por la falta de controles internos, lo cual ha venido generando fallas que han ido acumulando un número de facturas vencidas de los clientes y que a la fecha no han sido cobradas, además de la falta de actualización del auxiliar de cuentas por cobrar, seguimiento de los cheques devueltos, y falta de conciliaciones bancarias periódicas, son debilidades que se observaron de manera marcada y por ende se considera que necesitan Lineamientos de Control Interno Para mejorar los dichos procesos.

Es por ello, que el control interno es un sistema que comprende el plan de organización, las políticas, normas, así como los métodos y procedimientos adoptados dentro de un ente u organismo, para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia, economía y calidad en sus operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

Luego de todo el marco descrito anteriormente, se tiene que este Trabajo de Investigación propone lineamientos de control interno para mejorar los

procesos de Venta y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai C.A. Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de dos semestres académicos regulares para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiaron en los diferentes capítulos, el cual estuvo estructurado de la siguiente manera:

**Capítulo I.** El Problema: Describe la situación objeto de estudio, contenida ésta en el planteamiento del problema; seguidamente se efectúa la formulación del problema. También es parte del capítulo los objetivos a alcanzar y manifestar las razones que justifican el desarrollo de la investigación.

**Capítulo II.** Marco Teórico: Indica la fundamentación teórica y documental que servirá de base para la recolección de datos que permitirán el logro de los objetivos propuestos.

**Capítulo III.** Marco Metodológico: Expone las características metodológicas de la investigación, describiendo el tipo de diseño, los métodos a emplear, la población y muestra que participa en el estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y finalmente las técnicas a través de las cuales se procesarán los resultados a obtener.

**Capítulo IV.** Resultados: En este capítulo, se reflejan los resultados obtenidos del instrumento aplicado a través de gráficos, así como un breve análisis que serán base fundamental para presentar las conclusiones del diagnóstico.

**Capítulo V.** Propuesta: el investigador presenta lineamientos de control interno para mejorar los procesos de ventas - cuentas por cobrar de la empresa del ramo del sector almacenaje del Estado Carabobo.

**Conclusiones y Recomendaciones.** En esta fase el autor realiza su opinión con respecto a la investigación referente a la situación que pudo palpar durante la investigación, apoyado en el resultado del diagnóstico, realiza la

propuesta, con el fin de que se pueda canalizar parte de la situación en pro de mejorar a groso modo lo que a la investigación se refiere.

Por último, se presentan las Referencia y los Anexos.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

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

Las Empresas Hoy día. enfrentan poderosas dificultades a nivel económico, político y Social, el cual va de la mano de cambios a causa de la globalización y a los avances tecnológicos considerables que generan y necesitan de grandes y marcadas transformaciones, tanto desde el punto empresarial como de línea de producción y procesos, que conlleven a la necesidad de generar la supervivencia y formar fortalezas conexas para fundamentar sus objetivos. En este sentido, no es más ni menos necesarios que la gerencia de las empresas establezcan los mecanismos más adecuadas y necesarios para lograr adoptar las medidas para mejorar su situación financiera, salvaguardar los activos y mejorar su índice de ingresos, controlar los gastos y minimizar los riesgos operativos, del mismo modo convertirse en competitiva y cumplidora de las legislaciones vigentes.

En los actuales momentos las empresas venezolanas atraviesan por una coyuntura en lo organizacional, departamental y en sus procesos administrativos bastante significativa, producto de diversos factores internos y externos tal como lo plantean los diferentes estudios académicos y de universidades, que por citar algunos podemos mencionar a Hernández (2008:4) “...la dirección necesita saber lo que pasa para poder realizar su labor en el proceso de toma de decisiones...la información es la que sustenta los acuerdos gerenciales...”

No aplicar estos principios es llevar a la empresa a un estado de improvisación y de riesgo que afecta el desempeño administrativo y contable, no alcanzando con esto los objetivos trazados y la adecuada utilización del

presupuesto asignado, conllevando también a un fuera de lugar de los procedimientos administrativos en las empresas, sobre todo en las de tipo comercial y de servicios; todo esto enmarcado en un contexto de control interno de las operaciones contables que genera información financiera a la entidad jurídica, a los clientes externos que definen en base a tales informaciones las decisiones gerenciales y operativas que dan vida y sustancia al concepto de rentabilidad, como lo indica Cepeda (2007):

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p. 04)

Siendo así, Suelen atribuirse múltiples responsabilidades al sistema de control interno, la mayoría de las organizaciones buscan implementarlo para garantizar el cumplimiento de las metas empresariales. Sin embargo, aunque este busca mejorar la calidad de la información sobre la cual se toman las decisiones, la probabilidad de conseguir los indicadores proyectados por la compañía varía respecto al límite de alcance que tiene el sistema según las restricciones externas que le afectan. La efectividad del sistema de control interno está limitada por el riesgo inherente de las actuaciones humanas, ya que todo proceso de toma de decisiones en los negocios puede sufrir una mala resolución de directivos o trabajadores. o malos procesos en el área financiera, compras, ventas y cuentas y cuentas por Cobrar.

En este sentido, un departamento de Ventas y cuentas por cobrar equipara la interrelación entre varios aspectos en los que se pueden mencionar: Agrupación de clientes por tipo, zona, segmento y vendedor, Manejo de múltiples precios de venta, Registro de ventas en múltiples monedas, Manejo

del límite de crédito, días de créditos y descuentos por cliente, artículo y volumen.

Entre los Procesos: facturas, pedidos, cotizaciones, devoluciones, notas de entrega, notas de despacho, documentos, cobros, giros, cálculo de comisiones y promociones, Registro de cobros en múltiples monedas con ajustes por diferencias cambiarias, Impresión de cheques, Manejos de cobros parciales, cobros por adelanto y cheques devueltos, Manejo de transporte y dirección de entrega.

Del mismo modo Cálculo de comisiones por venta y cobranza en base a diversos criterios, Margen de ganancia bruto por artículo, cliente, vendedor y factura, Emisión de estados de cuenta y análisis de vencimiento por zona, cliente y moneda, Saldos por zona, segmento, cliente, y vendedor. Manejo del libro de venta y resumen para la declaración del IVA, Control de retenciones del I.S.L.R, Estadísticas mensuales de ventas, Análisis de ventas por artículo, cliente y vendedor, Integrado con el Módulo de Inventario, cajas, Bancos y sistemas de Contabilidad.

Cada organización es única, mucho más allá de las estructuras formales que la componen, todo grupo desarrolla características especiales. Tanto la cultura como en organización, siendo el resultado de todas sus características las directrices otorgadas por la gerencia, garantes de sus éxitos, y sus fracasos. Es por ello que cada organización desarrolla una personalidad determinada.

En el caso de las empresas de servicios, se aprecia un manejo contable diferenciado de las empresas de producción o de bienes de consumo, tal es el caso de la empresa Almacenadora Adonai, c.a. ubicada en Guacara Estado Carabobo. la cual se encarga entre otras actividades de habilitar los almacenes a la disponibilidad que el cliente lo requiera, Coordinar y supervisar la recepción y el despacho de la mercancía de sus clientes, Coordinar y controlar las tareas del personal interno y externo a cargo, para garantizar la seguridad

del personal, el perfecto estado de la mercancía, presentación, el buen uso de las edificaciones, equipos, maquinas, mobiliario de la organización y mantenimiento de la misma, Realizan y envían inventarios físicos ,manual, reportes de operaciones, novedades, Cumplir y hacer cumplir las normas de la empresa y las de seguridad industrial.

En este sentido en el departamento de Ventas - cuentas por cobrar de la empresa nos presenta debilidades en sus procesos de venta y cobranza por la falta de controles internos, lo cual ha venido generando fallas que han ido acumulando un número de facturas vencidas, mal registradas y extraviadas de los clientes y que no han sido cobradas, además de la falta de actualización del auxiliar de cuentas por cobrar, seguimiento de los cheques devueltos, y falta de conciliaciones bancarias periódicas.

La empresa, ha venido experimentando una situación problemática presentando deficiencias en el manejo y control interno del área de ventas y cobranza, donde la mayoría de las ventas son efectuadas bajo la modalidad del crédito, lo que implica, que gran parte de su efectivo esté en poder de terceras personas, que aunque tienen un plazo estipulado para su reintegro, en muchas ocasiones no se cumple; situación ésta que podría generar en el mediano plazo una fuerte caída en la situación financiera de la empresa por la falta de efectivo para soportar sus compromisos, debilitando su liquidez y generando dificultades para el pago de sus obligaciones y deudas a corto plazo.

Además de ello, al momento de efectuar las conciliaciones bancarias, muchos de los clientes efectúan sus cancelaciones a través de los nuevas herramientas tecnológicas de pago como lo son las transferencias bancarias, donde efectúan cancelaciones de importes bien sea para el pago de locales, arrendamientos y almacenaje, lo que trae como consecuencia, importes que no son registrados oportunamente, ya que no se sabe a cuál cliente cargarle la cancelación, generando un cuentas vencidas cuyas cifras no son reales ya que

muchas de ellas han sido canceladas pero no se tienen conocimiento a que cliente corresponde la deuda.

Por otro lado, los clientes se encuentran descontentos porque se les llama a solicitar la cobranza por facturas que estos ya han cancelado, pero el personal no hizo seguimiento para confirmar su cancelación. También se observó que no se registran ciertas facturas por parte del personal de la empresa, bien sea porque se traspapelaron o porque el vendedor no notificó a tiempo de la existencia de dicha factura, dando como resultado el riesgo de no facturar a la fecha oportuna la venta que corresponde, así como calcular las deudas por cobrar del cliente.

De lo antes expuesto, es necesario resaltar las consecuencias que conlleva a tener clientes con morosidad de hasta dos (2) meses, pues la empresa no establece un tiempo determinado para la cobranza. De igual forma, los registros contables que se efectúan en la empresa no permiten tener una información precisa de los ingresos. Al momento que se tiene una cuenta por cobrar, no se hace un respectivo seguimiento, teniendo en cuenta que el cliente no ha cancelado el monto correspondiente a la fecha de pago ya vencida, lo cual trae como consecuencia pérdidas para la empresa.

Por lo antes expuesto, se resalta la importancia que tiene para la empresa Almacenadora Adonai, C.A., dar solución a esta situación problemática. En tal sentido, se propone establecer lineamientos de control interno para el mejoramiento de sus procesos de venta y cuentas por cobrar

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles serían los lineamientos de control interno adecuados que permitan mejorar los procesos de venta y cuentas por Cobrar la empresa Almacenadora Adonai C.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de Venta y Cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai, C.A. ubicada en Guacara, Estado Carabobo.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de Ventas y cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos Ventas y cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.
- Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos Ventas y cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Para las empresas se ha vuelto una necesidad muy apremiante adoptar medidas que le ayuden a resguardar su efectivo de malos manejos, especialmente el que está en manos de terceras personas. Es por ello, que existe la necesidad de hacer un estudio exhaustivo y detallado referente al tema, que verifique la eficacia de los sistemas aplicados actualmente, en cuanto a detección de fraudes e irregularidades y que permita aportar nuevas ideas al respecto.

Las cuentas por cobrar son derechos adquiridos por la empresa, a cambio de la compra y venta de un bien o prestación de un servicio. El cobro de estas cuentas para algunas compañías representa una de las fuentes de entrada de

efectivo más sólida. Sin embargo, para la empresa Almacenadora Adonai C.A., es una recaudación que se hace efectiva a una fecha determinada. Ante la existencia de estas cuentas es necesario la aplicación de lineamientos de control interno que proporcionen las bases necesarias que faciliten el manejo de los procedimientos establecidos para ejecutar cada una de las actividades desde el proceso de facturación hasta la cobranza, involucrando al personal del departamento de venta.

El propósito de esta investigación , se fundamenta en la necesidad de presentarle a la empresa Almacenadora Adonai C.A., una propuesta de lineamientos de control interno que favorezca sus procesos de ventas y cuentas por cobrar, de manera que permita que en la unidad de administración y contabilidad se realicen las actividades de forma definida, organizada y con altos niveles de efectividad operativa, tomando en cuenta desde el momento en que se genere el crédito, su facturación, hasta el proceso de cobro y recepción del dinero; esto le permitirá alcanzar un mejoramiento que los conducirá a la eficiencia en función de los objetivos propuesto de dicha organización considerando al personal de ventas que participa en tales procesos.

Por esta razón, se buscó presentar alternativas de solución al problema planteado, ofreciendo aportes directos que contribuirá a la solución del problema de afrontar mejoras a la organización, permitiendo un cambio significativo y positivo en el ciclo de facturación, cuentas por cobrar y cobros de la organización. Dichos lineamientos son beneficiosos, tanto para la empresa como para sus empleados, pues en el Departamento de Cuentas por Cobrar se contó con las condiciones organizativas adecuadas que permitirán el mejoramiento significativo en los resultados de las actividades realizadas, y por ende, una mayor efectividad en la consecución de los objetivos propuestos de la empresa. Asimismo, les permitirá el uso eficaz y eficiente de los recursos con los que cuenta dicha organización.

Esta Investigación, se considera de suma importancia para dicha organización, porque el diseñar los lineamiento les será de gran ayuda en un mejor desenvolvimiento de sus trabajadores, el detectar fallas, evaluando y monitoreando cada etapa del proceso de facturación y cobranza, con la finalidad de garantizar que cumplan con las funciones y responsabilidades establecidas, lo cual a su vez, garantiza que se están efectuando las labores de forma planificada y ordenada, y en base a los objetivos establecidos como medio para la realización de una eficiente gestión de las cuentas por cobrar involucrando al personal de ventas.

Del mismo modo, el presente Trabajo de Investigación genera a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez la facilidad de indagar acerca de los puntos relevantes relacionados con el tema abordado, así como también sirve de antecedente para la realización de otros trabajos de grado y profundizando conocimientos y criterios básicos que van acorde con el tema objeto de estudio.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES

Este capítulo contiene los antecedentes del estudio, se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en el Trabajo de Investigación. Se incluyen aquí, las opiniones, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Seguidamente se presentan los siguientes trabajos de:

Primeramente, Gutiérrez (2015) en su investigación **“Estrategias para optimizar la gestión de cobranzas por el personal de la fuerza de ventas en la empresa Comercializadora Construtodo C.A.”** para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de esta investigación fue proponer para optimizar la gestión de cobranza realizada por el personal de la fuerza de ventas en la empresa Comercializadora Construtodo C.A. La situación que se presenta en esta empresa es que en la actualidad la fuerza de ventas no informa oportunamente en el proceso de cobranza, las cancelaciones de las cuentas por cobrar, a tal efecto la falta de actualización de las Cuentas por cobrar en el sistema genera morosidad en los clientes de forma errónea.; lo que ha traído como consecuencia descontenta por parte de los clientes que podría traducirse en que los mismos hagan sus requisiciones con otros proveedores.

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, para poder realizar las

estrategias requeridas se clasifican los resultados del diagnóstico a través de una matriz DOFA, 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 en estudio.

Esta investigación guarda relación con el presente Trabajo de Investigación, ya que demuestra que la elaboración de las estrategias de control administrativo, mejoran el proceso de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

En este orden de ideas, Chirinos & Ñungoso (2013), en su trabajo de grado titulado **“Plan de control interno de facturación para la Coordinación de apoyo a la comunidad de la Universidad José Antonio Páez”**, para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez.

La investigación tuvo por objetivo diseñar un Plan de control interno de facturación para la Coordinación de apoyo a la comunidad de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en el Municipio San Diego, Estado Carabobo. La misma se enmarcó en un proyecto factible, apoyada en un diseño de campo; la población en esta investigación estuvo constituida por un total de cinco (05) trabajadores que conforman el personal administrativo de la Coordinación de Apoyo a la Comunidad de la Universidad José Antonio Páez, por ser ésta un número finito y a fines de obtener el máximo nivel de confianza, se tomó a objeto de estudio una muestra igual a la población; las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa y la encuesta; el instrumento utilizado fue la encuesta cerrada a través de un cuestionario, con preguntas dicotómicas, tipo si-no.

Las investigadoras pudieron concluir, que hacen falta controles a través de procedimientos y formularios que permitan regular las actividades del área de facturación, recursos que fueron señalados en el plan de control interno

propuesto por las mismas. Su relación con la presente investigación, es que la empresa en estudio presenta dificultades en el registro oportuno de la cobranza, y el estudio anteriormente citado puede proporcionar estrategias que orienten el desarrollo de la propuesta del presente Trabajo de Investigación y solucionar la problemática existente en la empresa en estudio.

Por otro lado, Sevilla & Silva (2013), en su trabajo de grado titulado **“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”** presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo general diseñar 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.

El tipo de investigación fue de tipo descriptiva y adoptó la metodología de un proyecto factible, apoyado en una modalidad de campo; la población objeto de estudio quedó constituida por un total de cinco (5) trabajadores del área de contabilidad y la muestra fue de tipo censal quedando integrada por el total de la población. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta a través del instrumento el cuestionario. La empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A., presentaba importantes deficiencias en su gestión de crédito y cobranzas. Tras el análisis de los resultados, las autoras concluyen, que al personal de cuentas por cobrar le hace falta procedimientos y los formatos que les ayude a mejorar la contribución de este departamento, situación que fue solventada con los objetivos estratégicos que comprende el plan estratégico propuesto.

La relación de este trabajo con el presente Trabajo de Investigación, es que en ella se presentó un plan estratégico para mejorar la gestión de cobranzas, área en la cual se encuentra enmarcada la problemática de la

empresa en estudio; información que podría dar directrices para el establecimiento de los objetivos a desarrollarse en la presente investigación.

Por otro lado, García (2012), presentó un trabajo de grado **“Sistema de registro de cobranzas para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A.”**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo por objetivo diseñar un sistema de registro de cobranzas para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A.

La misma se enmarcó en un proyecto factible; la población en esta investigación estuvo constituida por un total de tres (3) trabajadores del Departamento de Cobranzas, por ser ésta un número finito y a fines de obtener el máximo nivel de confianza, se tomó a objeto de estudio una muestra igual a la población; las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa y la encuesta; el instrumento utilizado fue la encuesta cerrada a través de un cuestionario, con preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformada por ocho (8) ítems y la tabla de observación a través de una lista de cotejo.

La investigadora pudo concluir que la empresa Solmerca 2006, C.A., presentaba una debilidad en la falta de conocimiento por parte de los empleados del proceso de registros de cobranzas, en el control de las facturas vencidas, los cuales ocasionaban retrasos en el registro de las cobranzas, y dificultaba la toma de decisiones, afectando el diseño de un sistema de registro de cobranzas para el Departamento de Cuentas por Cobrar, para optimizar este proceso, así como también, el cumplimiento de las políticas del departamento, realizar un seguimiento al sistema, entregar diariamente las facturas al cobro de acuerdo a la ruta del día, y realizar auditorías semanales a los representantes de ventas, con el propósito de verificar la cartera de clientes, así como constatar que la misma mantenga el promedio establecido y que las cobranzas se encuentren procesadas en su totalidad.

Su relación con el presente Trabajo de Investigación, es que la empresa en estudio presenta dificultades en el registro oportuno de la cobranza, lo cual trae como consecuencia que los esfuerzos de cobranza se pierdan por no tener la información oportuna y por no dirigir las actividades de cobranzas a las deudas que realmente están pendientes, y el aporte del este trabajo de grado pudo brindar información o estrategias para el adecuado registro, o procedimientos que permitan obtener la información oportuna, e inclusive evaluar el sistema de registro de cobranzas actual, de tal manera que se le pueda dar solución a la problemática planteada a través de los lineamientos a proponer.

Por último, Pestana (2012), presentó un trabajo de grado titulado **“Sistema de estructuración integral de control interno en el ciclo de vetas, cuentas por cobrar de la empresa DuperLogisti, C.A., Valencia”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. En este sentido, la presente investigación tuvo como objetivo proponer un sistema de estructuración integral al ciclo de ventas, cuentas por cobrar de la empresa DuperLogisti, C.A. Valencia, con la finalidad de permitir al control administrativo ejecutar de una manera más rápida y eficaz el proceso de adquisición de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las actividades.

A tal efecto, el citado estudio estuvo desarrollado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, lo que consintió en el logro de los objetivos propuestos, identificando los controles existentes en el área de ventas y cuentas por cobrar, así como las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización. Asimismo, se utilizaron como técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación, la encuesta a través de un cuestionario contenido de preguntas dicotómicas cerradas (si-no)

aplicada a la población de ocho (08) trabajadores del departamento administrativo y la observación directa.

Basándose en los resultados arrojados, la autora concluyó que de las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permitieron brindar estrategias para el diseño de un sistema de estructuración integrado de control interno al ciclo de ventas, cuentas por cobrar de la empresa en estudio, para el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, para solucionar las debilidades encontradas en el estudio, se propone considerar la estructura planteada, para que la organización mejore los procesos y obtenga mayor confiabilidad en la información financiera, así como aumentar la liquidez para el logro del pago oportuno de sus obligaciones, cuyo fin también es el de la empresa objeto de estudio; por lo que el aporte de esta investigación facilitará a la investigadora elementos valiosos para diseñar lineamientos de control interno para la mejora de la gestión de cobranza de la empresa en estudio.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

Las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias (2006:40), señala que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

El mismo autor, establece que las bases teóricas están compuestas:

Por los conceptos, proposiciones y filosofías que explican o contribuyen a esclarecer el problema de estudio. Estas permiten ubicar el tema objeto de estudio dentro del conjunto de teorías existentes además de permitir en cual corriente de pensamientos se escribe y lo explica así: Las bases teóricas comprenden el conjunto de proposiciones que constituyen un punto de vista el cual va

dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado, por ello se pueden dividir las bases teóricas en función de los tópicos que integran la temática tratada a las variables que serán analizadas. (p.41).

Entre las teorías que fundamentan este Trabajo de Investigación se mencionan:

### **2.2.1 Control Interno**

El control interno es definido como un sistema de medidas organizativas y operativas que toma la empresa para garantizar que sus operaciones se realicen como debe ser, de acuerdo a lo planificado y convenido, convirtiéndose así en la función gerencial que comprende aquellos procedimientos mediante los cuales las entidades organizan controlan y verifican el desempeño de sus funciones mediante los cuales las entidades organizan, controla y verifican el desempeño de sus funciones, sus activos y recursos, sus pasivos y compromisos; y sus políticas y procedimientos.

Según Catacora (2007:238), el control interno “es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza del control interno determina si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no” El mantener una adecuada estructura del control interno es responsabilidad de la gerencia la cual debe realizar las estimaciones necesarias para asegurarse que los beneficios esperados por la implantación de los procedimientos de control sean alcanzados, además de evaluar el nivel de eficiencia en los procesos contables.

Los procesos son actividades que originan, cambian o transforman la información, los controles sirven para verificar la exactitud de un proceso, los cuales se diferencian debido a que los procesos no dejan evidencia de que se

han ejecuto correctamente. A tal efecto, según la Norma Internacional de Auditoria, NIA 400 (2006:715) señala sobre el control interno, en el cual se afirma que:

Los controles internos relacionados con el sistema de contabilidad están dirigidos a lograr objetivos como:

- Las transacciones son ejecutadas de acuerdo con la autorización general o específica de la administración.
- Todas las transacciones y otros eventos son prontamente registrados en el monto correcto, en las cuentas apropiadas y en el período contable apropiado.
- El acceso a activos y registros es permitido sólo de acuerdo con la autorización de la administración.
- Los activos registrados son comparados con los activos existentes a intervalos razonables y se toma la acción apropiada respecto de cualquier diferencia.

### **Componentes del Control Interno**

Asimismo, se mencionan los importantes componentes del control interno, está compuesto por cinco componentes interrelacionados los cuales son los siguientes:

**Ambiente de control:** incluye los atributos individuales de las personas que operan en un negocio, como su integridad, valores éticos, la competencia y el ambiente en que opera por cuanto las personas constituyen el motor que dirige a toda organización.

Los componentes del ambiente de control son:

- Actitud de la alta gerencia: comprometido con el control y su ejercicio en la organización; prudente y equilibrada al asumir riesgos y exigir resultados; ausente del conflicto de intereses.
- Valores y comportamientos: liderazgo en principios y valores se exhorta a la integridad y al comportamiento.
- Recurso humano y clima organizacional: crecimiento y desarrollo del recurso humano; personal capacitado, motivado y competente.
- Cultura y conciencia de control: políticas y procedimientos de control bien definidos; la evaluación de desempeño influye en el aspecto de control.
- Estructura organizacional: responde a la naturaleza, objetivos y necesidades del negocio; delegación de autoridad y asignación de responsabilidades apropiadas.

**Evaluación de riesgos:** El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar os punto débiles, enfocando los riesgos tanto dl nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

**Actividad de control:** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades control incluyen actividades preventivas y correctivas tales como:

- Aprobaciones y autorizaciones.
- Conciliaciones.

- Segregación de funciones.
- Indicadores de desempeño.
- Verificaciones.
- Análisis de registro de información.
- Seguridades físicas.
- Controles sobre procedimientos de información.

**Información y comunicación:** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con una información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

**Monitoreo:** Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funcione adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluadores puntuales.

### **Principios del Control Interno**

Según Rondón (2008:225), los principios del control interno son:

- Fijación de responsabilidad.

- La contabilidad y las operaciones deben estar separadas.
- Deben utilizarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el fin de tener seguridad de que las operaciones y la contabilidad se llevan en forma exacta.
- Ninguna persona individualmente debe tener completamente a su cargo una transacción comercial.
- Debe escogerse cuidadosamente y entrenarse el personal de empleados.
- Las instrucciones de operación para cada puesto deben estar por escrito.
- Los manuales de procedimientos deben fomentar la eficiencia y evitar los errores.
- Si es posible, debe existir rotación de los empleados en cada trabajo, debe imponerse la obligación de disfrutar de sus vacaciones entre las personas que ocupan un puesto de confianza.
- Debe hacerse uso de las cuentas de control con mayor amplitud posible.

### **Control Interno Contable**

Expone Meigs (2007:65), el control interno contable: “comprende el plan de organización, procedimientos y registro que se refieren a la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los estados financieros”, un ejemplo de control interno contable es cuando ninguna persona o departamento podrá manejar todos los aspectos de una transacción de principio a fin. Es decir la aprobación, autorización, ejecución y registro de cada transacción deberá ser realizada por personas o departamentos relativamente diferentes.

### **2.2.2. Proceso**

De acuerdo a Stoner & Otros (2006:11), señalan que “un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas”. Existen dos tipos los procesos administrativos y los procesos contables los cuales se detallan a continuación:

#### **Proceso Administrativo**

De acuerdo a Chiavenato (2009:320.) refiere que “Las funciones administrativas, consideradas en su totalidad, conforman el proceso administrativo; cuando se toman aisladamente, la planeación, la organización, la dirección y el control son sólo funciones administrativas” .Al respecto, se puede decir, que los procesos administrativos son parte de los sistemas administrativos y, la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de una organización y el producto de emplear simultáneamente otros recursos organizacionales con la finalidad de alcanzar un objetivo o una meta previamente establecida.

Por otra parte, los procesos se descomponen en una serie de procedimientos. Un procedimiento de acuerdo a Gómez (2007:52) “puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituye en una unidad, en función de la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”

El procedimiento, de acuerdo con Alonso (2004:4), “es el conjunto de instrucciones escritas y orales que dan sanción legal a un proceso. Es el instrumento formal, frecuentemente en forma escrita o gráfica, que gobierna y prescribe las operaciones que componen un proceso”. Cuando se realiza un procedimiento, lo primordial es identificar todas las operaciones o pasos que se ejecutan, ordenarlos y luego evaluar si están acorde con los objetivos que se esperan alcanzar. El proceso de administrar como tal, abarca en la práctica una

serie de procedimientos y funciones completamente interrelacionadas, y no las cuatro funciones del proceso administrativo en un sentido estricto.

Los procedimientos se establecen en manuales, los cuales ofrecen informaciones importantes relacionadas con la organización tales como políticas, metas, estructuras de organización entre otras. Dentro del proceso administrativo se desarrollan las funciones administrativas las cuales según Stoner & otros (2006:11), se detallan a continuación:

**Planificar:** Implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones y que basan sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos.

**Organizar:** Es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

**Dirigir:** Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

**Control:** Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

En consecuencia, al planificar se establecen metas y acciones que se seguirán en un futuro, tomando en consideración los recursos con los cuales dispone la empresa. La organización dice la forma cómo se ordenarán las actividades para lograr los objetivos, es decir, las pautas que habrá de seguir cada persona o grupo de personas, mientras que la dirección es el arte de un gerente al guiar a sus subordinados y motivar a sus empleados para que realicen tareas fundamentales y, por último, el control es el proceso de verificación entre lo planeado y el estándar establecido.

Por lo tanto, el proceso administrativo, en la práctica, implica todas las funciones administrativas relacionadas entre sí que buscan el logro de objetivos.

## **Proceso Contable**

Todo proceso contable requiere de un sistema contable y según Santillana (2011:24), el mismo “está conformado por los métodos y registros establecidos para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar y producir información cuantitativa de las operaciones que realiza una entidad económica”. Dentro de este, se encuentra inmerso el proceso de facturación y cobranza, siendo objeto de estudio para el presente Trabajo de Investigación específicamente relacionados las cuentas por cobrar.

### **2.2.3. Teoría de Cuentas por Cobrar**

Según Santillana (2011), el proceso de cuentas por cobrar cubre cualquier tipo de entidad generado por reclamaciones contra individuos o personas morales. Por lo general, estos reclamos son contra partes externas de la organización, aun cuando en ocasiones pueden involucrar también empleados y funcionarios de la misma.

Esto indica que el proceso de cuentas por cobrar de una organización consiste en ejercer los derechos que se tienen sobre un tercero, ya sea otra organización externa o algún empleado de la empresa.

### **Cuentas por Cobrar**

Son un derecho legítimamente adquiridos de la venta de bienes o prestaciones de servicios a terceras personas o entes, producto de la actividad económica de la empresa. Las cuentas por cobrar, según Olivo & Maldonado (2008:33), “Son representadas por documentos mercantiles ordinarios no garantizados (facturas y los cuales representan derechos de la empresa sobre terceras personas; generalmente provienen de las ventas a crédito que realiza la empresa” .Por su parte, Gitman (2007:325), plantea que “las cuentas por cobrar

se centran en políticas de créditos y cobranza. Las políticas de créditos son los criterios que sigue la empresa para determinar a quién debe concederle un crédito” .Estos autores señalan que la empresa, además de establecer normas de crédito, deben considerar estas al momento de tomar decisiones de tipo crediticio y se logra a través del manejo de una serie de variables.

Según Koontz (2003:15), la cuenta por cobrar “Es una cuenta que representa los créditos a favor de una empresa, que puede ser transmitida con arreglo a las formalidades que recogen las leyes mercantiles, transfiriéndose así el crédito que representa” . El autor insiste en señalar que, generalmente, se recogen en esta cuenta los efectos aceptados por los clientes de la empresa, acotando que de su adecuado control dependerá que las actividades administrativas y financieras se enmarquen dentro de los lineamientos de eficacia gerencial requeridos por los directivos de las mismas.

Las cuentas por cobrar, según Gómez (2009:1), “son acreencias a favor de la empresa liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas en que comercia”. Estas tienen un plazo para su efectividad, no mayor de un año o preferiblemente antes del cierre del ejercicio económico de la empresa.

Respecto a la evaluación de las cuentas por cobrar el autor mencionado señala que la extrema competencia en el mundo de los negocios de hoy día, ha hecho un recurso ineludible; al punto de que sin él es muy difícil para una empresa mantener un ritmo de ventas suficientemente grande, como para poder competir y mantenerse en el mercado. Así, para evitar pérdidas se aconseja seguir las siguientes medidas de evaluación sustractivas al valor nominal de las cuentas a cobrar: a) provisión para cuentas incobrables, b) devolución y rebajas en ventas, c) descuento por pronto pago en ventas, d) gastos de cobranzas y e) fletes en ventas.

El nivel de riesgo, se puede disminuir con la aplicación de políticas de crédito, que optimicen mas no minimicen el período de cobranza, para que no

llegue a significar una baja en las ventas. Atendiendo a esto, es fundamental describir la siguiente definición de riesgo de cobranza.

**Riesgo de Cobranza:** Es importante concientizar que las cobranzas implican un riesgo, a lo que se denomina “riesgo de cobranza”, pues se debe tomar en cuenta la posibilidad no poder llegar a hacer efectivas parte de las Cuentas por Cobrar. Para ello se considera tener una provisión para cuentas incobrables.

### **Clasificación de las cuentas**

De acuerdo a Hernández (2005:58), las cuentas por cobrar se pueden clasificar en:

- Cuentas por cobrar a cargo de clientes.
- Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores.

Dentro del primer grupo, se deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados a la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma, en el caso de los servicios los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar, aun cuando no estuvieren facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad, por lo tanto las mismas deben estar amparadas por facturas, recibos y documentos similares.

Por lo tanto, son cuentas pendientes de cobro, por lo que Gómez (2009:12), señala que estas cuentas “...deben tener su origen en las ventas a crédito, en las empresas comercio – industriales, o en las prestaciones de servicios a crédito, en las empresas de servicios” De la misma forma lo señala la Enciclopedia de Auditoría, Tomo I (2007:135), la cual expresa que son “Créditos con compradores de mercaderías y demás bienes definidos como

existencias, así como lo son los usuarios de los servicios prestados por la empresa, siempre que constituya una actividad principal de la misma” .

En el segundo grupo, deberían mostrar las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándose por concepto y de acuerdo con su importancia.

**Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:** Son aquellas, cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente están respaldadas por la aceptación de la “factura” por parte del cliente.

**Cuentas por cobrar provenientes de ventas a crédito:** Son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar a clientes” y que deben ser representadas en el estado de situación financiera en el grupo de activo corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es de doce (12) meses.

De lo anterior expuesto, se debe indicar que las cuentas por cobrar representan el activo mayor en una organización, por lo que estas deben ser objeto de revisiones constantes en el ciclo normal de operaciones.

### **Evaluación de las cuentas por cobrar**

El crédito, ocupa un lugar importante en el entorno empresarial, respaldando la permanencia y competitividad de los negocios. La disponibilidad oportuna de la totalidad de las ventas a crédito, se ve afectada por factores que distorsionan el valor nominal de las cuentas por cobrar. Por lo que Gómez (2009:1) apunta que “...se le deduzca estimativamente, ciertas cantidades o porcentajes... al valor de las cuentas por cobrar... a fin de asignarles valor efectivo, que significan para la empresa” .

El nivel de las cuentas por cobrar, se determina por el volumen de ventas a crédito y por el periodo promedio que transcurre entre las ventas y cobranzas. Puede suceder que el período promedio de cobranza se vea afectado por las condiciones económicas. Al respecto, la gerencia debe adoptar estándares de crédito que sean favorables aplicar.

### **Fraude de las Cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son altamente vulnerables a fraudes. Las modificaciones más comunes de un fraude en esta área de la apropiación ilegítima de fondos, cuentas por cobrar ficticias y registros o indebidas notas de crédito. La apropiación ilícita de fondos es una modalidad bastante común, que consiste en utilizar ciertas entradas de dinero para sustituir otras entradas previamente desviadas, postergando así la detección del robo.

### **Aspectos Necesarios para Administrar Eficientemente las Cuentas por Cobrar**

Las cuentas por cobrar de una organización, representan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta. Todo esto, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer nuevos, porque la mayoría de las empresas manufactureras consideran necesario ofrecer crédito. Aunque, hoy en día estas prefieren vender al contado en lugar de vender a crédito, pero las presiones de la competencia las obligan a ofrecer crédito. De tal forma, que los bienes son embarcados, los inventarios se reducen y se crea una cuenta por pagar y en dicho momento, se recibirá en efectivo y el saldo de sus cuentas por cobrar disminuirá.

En este sentido el mantenimiento de las cuentas por cobrar, tienen costos tanto directos como indirectos, pero también tienen un beneficio importante, la

concesión del crédito incrementará las ventas. La administración de las cuentas por cobrar empieza con la decisión de si se debe o no para conceder el crédito.

### **Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar**

El ciclo de venta y cobranza, implica las decisiones y procesos necesarios para la transferencia de la propiedad de bienes y servicios a los clientes, después de que se ponen a disposición para su venta.

Se inicia con una petición de un cliente y concluye con la conversión del material o servicio de una cuenta por cobrar y, por último, en efectivo.

Según Arens & Loebbecke (2006:387), “el ciclo incluye varias clases de operaciones, cuentas y funciones administrativas, así como varios documentos, registros, existen cuatro tipos de pruebas de auditoría: pruebas de control, pruebas sustantivas de transacciones, procedimientos analíticos y pruebas de detalles de saldo”.

La facturación de los clientes, es el medio por el cual el cliente es informado del monto que debe por los bienes, esto debe hacerse de manera correcta y oportuna, los aspectos más importantes de la facturación son asegurarse que todos los embarques hayan sido facturados, que ningún embarque haya sido facturado más de una vez y que cada uno sea facturado por el monto adecuado.

Los mismos autores señalan, que:

En la mayoría de los sistemas, la facturación de los clientes incluye la preparación de una factura de venta con varias copias y la actualización simultánea del archivo de operaciones de ventas, del archivo maestro de cuentas por cobrar y el archivo maestro del mayor de ventas y cuentas por cobrar. Esta información se utiliza para generar el diario de venta y, junto con las entradas del efectivo y los cargos varios, permite la preparación del balance de comprobación de las cuentas por cobrar (p. 390).

De acuerdo a Catacora (2007),

El procesamiento de pedidos y facturación generalmente se establece en un sistema diferente al sistema contable, pero tiene conexión con éste debido a que es la fuente de información para el proceso contable de las cuentas de ingresos y cuentas por cobrar” (p 284) .

En este sentido, el proceso de facturación producirá información que alimentará los siguientes registros:

**Auxiliar de cuentas por cobrar:** Allí quedarán registradas todas las facturas realizadas a cada uno de los clientes; asimismo, se cancelaran aquellas que hayan sido cobradas.

Para Horngren (2007:185), la cobranza es el proceso donde la empresa exige a sus deudores el cumplimiento de las obligaciones contraídas previo acuerdo entre las partes por el soporte de la factura en el momento de su vencimiento .

La cobranza puede ser definida como la cantidad de dinero que un acreedor tiene derecho a recibir de sus deudores por la actividad económica que realiza. Según Montaña (2007:58) “es el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento”)

Para Díaz (2007),

Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p 124)

También se interpreta como cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré. Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero.

El autor citado, detalla cinco (5) fases que delimitan el circuito en las gestiones de cobranzas, las cuales se identifican como una serie de pasos o actividades que originan las gestiones de cobro y que son inherentes al momento en que se produce la oportunidad de cobro; estas fases se detallan a continuación:

**Fase 1: Identificación de Oportunidades de Cobro:** La cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro.

**Fase 2: Preparación de la Gestión de Cobro:** La gestión de cobro (cuando se realiza por medio de cobradores) debe estructurarse según la distribución geográfica de los deudores, de manera que cada cobrador será responsable de su zona asignada. Por lo tanto, un proceso de computación procesará la información almacenada en archivos y emitirá listados (diarios) ordenados por zona, las cuales contengan la identificación de los comprobantes, cuya cobranza se encargará cada cobrador.

**Fase 3: Gestión de Cobro:** Si la Cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que

certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados.

**Fase 4: Rendición de la Cobranza:** Los cobradores deberán efectuar la rendición diaria de la función que han cumplido. Esto significa comunicar a Tesorería qué valores, de los que planificó cobrar, fueron percibidos, y bajo qué forma: en cheque o en pagaré, y también cuáles no se pudieron cobrar (y la causa de ello).

**Fase 5: Control y Registro de la Cobranza:** El sector Contaduría será el responsable de controlar la consistencia de toda la información generada de la gestión de Cobranza. Luego de la verificación, podrá confeccionar los respectivos asientos en la contabilidad general y en el Subdiario de Ingresos y Egresos.

Sostiene Montaña (2007), que el departamento de cobranzas necesita tener facultades que le permitan presionar al cliente en forma adecuada y lograr la recuperación del crédito pendiente, se pueden mencionar las siguientes:

- Enviar cartas de cobranza de acuerdo con el sistema implantado.
- Notificar al departamento de crédito para que reduzca, suspenda o cancele el crédito otorgado a un cliente moroso, cuando a su juicio sea incosteable o peligroso seguir manejándolo
- Aceptar o rechazar los valores utilizados como forma de pago.
- Aceptar mercancías u otros objetos a clientes, para la recuperación parcial o total de sus saldos.
- Turnar por la vía legal el cobro de las cuentas morosas que lo ameriten.

## **Objetivos de la Cobranza**

La organización vela por la salvaguarda de sus activos y por este motivo adapta sus necesidades a una serie de objetivos, que darán la importancia suficiente a las cifras manejadas en la administración de las cobranzas. Establece Montaña (2007:60) “La cobranza tiene como objetivo principal y universal cobrar oportunamente. El objetivo secundario depende de las características de la empresa y la política establecida en forma rígida o tolerante” . Si la posición de la empresa es rígida respecto a la cobranza, el objetivo secundario debe ser cobrar el dinero. Esto significa que se cobrará al cliente toda la deuda sin excepción, sin importar el costo de la cobranza. Con esta política se busca que la empresa tenga una firme estructura económica.

En el caso contrario, cuando la posición es tolerante en la cobranza, el objetivo secundario debe ser conservar al cliente y por tal motivo se da mayor importancia a la estructura distributiva que a la económica, aceptándose con ciertos límites los riesgos de pérdidas por cuentas incobrables; se considera que es preferible vender en grandes cantidades y con los excedentes de utilidades cubrir las cuentas que por alguna razón no podrán cobrarse y asimismo, establecerse controles muy precisos para lograr una utilidad marginal.

## **Registro Contables del Procedimiento facturación, cuentas por cobrar y de la Cobranza**

Con base en lo expuesto por Catacora (2007), puede decirse que los registros contables del ciclo de facturación y cuentas por cobrar son los siguientes:

- Registro de ventas a crédito.
- Registro de una venta al contado con descuento.
- Cobros de facturación.

Es el método que utiliza la empresa para realizar sus cobranzas, las cuales se pueden llevar a cabo de la siguiente manera:

**Cobranza Directa:** Esta se lleva por la caja de la empresa, por este medio, los clientes le cancelan directamente en la empresa.

**Cobranza por medio de cobradores:** Estos cobradores son los vendedores, los cuales llevan a cabo la cobranza y se quedan con un porcentaje del cobro.

El procesamiento y registro de las entradas de efectivo incluyen al recibir, depositar y registrar el efectivo; la consideración más importante en el manejo de la entrada de efectivo es, que todo efectivo debe ser depositado en el banco en el momento adecuado, en forma oportuna y registrado en los archivos de operaciones de entrada de efectivo.

### **Partidas por cobrar**

El ciclo de cuentas por cobrar fluye de acuerdo con la información de contabilidad según las siguientes operaciones:

- Ventas
- Entradas de Efectivo (Cobros)
- Rebajas y devoluciones sobre ventas
- Débitos de cuentas incobrables
- Gastos de ventas incobrables.

Establece Arens & Loebbecke (2006):

Con excepción de las ventas en efectivo, todas las operaciones y montos finalmente se incluyen en dos cuentas del balance general, cuentas por cobrar o estimaciones para cuentas incobrables. A fin de hacer las cosas sencillas, supongamos que existe la misma estructura de control interno tanto para efectivo como para ventas a crédito” (p 386).

En otras palabras, se pueden manejar de la misma forma las modalidades de cobros en efectivo y cobros a crédito, tanto para el análisis de las cuentas como para la administración de las mismas. Lo importante es asumir la relevancia del manejo de entradas del efectivo dentro del proceso contable y financiero de la empresa.

### **Gestión de Cobranza**

De acuerdo con lo señalado por Goxens (2008:56), la gestión de cobranza es “El conjunto de actividades que realizan las empresas para la recuperación del precio de los productos o servicios que fueron proporcionados a sus clientes mediante el uso del crédito”. Acota el mencionado autor que las operaciones de cobranza incluye la adecuada coordinación de los objetivos, políticas y actividades del otorgamiento del crédito. Dentro de las funciones atribuidas al área de gestión de cobranzas, el mismo autor establece las siguientes.

- Participar activamente en la fijación de objetivos y políticas de cobranzas.
- Planificar las actividades y los recursos que deben asignarse para alcanzar las ventas establecidas en esta operación.
- Intervenir en el establecimiento de metas de cobranzas a corto plazo.
- Informar oportunamente sobre los resultados de la gestión de cobranzas realizada.
- Controlar la documentación referente a las cuentas por cobrar de la empresa.
- Informar a la gerencia administrativa sobre las cuentas de lenta recuperación y cobros dudosos.

- Proponer la asignación de los recursos humanos y materiales que integran las operaciones de cobranzas y manejarlo de manera eficiente.

### 2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

**Cartera de clientes:** conjunto de clientes que tiene una empresa.

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

**Control:** comprobación, intervención o inspección de las operaciones de una organización.

**Eficiencia:** es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

**Eficacia:** está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

**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.

**Liquidez:** capacidad de una persona o entidad de hacer frente a sus deudas a corto plazo por poseer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo. Por extensión, característica de ciertos activos que son fácilmente transformables en efectivo (depósitos bancarios a la vista, activos financieros que pueden ser vendidos instantáneamente en un mercado organizado, entre otros).

**Optimización:** es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

**Proceso:** conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La presente investigación estuvo compuesta a través de tres (03) objetivos específicos, una vez planteados los mismos y las bases teóricas, este capítulo constituye el diseño del marco metodológico, el cual de acuerdo Roosevelt (2010; 43), la considera como “aquella parte investigativa que consiste en establecer la estructura o médula que conformará el estudio a desarrollar”.

La metodología constituye el plan sistemático de procedimientos de desarrollo empleados para la ejecución de los objetivos del trabajo de investigación. Por ello, consta de aspectos fundamentales como el tipo de diseño de investigación, así como los procedimientos metodológicos empleados en la selección de la población y muestra que son descritos en las fases de la investigación.

#### **3.1 Tipo y Diseño de la Investigación**

La metodología aplicada para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos de ventas y cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A., ., con el propósito de obtener las cifras reales de las cuentas por cobrar con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones, además de poder aumentar la liquidez de la empresa, que permita el pago oportuno de sus deudas, así como poder efectuar las inversiones que tengan proyectadas de manera oportuna.

Al respecto, las normas de la Universidad Santa María (2014; 82), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la empresa en estudio.

En este mismo orden de ideas, vale decir que la investigación se fundamentó en un diseño de campo y con apoyo en un estudio documental. La investigación de campo según Flames (2008; 17), “Es cuando las informaciones y datos son recopilados directamente de la realidad o de su escenario natural”. Por lo tanto, este trabajo es de campo, en virtud de que se realizó en el sitio donde se encuentra el objeto de estudio: área de nómina de la empresa en estudio y permitió a la autora ampliar los conocimientos y manejar datos con más seguridad.

### **3.2 FASES METODOLÓGICAS**

Para la elaboración de la presente investigación, se tomó en consideración tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados, detallados a continuación:

#### **3.2.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión de Ventas y Cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.**

En esta primera fase, se buscó a través de la recolección de información, diagnosticar un la situación que presenta actualmente la empresa Almacenadora Adonai, C.A., en el área deCuentas por Cobrar. Para ello se debió seleccionar una técnica de recolección de datos a emplear, por lo que se

eligió la encuesta, la cual Hernández, Fernández y Baptista (2003; 72) la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos o en relación con un tema en particular”. En este sentido, para la realización de la encuesta, se consideró el instrumento el cuestionario, de igual manera, Arias (2007; 74) señala que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas”.

Asimismo, el cuestionario se aplicó a una población de cuatro (04) personas que trabajan en el área de Ventas y Cuentas por Cobrar comprendido por una cajera, el gerente de Ventas y Servicio, el asistente administrativo I y II, el gerente de administración y contabilidad, de la empresa Almacenadora Adonai C.A. a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos., siendo esta misma la muestra total. Cabe destacar, que según Balestrini (2010; 122), define la población como: “un universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. Este estudio estuvo representado por el cien por ciento (100%) de la población, para darle mayor validez a la investigación. Según Hernández, Fernández y Baptista (2003; 67) “cuando una población es menor de cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”.

Por otra parte, el cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas dicotómicas con dos únicas posibles respuestas sí o no. De tal manera, se puede decir que ésta fue la relación directa entre la investigadora y su objeto de estudio, a través de individuos o grupos establecidos, con el propósito de obtener testimonios escritos, por los encuestados de manera directa, puesto que son ellos quienes poseen el dominio de las preguntas que se han realizado.

Por su parte, los mismos autores expresan, que la muestra “Representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población” (p.94).

Después de aplicada la técnica de la encuesta, los datos obtenidos fueron agrupados en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

### **3.2.2 Fase II: Identificación las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos Ventas y cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.**

En esta segunda fase, fue pertinente obtener la extracción, del análisis de los resultados que se obtuvieron del instrumento el cuestionario, evidenciando las debilidades, fortalezas, de los procesos en el área ventas y cuentas por cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.. Por tal razón, fue necesaria la aplicación de la técnica de análisis de contenido, la cual según Balestrini (2010; 156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”.

Además, de acuerdo a lo desarrollado en las bases teóricas se evidencia que para el adecuado diseño de estrategias, es necesario el análisis interno de la realidad organizacional en términos de conocer sus potencialidades y fallas específicas. Ahora bien, en torno a este ámbito de análisis, existen múltiples técnicas capaces de contribuir a la realización de este proceso: en el presente trabajo se utilizó la Matriz DOFA. En concordancia con la fase anterior, el diagnóstico no sólo se circunscribe a los internos, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización que orienta su razón de ser, actuar y producir.

A tal efecto, se elaboró una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades control interno de los procesos de nómina, ya que según Serna (2007; 158) permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán las estrategias que darán estructura a la propuesta.

### **3.2.3 Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos Ventas y cuentas por Cobrar de la empresa Almacenadora Adonai C.A.**

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta de los lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cobranzas y la cancelación 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.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, así como contribuir que el personal del área de cobranzas pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones. Es necesario, obtener la información veraz y oportuna de tal manera de poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Es fundamental, contar con información suficiente y necesaria para minimizar los costos, aumentar la utilidad y mantener un nivel de cobranza óptimo, con la liquidez necesaria para nuevas inversiones, y para poder cubrir con puntualidad sus obligaciones con los proveedores, entidades financieras, así como cubrir sus gastos operativos, y cancelar oportunamente sus pasivos laborales. Para establecer los lineamientos de control interno en el área de cobranzas, de la empresa en estudio, se elaboró una propuesta estructurada de la manera siguiente:

1. Presentación de la propuesta.
2. Objetivos de la propuesta.
3. Justificación de la propuesta.
4. Factibilidad de la propuesta
5. Desarrollo de la propuesta.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección aplicado en el Trabajo de Investigación, los cuales permitieron diagnosticar la situación actual de los procesos de facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai, C.A., con la finalidad de determinar las debilidades y fortalezas de control interno existentes, que brindaron la información necesaria para el diseño de los lineamientos de control de acuerdo a las necesidades de la empresa con la finalidad de mejorar sus procesos y poder obtener una información veraz, confiable, oportuna y útil para la gerencia, para la toma de decisiones, así como poder recuperar las cuentas por cobrar vencidas y poder fortalecer la liquidez financiera de la organización y cumplir con sus compromisos obligaciones contraídas, de manera oportuna mejorando la imagen de la empresa frente a los clientes y proveedores.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de la gestión de facturación y cobranzas de empresa Almacenadora Adonai, C.A.**

Para el desarrollo de esta fase, busca realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión de cuentas por cobrar y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai, C.A. ubicada en Guacara. estado Carabobo, 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 cuatro (04) trabajadores relacionados a los procesos de facturación y cobranza, cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, los cuales presentan a continuación :

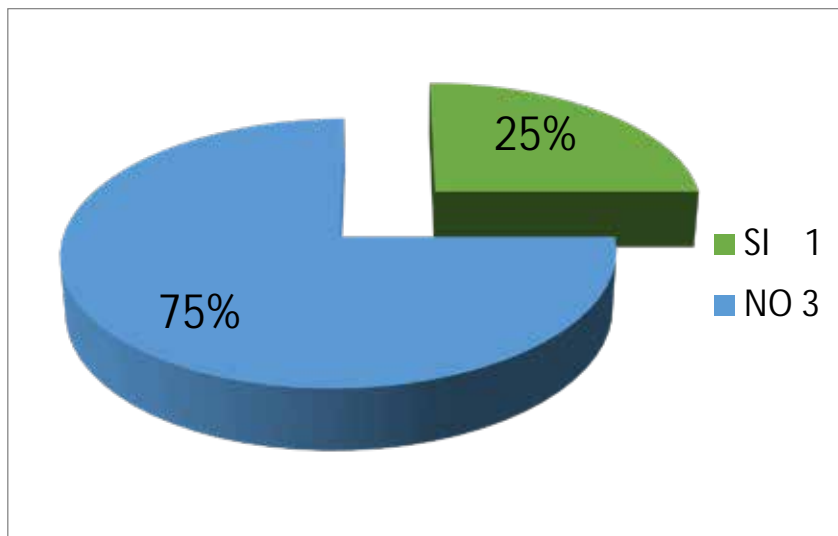
1.- ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno del proceso de facturación y cobranza?

**Cuadro 1.-** Conocimiento de políticas y procedimientos de control interno.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 1.-** Conocimiento de políticas y procedimientos de control interno.



Fuente: Martínez (2017)

Análisis: En el presente gráfico se puede observar, que el veinticinco por ciento (25%) de los encuestados señala que conoce sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno del proceso de facturación y cobranza, en cambio el setenta y cinco por ciento (75%) restante respondió negativamente. Se puede inferir una debilidad significativa en el área en estudio, debido a que la falta de conocimiento sobre las políticas, normas y procedimientos, no permiten que exista una unificación de criterios y que puedan surgir errores u omisiones ya que cada uno desarrolla las actividades de

manera diferente, lo que justifica la necesidad de establecer lineamientos adecuados de control interno.

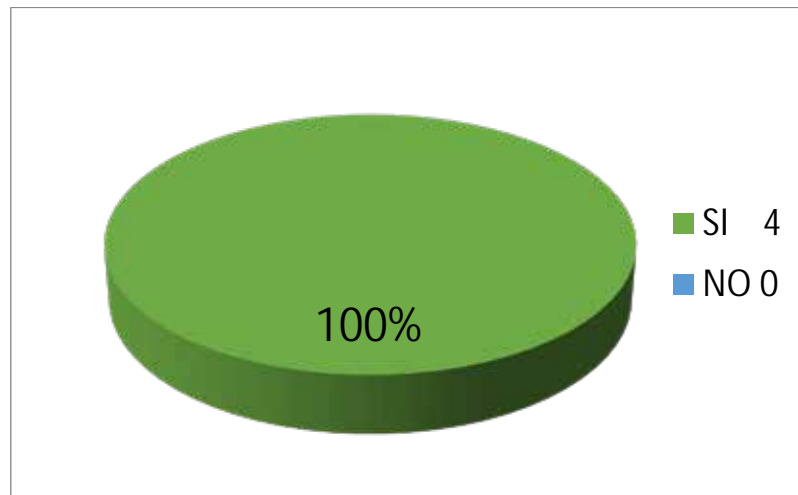
2.- ¿Existe un sistema computarizado para la facturación y cobranza?

**Cuadro 2.-** Existencia de un sistema computarizado para facturación y cobranza.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 2.-** Existencia de un sistema computarizado para facturación y cobranza.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** Ante esta interrogante, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente ante esta interrogante, debido a que la empresa dispone de sistemas automatizados adecuados computarizados para la facturación y cobranza. El contar con este sistema, permite registrar la información con mayor rapidez y tener acceso a ella de manera oportuna lo cual es una fortaleza para el proceso de facturación y cobranza, ya que además permite que todas las facturas puedan ser suministradas a través de reportes para verificar su correcto registro y poder actualizar los auxiliares de cuentas por cobrar, así como el registro de la cobranza de las mismas.

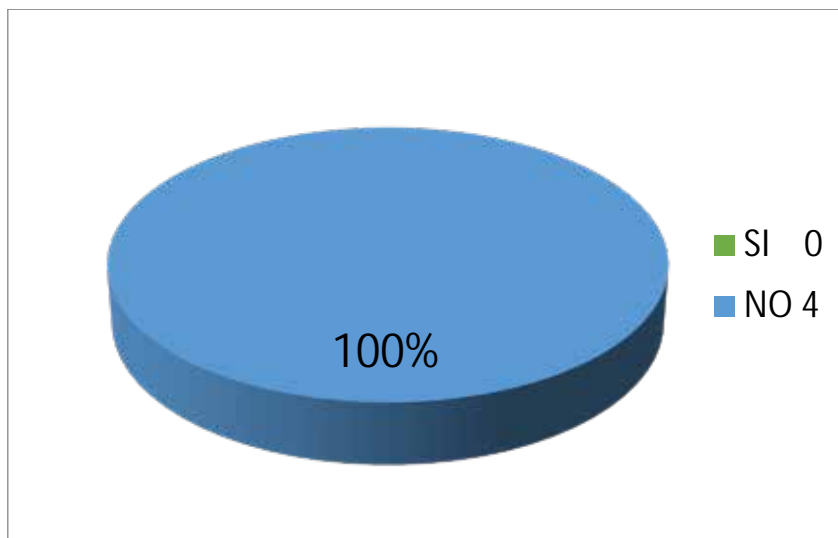
3.- ¿El sistema utilizado en el área de cuentas por cobrar está integrado con el sistema caja y banco?

**Cuadro 3.-** Sistema computarizado integrado con caja y banco.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 3.-** Sistema computarizado integrado con caja y banco.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señala que sistema utilizado en el área de cuentas por cobrar no está integrado con el sistema caja y banco, lo que refleja una debilidad debido a que los registros se realizan en auxiliares de cuentas por cobrar que solo utiliza la gerencia de administración y contabilidad y no permite una información de fácil acceso para la toma de decisiones, ya que no se pueden verificar los importes que han ingresado en el banco en caja al momento de realizar el registro de la cobranza.

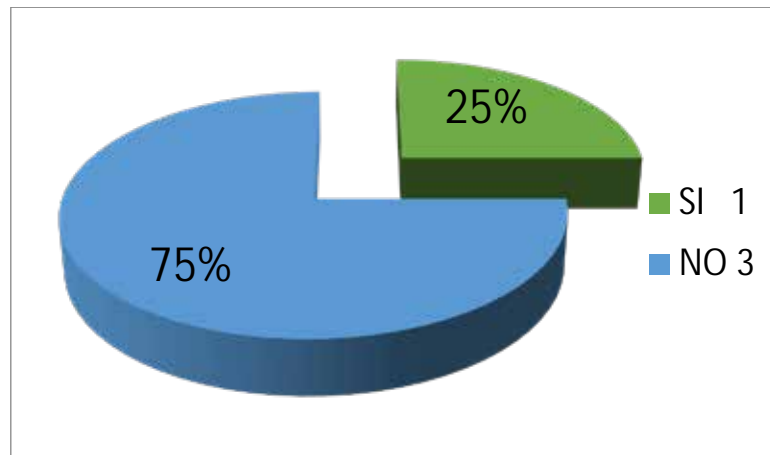
4.- ¿Existe un control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias que son ingresados al sistema administrativo computarizado?

**Cuadro 4.-** Control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 4.-** Control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** Se puede observar, en el presente gráfico que el veinticinco por ciento (25%) de los encuestados respondió que la empresa actualmente lleva control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias que son ingresados al sistema administrativo computarizado, por su parte el setenta y cinco por ciento (75%) restante señala que no existe control. Se puede evidenciar una debilidad muy importante en relación al presente ítem, debido a que la falta de controles sobre los ingresos pueden generar riesgos para la empresa bien sea que se registre a otro cliente por error o que existan facturas pendientes al cobro que ya han sido pagadas por los clientes, que podrían generar descontento al cliente si se vuelve a efectuar el cobro del mismo, ya que refleja una desorganización interna por parte de la empresa en estudio deteriorando su imagen y confiabilidad.

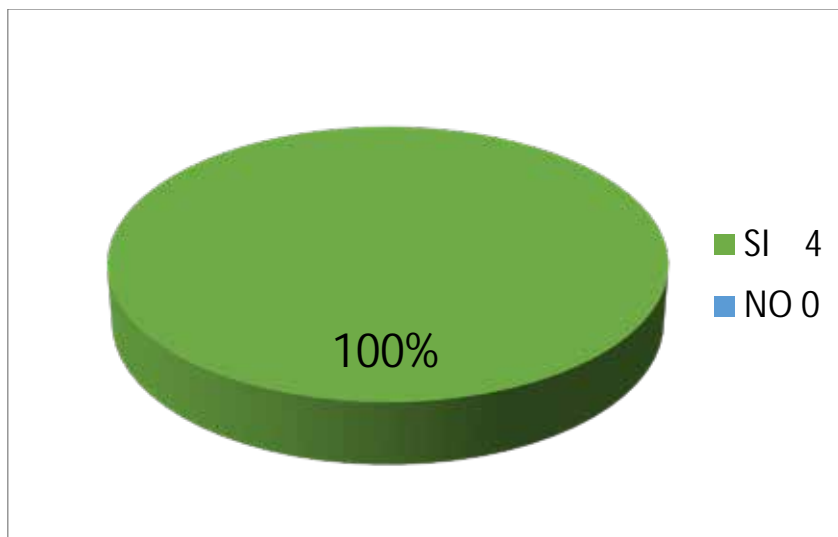
5.- ¿Los cheques recibidos son reportados por el vendedor?

**Cuadro 5.-** Reporte por el vendedor de los cheques recibidos.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

**Fuente:** Martínez (2017)

**Gráfico 5.-** Reporte por el vendedor de los cheques recibidos.



**Fuente:** Martínez (2017)

**Análisis:** Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, señala que los cheques recibidos son reportados por el vendedor, lo cual refleja una fortaleza para el control interno permitiendo una comunicación e información efectiva sobre este ítem.

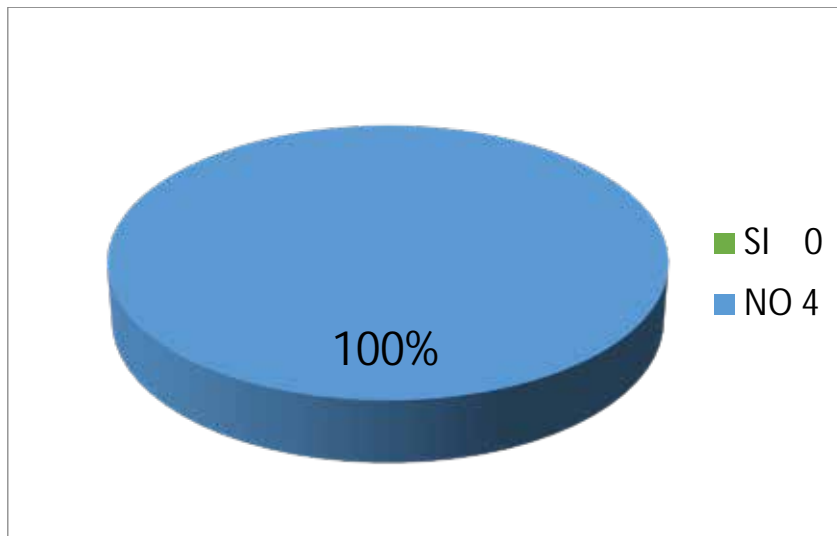
6.- ¿Se realizan frecuentemente análisis de vencimiento para las cuentas por cobrar?

**Cuadro 6.-** Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 6.-** Análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** Se puede observar, que ante esta interrogante, el por cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no se realizan frecuentemente análisis de vencimiento para las cuentas por cobrar, lo que evidencia una debilidad en los procesos de cobranza, y justifica el incremento de las cuentas por cobrar vencidas que han ido incrementando paulatinamente de acuerdo al problema planteado, lo que debe ser considerado al momento de establecer los lineamientos de control a ser propuestos.

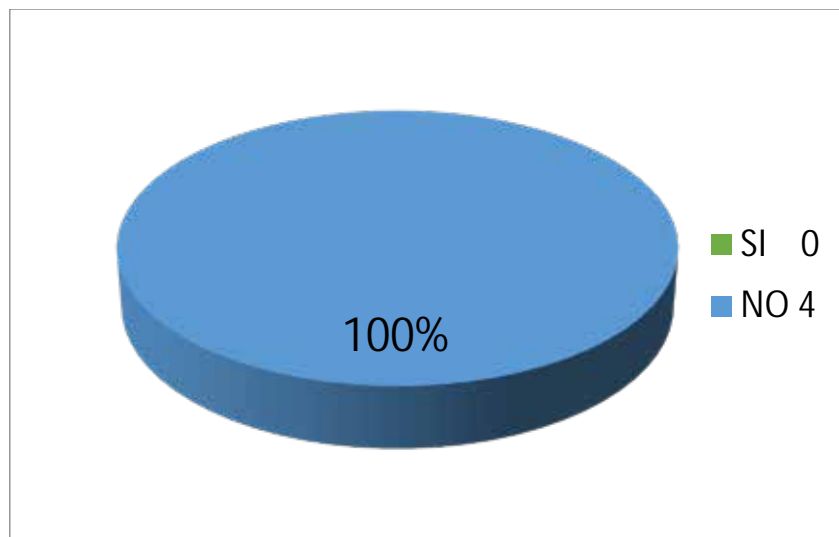
7.- ¿Sabe usted, si se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?

**Cuadro 7.-** Conciliaciones bancarias oportunas

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 7.-** Conciliaciones bancarias oportunas.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** Ante esta interrogante, se puede observar en el gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados señaló, no se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias, lo que refleja una debilidad en los procesos de cobranza, ya que mediante las conciliaciones bancarias se pueden controlar los importes de las facturas depositados, transferidos y pagados por parte de los clientes y ver que concuerden con el monto de las factura, así como ver la oportunidad en que fue realizado el pago de la misma, o de la existencia cheques devueltos.

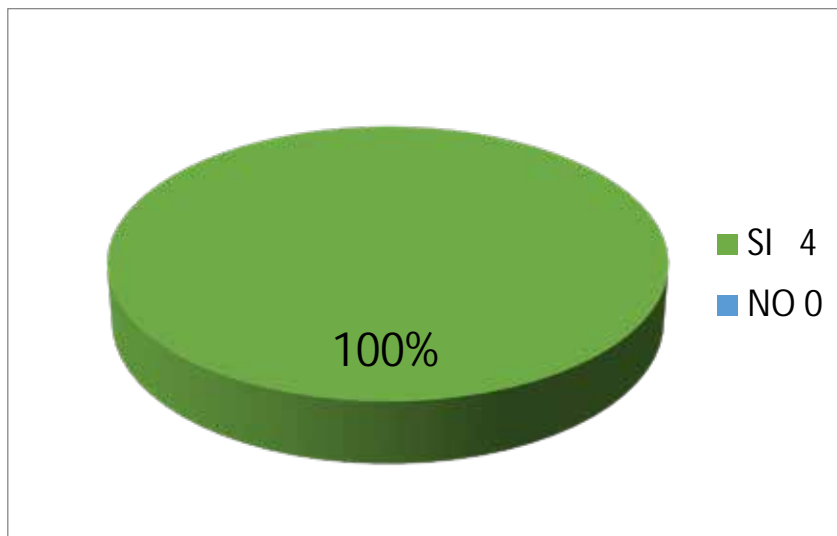
8.- ¿Existe un control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas?

**Cuadro 8.-** Control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 8.-** Control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** En el presente gráfico se observa, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente ante esta interrogante, debido existe un control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas. El contar con este control es una fortaleza para el área administrativa y contable del proceso de cobranza, debido a que permite identificar el cliente al cual el banco ha devuelto el cheque o reversado la transferencia y poder gestionar de manera oportuna el reintegro del mismo, para el pago de la cuenta por cobrar pendiente.

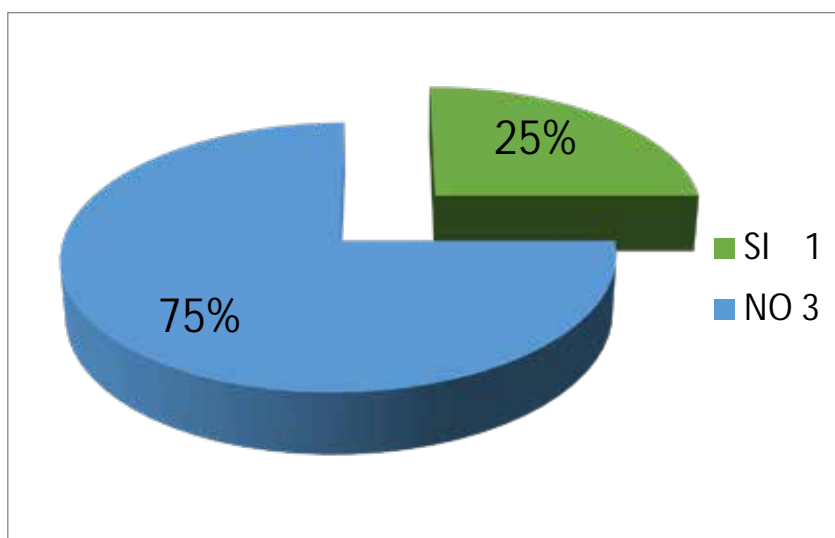
9.- ¿El personal recibe capacitación acerca de la actualización del sistema computarizado con respecto a los cambios fiscales en la facturación?

**Cuadro 9.-** Capacitación del personal sobre cambios fiscales en la facturación.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	25%
No	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 9.-** Capacitación del personal sobre cambios fiscales en la facturación.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** Ante esta interrogante, el veinticinco por ciento (25%) de los encuestados respondió que el personal recibe capacitación acerca de la actualización del sistema computarizado con respecto a los cambios fiscales en la facturación, en cambio el setenta y cinco por ciento (75%) restante señala no recibir capacitación alguna. Esto refleja una debilidad debido a que es necesario mantener al personal capacitado en cuanto a los cambios fiscales que presente la facturación, de manera de evitar errores y mantener una

información veraz, confiable y oportuna, minimizando el tener que emitir facturas con errores.

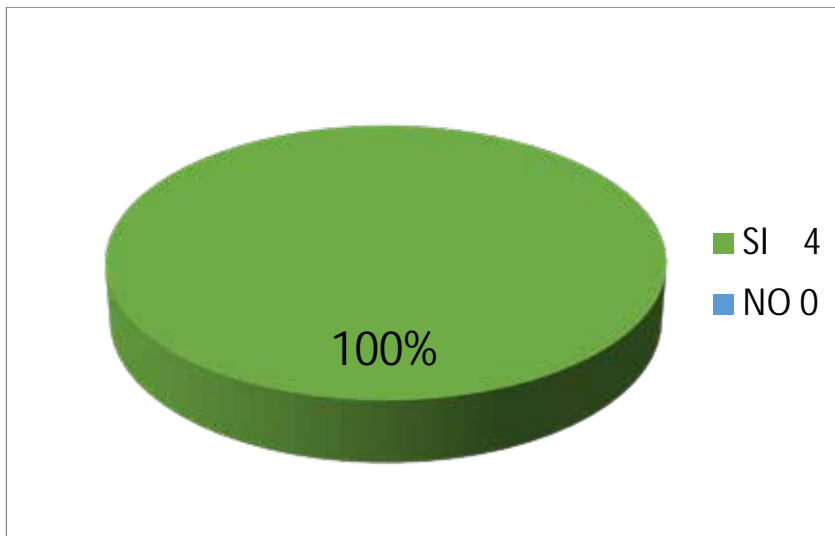
10.- ¿Cree usted, que es oportuno el implemento de lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza?

**Cuadro 10.-** Implementación de lineamientos de control interno.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Martínez (2017)

**Gráfico 10.-** Implementación de lineamientos de control interno.



Fuente: Martínez (2017)

**Análisis:** Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, ya que consideran que es oportuno el implemento de lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza, ya que a través de la unificación de criterios permitirá que el personal sepa qué, cómo, cuándo, dónde y por qué, debe realizar cada operación con la finalidad de realizar los procesos tanto administrativos como contables, sobre la facturación y cobranza, permitiendo lo un mayor desenvolvimiento de las funciones del personal que labora en el área, así como contribuir con la consecución de las metas y objetivos propuestos.

**Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de los procesos de facturación y cobranza por parte del personal de ventas de la empresa Almacenadora Adonai 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 facturación y cobranza por parte del personal de ventas de la empresa Almacenadora Adonai, 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.- Matriz DOFA**

<b>FORTALEZA</b>	<b>DEBILIDADES</b>
1.- Cuenta con un sistema administrativo computarizado para el registro de la facturación, cuentas por cobrar y cobranza. 2.- Los Cheques recibidos son reportados por el vendedor. 3.- Existe un control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas. 4.- Personal con disposición de implementar los lineamientos de control interno propuestos.	1.- El sistema administrativo computarizado, no está integrado con el sistema de caja y banco. 2.- El personal no conoce las normas, políticas y procedimientos de control interno de facturación y cobranza. 3.- No es capacitado acerca de la actualización del sistema computarizado con respecto a los cambios fiscales en la facturación. 4.- No se realizan oportunamente conciliaciones bancarias. 5.- No se realizan con frecuencia análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar. 6.- No existe un control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias que son ingresados al sistema administrativo computarizado.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
1.- Instituciones que brindan capacitación profesional en el área de facturación y cobranza. 2.- Sistemas de control interno capaces de mejorar los procesos en el	1.- Riesgo de incobrabilidad de las cuentas morosas. 2.- Debilidad de la liquidez financiera de la empresa. 3.- Retraso en el pago de obligaciones

<p>área de facturación y cobranza.  3.- Flexibilidad del sistema para modificaciones.  4.- Utilización de la banca electrónica para consultar los movimientos diarios de la cobranza y cheques devueltos.</p>	<p>por falta de liquidez.  4.- Dificultad de solvencia financiera de los clientes, debido a la inestabilidad económica del país.</p>
<b>CRUCE DE ESTRATEGIAS</b>	
<b>FO</b>	<b>FA</b>
1.- Establecer lineamientos de control interno en el área de facturación y cobranza	1.- Diseñar los procedimientos de facturación, cobranza, conciliaciones bancarias y seguimientos de cheques devueltos
<b>DO</b>	<b>DA</b>
1.- Elaborar cartas de cobranza para los clientes.	1.- Implementar procedimientos para la emisión de estados de cuenta a clientes de manera periódica una vez al mes.

Fuente: Martínez (2017)

### **Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai, C.A.**

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 facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai, C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de cobranzas y la cancelación 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.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación del a Propuesta**

La gerencia se ve en la necesidad de establecer herramientas que permitan mejorar los procesos a todos los niveles organizacionales, con la finalidad de ser más competitivas y asegurar la permanencia de la organización en el mercado en el cual se desenvuelve. Para ello, requiere evaluar que sus normas, políticas y procedimientos, estén dirigidos al cumplimiento de metas, planes y objetivos propuestos, por parte del personal que labora en la entidad, ya que es el talento humano el que le da valor agregado a la organización, permitiendo ser más eficiente y efectiva, para garantizar su permanencia en el tiempo.

Por lo tanto, el control interno es una de las herramientas, que permiten hacer seguimiento a los procesos, y poder detectar de manera oportuna las posibles desviaciones que éstos presenten, para implementar los correctivos necesarios para garantizar el logro de los objetivos y metas propuestos.

A tales efectos, la empresa Almacenadora Adonai, C.A., requiere de lineamientos de control interno para mejorar sus procesos en el área de facturación y cobranza, que le permita obtener una información veraz y oportuna para la toma de decisiones por parte de la gerencia, además poder recuperar los ingresos que se encuentran en manos de los cliente, así como fortalecer la liquidez financiera y poder pagar sus obligaciones y deudas contraídas con terceros, para garantizar la operatividad de la misma.

## **5.2 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai, C.A.

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer lineamientos de control interno de facturación y cobranza.
- Diseñar procedimientos de facturación, cuentas por cobrar, cobranza, conciliaciones bancarias y seguimiento de cheques devueltos.
- Elaborar cartas de cobranza para los clientes.
- Implementar procedimientos para la emisión de estados de cuenta a clientes de manera periódica una vez al mes.

## **5.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta se justifica, debido a que a través de los lineamientos de control interno se podrán mejorar los procesos de facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adonai, C.A., permitiendo a la empresa recuperar los ingresos de las facturas vencidas, que se encuentran en manos de los clientes, así como mejorar la gestión con relación a los clientes morosos, minimizando el riesgo de incobrabilidad de estas cuentas pendiente de cobro, así como aumentar la liquidez financiera de la organización que permita contar con los recursos económicos necesarios para el pago de sus obligaciones y deudas contraídas de manera oportuna y mejorar su imagen tanto ante los proveedores como con los clientes.

Los lineamientos de control interno, tienen como finalidad eliminar las fallas observadas, dicha propuesta consiste en una serie de medidas para mejorar los controles internos del área de facturación y cobranza, con la cual se optimizará los procesos administrativos y contables en el área de estudio, por lo tanto los lineamientos de control interno tienen como objetivo asegurarle a la empresa que se efectúen las cobranzas en el tiempo acordado, a fin de obtener la utilidad esperada en el tiempo estimado.

A tales efectos, los lineamientos de control interno propuestos, no solo serán de beneficio a la organización, sino también para el personal que labora en el área de facturación y cobranza, ya que podrán realizar sus funciones con mayor eficiencia y eficacia, contribuyendo a la consecución de los objetivos y metas organizacionales, permitiendo su mejor desenvolvimiento profesional en el campo laboral.

#### **5.4. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA**

La propuesta está estructurada en los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo.

**I) Ambiente de Control:** proporcionará a la empresa Almacenadora Adonaí, C.A disciplina y estructura en el departamento de cuentas por cobrar, está integrado por factores tales como: valores éticos, integridad y la competencia de las personas con la organización, que influye en la conciencia de control de su gente; por tanto, es necesario que el personal que labora en el cuentas por cobrar cumpla con las siguientes condiciones:

- La creación de códigos de conductas formalmente escritos, en donde se establezca el comportamiento ético y moral del personal del departamento de cuentas por cobrar de empresa Almacenadora Adonaí, C.A., resultando con esto que dicho personal cumpla con todas las leyes y regulaciones que les

afecten, Actuar con un alto nivel ético, respetando los derechos, dignidad y no aceptando beneficios ilícitos para sí mismo ni para otras personas, no competir de cualquier forma con las actividades del departamento y evitar conflictos de interés que puedan perjudicar a dicho departamento, y por otra parte mantener la confidencialidad sobre las actividades, su información comercial, financiera y técnica así como de los documentos internos del que hacer y no apoderarse indebidamente de la propiedad tangible e intelectual propia o de otras compañías y por ultimo apoyar activamente en el logro del fiel cumplimiento del Código de Conducta, mediante todas las acciones necesarias para identificar, supervisar y controlar los riesgos de infringirlo.

- El departamento cuentas por cobrar es quien concede el crédito al que se reciben de los clientes para el otorgamiento del crédito deben ser autorizados por el departamento correspondiente.

- Al final de cada mes deben enviarse los estados de cuenta respectivos a los clientes.

- Comprobar regularmente los saldos de las cuentas por cobrar a Clientes. Los libros auxiliares deben ser conciliados continuamente con la cuenta control.

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

- Elaborar informes periódicos de cuentas por cobrar, estableciendo la antigüedad de los saldos.

- Las cuentas incobrables deben ser revisadas periódicamente.

- Al final de cada mes se debe llevar un control de pago de cada uno de los clientes, para obtener un mejor control de los ingresos provenientes de las ventas.

- Establecer el siguiente procedimiento para el otorgamiento del crédito:

Cuando el cliente solicite el crédito, el encargado del departamento deberá solicitarle los siguientes documentos necesarios para el otorgamiento del crédito:

*Para Personas Jurídicas:*

- Acta de constitución o registro mercantil.
- Registro de información fiscal (R.I.F).
- Dos (02) referencias bancarias.
- Tres (03) referencias comerciales.
- Tres (03) facturas de proveedores distintos.

*Para Personas Naturales:*

- Cédula de identidad vigente (Original y copia).
- Registro de información fiscal (R.I.F).
- Constancia de trabajo vigente.
- Ultimo recibo de pago de la empresa donde labora.
- Una (01) referencia bancarias con sello húmedo.

El departamento cuentas por cobrar verifica los datos y documentos consignados por el cliente tomando como tiempo máximo de verificación de los mismos dos (02) días. Una vez comprobados los datos y los mismos son correctos, es autorizado el crédito a través del jefe del departamento y se notifica dicha decisión al cliente para que proceda a realizar el pedido.

Si el cliente no reúne las condiciones exigidas por la gerencia, se le envía una carta por escrito en donde se le explique las razones por las cuales no fue aprobado el crédito.

Cuando se trate de clientes previamente conocidos o frecuentes en la empresa, se le otorgará un límite de crédito de hasta cincuenta mil Bolívares (Bs. 50.000,00) y cuando son clientes nuevos, hasta un monto máximo de Bolívares (Bs.10.000,00) y exigiendo una inicial equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto facturado.

- Presentar periódicamente un informe de los estados de cuentas detallados de las cuentas por cobrar y enviarlo a las unidades responsables del ingreso (tesorería, cuentas por pagar, entre otros) de la organización, en relación a esto se debe realizar las gestiones de cobranzas; dicho reporte debe estar diseñado en base a las fechas de vencimiento de las facturas y los días de retraso que hasta los momentos han acumulado.

- Establecer un proceso de técnicas de capacitación y aprendizaje para el desarrollo del personal del departamento de crédito y cobranza con el fin de lograr una mejor calidad, eficiencia y productividad en la organización y a la vez fomenta el más alto compromiso en el personal.

- Elaboración flujogramas de los procesos mediante el cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades, sus responsabilidades, autoridades y el establecimiento de las líneas apropiadas de información para la consecución de los objetivos generales del departamento de crédito y cobranza y toda la organización.

**II) Actividades de control:** Son todas las acciones del personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Almacenadora Adonaí, C.A. a través de los cuales implementan las políticas, con el objetivo de asegurar que se está llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesaria para manejar los riesgos a la consecución de los objetivos en la cual se propone las siguientes:

- Elaborar un informe de desempeño de los empleados dentro del departamento de cuentas por cobrar, en virtud de tener un conocimiento amplio de las funciones y así estar en la capacidad de detectar posibles errores en las actividades desempeñadas por los demás, como también estar en la capacidad de reemplazar al personal en caso en que no cumpla con las metas establecidas.

- Implementación de un manual de normas y procedimientos el cual permitirá conocer el buen funcionamiento interno, por lo que respecta a la descripción de cargos o de tareas, ubicación y requerimientos para su

ejecución, el mismo nos servirá para suministrar información de los procedimientos involucrados en el registro y control de las actividades del departamento de cuentas por cobrar.

- Todas las transacciones dentro del departamento deben ser realizadas en tres etapas: aprobación, ejecución y registros, debe ser realizado por individuos distintos. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de poder detectar errores involuntarios y para que ninguna persona se halle en posición de poder cometer un desfalco y ocultar su acción por medio de falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros del departamento.

- La administración debe identificar y poner en ejecución acciones requeridas para manejar los riesgos de los objetivos establecidos para cada actividad significativa del departamento. Los objetivos para manejar los riesgos permiten y facilitan el cumplimiento de todas las actividades del Control Interno se estén realizando de manera adecuada y oportuna; sin embargo, propicia en especial la Eficacia dado que suministra la información pertinente para manejar los riesgos más altos que pueden afectar la organización.

- La adopción de una metodología para la valoración de riesgos constituye en sí misma un proceso de Autorregulación de la función administrativa de la entidad; su aplicación a nivel de los procesos, las áreas o los cargos permite la autogestión y el autocontrol.

- Implementar un sistema administrativo que permita mejorar las actividades del departamento de cuentas por cobrar, las cuales son fundamentales para llevar a cabo los objetivos planteados en la empresa así lograr las metas establecidas por las personas que tienen intereses propios en la misma, y a su vez establecer una interacción con todos los departamentos de administración.

- Establecer las siguientes Políticas de cobranzas:

- Resulta necesario que la empresa cuente con un sistema automatizado que le proporcione al departamento de cuentas por cobrar, un estado de clientes o análisis de vencimientos de cada uno de los clientes, a fin de determinar cuáles de los clientes presentan una morosidad mayor y a su vez aquellas facturas que se acerquen a su fecha de vencimiento, y así ejecutar acciones tendientes al cobro de las facturas respectivas. Tales acciones son:

Mantener comunicación entre el departamento de cuentas por cobrar, y el cliente por diversas vías, como la telefónica, correo electrónico o personalmente, a fin de enviarle un estado de cuenta y recordarle con una semana de anticipación, la proximidad del recibimiento del cobro factura que adeuda y recordarle la cancelación de la misma

- Transcurridos cinco (5) días del vencimiento de la factura se procede a llamar al cliente y recordar la deuda que mantiene con nosotros notificándole que debe cancelar con intereses moratorios que corresponden al cinco por ciento (5%) del total de factura.

- Transcurrido los veintes (20) días del vencimiento de factura y si el cliente no la ha cancelado, se le asigna a una persona de la empresa la gestión de cobranza de la factura adeudada por el cliente. Después de sesenta (60) días de vencida la factura, y no se ha realizado el cobro, habiendo agotado las gestiones mencionadas anteriormente, se envía al asesor legal de la empresa para lograr un convenio de pago con el cliente y hacerle firmar un documento que respalde dicho acuerdo. Seguidamente, se detalla dicho procedimiento a través del siguiente flujograma:

**III) Información y Comunicación:** Contribuye al personal del departamento de cuentas por cobrar de la empresa Almacenadora Adonai, C.A., identifique y comunique información pertinente que facilite a los empleados conducir, administrar y controlar sus operaciones. En tal sentido, se propone lo siguiente:

- Informar de manera escrita o sobre los cambios administrativos y contables dentro del departamento de cuentas por cobrar al departamento de contabilidad y viceversa, proporcionando información correcta a los empleados con detalle suficiente y de manera oportuna que les permita cumplir eficiente y efectivamente sus responsabilidades.

- Efectuar reuniones periódicas con la finalidad de conocer la concepción del trabajo que ellos realizan y conocer la manera como desarrollan su labor para detectar de esta forma el grado de conocimiento que tiene, a su vez es importante destacar en estas reuniones las actividades que se consideran inadecuadas y que se encuentran inmiscuida dentro de sus operaciones.

- Efectividad en la comunicación de los deberes, obligaciones y responsabilidades de los empleados respecto a su trabajo, a fin de que los empleados puedan cumplir sus responsabilidades de operaciones, información financiera y de cumplimiento. Y establecer canales de comunicación para que los empleados del departamento de cuentas por cobrar, reporten asuntos indeseables sospechados.

**IV) Valoración de Riesgos:** Es el establecimiento de objetivos, enlazados en Distintos niveles y consistente internamente. Es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos constituyendo una base para determinar cómo se debe administrar los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar de fuentes externas e internas. En este sentido, se plantea lo siguiente:

- El personal del departamento de cuentas por cobrar deberá tener claro los objetivos de la entidad a fines que se puedan detectar los riesgos y tomar medidas a tiempo para enfrentarlos, y así, implantar mecanismos razonables para anticiparse a los cambios que puedan afectar la organización, ayudando a eludir los problemas que lo impiden y tomando ventajas de las próximas oportunidades.

- El personal del departamento de crédito y cobranza debe verificar que la documentación del perfil económico de nuevos clientes este completa, cotejar la misma, para que así no se incurra en fraude económico que puedan crear perdidas en la organización.

- Existencia de mecanismo para anticipar, identificar, y reaccionar a los eventos o actividades rutinarias que afectan la consecución de los objetivos globales o de los objetivos a nivel de actividad del departamento.

- Creación de una provisión en cuentas incobrables a través del establecimiento de límites de crédito apropiados para cada cliente. En la cual debemos seguir los siguientes objetivos: Registrar los pagos de clientes rápida y certeramente, tomar acción inmediata y efectiva dada una factura vencida, asegurarse que solamente se hagan ajustes a las cuentas de clientes cuando estén estipulados en los procedimientos internos y sean autorizados por el departamento de cuentas por cobrar. La creación de provisiones de cuentas incobrables se basara en el tiempo de retraso que tiene el cliente desde la fecha de vencimiento de la factura, considerando un porcentaje fijo sobre las ventas realizadas para los siguientes renglones

Entre 30 días y 60 días de vencidas, Entre 61 días y 90 días de vencidas, Entre 91 días y 120 días de vencidas, Más de 120 días de vencidas.

- Optimización de políticas y créditos para la obtención de mayor número de clientes en la cual deben desarrollarse fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de créditos al momento de tomar la decisión de crédito por parte de la alta gerencia y los jefes del departamento de crédito y cobranzas.

**V) Monitoreo:** Ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración, supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones. Se plantea:

- Comparar las cuentas por cobrar de la compañía de forma continua con las cuentas por cobrar del control contable con el fin de verificar si las operaciones están siendo llevada correctamente y así iniciar la cobranza.

- El personal debe ser evaluado periódicamente para ver si cumple con el código de conducta de la organización y desempeñan regularmente sus actividades en el proceso del departamento de crédito y cobranzas se sugiere que las revisiones de las operaciones realizadas sean evaluadas por la persona encargada.

- La organización debe implementar evaluaciones a todo el personal involucrado en el proceso del departamento de crédito y cobranzas las cuales deben estar dirigidas entre otros a las opiniones recogidas por lo clientes y proveedores, asumido a esto la gerencia debe realizar revisiones periódicas a algunos trabajos efectuados por el departamento de cuentas por cobrar.

- El personal encargado de recibir el cheque, está en la obligación de verificar los datos del mismo y su adecuado importe, cotejándolo con la factura original que se encuentra en el archivo de la empresa.

- Establecer procedimientos para una efectiva gestión de las Cuentas por Cobrar en empresa Almacenadora Adonaí, C.A para ello es recomendable que en los procedimientos aplique normas de Auditoría, a fin de que se coordinen con aquellos relacionados con efectivo, inventarios y costo de ventas, por cuanto redundará en una mayor eficiencia en el desarrollo del trabajo, así como la inspección de la documentación que ampara las cuentas por cobrar con objeto de verificar su propiedad, o bien revisión de cobros posteriores.

Evaluación, mediante examen documenta, de los resultados de la confirmación de saldos, discusión con los funcionarios responsables de la cartera, información de abogados, agencias de cobranzas, entre otros, de la recuperación de las Cuentas por Cobrar y evaluación de la estimación creada para cuentas de dudosa recuperación.

Verificación de impuestos causados: Como parte de la revisión de ingresos y cuentas por cobrar, el auditor debe verificar simultáneamente, la corrección de los impuestos que se determinan tomando como base dichos Ingresos

*Revisión analítica.* También es factible comprobar la razonabilidad de las cifras de cuentas por cobrar a través de la aplicación de técnicas de revisión analítica, verificar el cálculo de los ingresos por intereses, comisiones entre otros y revisar que los efectos de la inflación sobre la información financiera requeridos por el boletín B-10 y sus adecuaciones inherentes a Cuentas por Cobrar, se hayan determinado conforme lo establece el principio contable.

## **5.5. FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA**

### **5.5.1 Factibilidad Técnica.**

La presente propuesta, es técnicamente factible debido a la empresa Almacenadora Adonai, C.A., cuenta con un personal calificado para poner en marcha la implementación de los lineamientos de control interno en el área de facturación y cobranza, además cuenta con los equipos necesarios para el registro oportuno y emisión de reportes relacionados a las cuentas por cobrar, además para la actualización de los auxiliares de cuentas por cobrar.

### **5.5.2 Factibilidad Operativa.**

Asimismo, se considera la propuesta operativamente factible debido a que cuenta con el personal necesario que realice los procesos administrativos y contables relacionados con el área de facturación y cobranza, los cuales podrán en práctica los lineamientos de control diseñados, por lo tanto, no requiere de modificaciones en su estructura organizativa.

### **5.5.3 Factibilidad Económica.**

En cuanto a la factibilidad económica, la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para la puesta en marcha de la propuesta, debido a que no se requiere de erogaciones significativas para su implementación, además si se evalúa la relación costos beneficios, las mejoras en sus procesos permitirá la recuperación oportuna de sus ingresos, determinar la rentabilidad de manera precisa, así como optimizar el desempeño del personal que labora en el área.

## **5.6 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

La presente propuesta busca establecer los lineamientos de control interno acorde a los requerimientos de la empresa Almacenadora Adonai, C.A., que permitan mejorar los procesos de facturación y cobranza, con la finalidad de recuperar los ingresos de las cuentas por cobrar vencidas, que se encuentran en manos de los clientes, fortalecer la liquidez financiera, para poder cubrir sus deudas y obligaciones contraídas de manera oportuna, mejorar su imagen con los clientes y proveedores, así como establecer una unificación de criterios que permita al personal direccionar sus esfuerzos para el logro de los planes y metas establecidos por la gerencia. A tales efectos se presentan los controles internos desarrollados a continuación mediante el siguiente cuadro.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. CONCLUSIONES**

Finalizada la investigación que tuvo como objetivo general proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Almacenadora Adonaí, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza, se encontraron evidencias que son resumidas de acuerdo con los objetivos específicos definidos.

El primer objetivo específico que consistió en: Diagnosticar la situación actual con relación al proceso de control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Almacenadora Adonaí, C.A., se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Con relación al segundo objetivo específico que consistió en: Identificar las debilidades y fortalezas del proceso de control interno del Departamento de Cuentas por Cobrar de empresa Almacenadora Adonaí, C.A., se encontró que las debilidades se caracterizan por lo siguiente: No están establecidas las políticas para las cuentas por cobrar, no están definidos los objetivos de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones, falta de supervisión, falta de evaluación, no posee sistema de información que produzca reportes de

las cuentas por cobrar. Mientras que las fortalezas son la capacidad para incrementar los niveles de ventas actuales, amplia disponibilidad de espacios físicos e infraestructura, cuenta con un recurso humano capacitado, e incremento en la cartera de clientes estables.

En cuanto al tercer objetivo específico basado en: Diseñar procedimientos de control interno que le permitan a la empresa Almacenadora Adonaí, C.A mejorar la gestión de Crédito y Cobranza, se estructuró en función de los componentes del control interno, como son: I) ambiente de control, II) actividades de control, III) información y comunicación, IV) valoración de riesgos y V) monitoreo. En tal sentido, se enfocó en lo siguiente: Ambiente de Control: creación de códigos de conducta, evaluación del crédito antes de la concesión, envío de los estados de cuenta a los clientes, seguimiento de cuentas atrasadas y procedimientos de otorgamiento del crédito.

Actividades de control: informe de desempeño de los empleados, implementación de un manual de normas y procedimientos, etapas de las transacciones (autorización, aprobación, ejecución y registros), ejecución de acciones para el manejo de riesgos y el proceso de cobranza. Información y comunicación: informar cambios administrativos y contables, reuniones periódicas.

Valoración de riesgos: establecimiento de objetivos, verificación de documentación, creación de provisión cuantías incobrables y optimización de políticas de créditos. Monitoreo: comparar cuentas por cobrar con las que están en control contable, evaluación periódica del personal, verificación de cheques y procedimientos para una efectiva gestión de cuentas por cobrar.

## **6.2. RECOMENDACIONES**

En función de los resultados obtenidos de la investigación, se plantean las recomendaciones que constituyen una recopilación producto de la información comprendida en esta indagación, en tal sentido se puntualizan las siguientes:

- Establecer procedimientos para la evaluación y/o selección de los clientes.

- Establecer un sistema efectivo respaldado en controles que permita identificar, priorizar y establecer niveles aceptables de riesgo en las cuentas por cobrar.

- Reducir la incidencia de conducta impropia de los trabajadores para evitar los informes financieros fraudulentos (originados por presiones al trabajador motivación mediante recompensas e incentivos.

- Elaborar e implementar un manual de funciones en el departamento de cuentas por cobrar, para definir funciones y responsabilidades de cada trabajador en cuentas por cobrar.

- Evaluar continuamente los procesos en el departamento de cuentas por cobrar, a fin de detectar errores, omisiones, y/o desviaciones y aplicar medidas correctivas.

- Establecer programas de incentivos a los trabajadores como premio por su desempeño y metas cumplidas, a fin de que estén motivados y se desempeñen mejor en su puesto de trabajo.

## **6.3. REFLEXIONES FINALES**

Para finalizar el presente Trabajo de Investigación la autora, luego de haber realizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento, en el desarrollo de las fases metodológicas, para el logro de los objetivos planteados, se presentan las siguientes reflexiones finales:

En la empresa Almacenadora Adonaí, C.A., los procesos administrativos y contables de facturación y cobranza, constituyen la base fundamental del buen funcionamiento de la empresa en el departamento de administración y contabilidad, debido a que el incremento de los ingresos y de la rentabilidad, es el objetivo principal que se persigue con el proceso de ventas, facturación, cuentas por cobrar y cobranza así como las transacciones relacionadas con caja y bancos, ya que tales procesos forman parte del ciclo de la entidad, en el cual se requieren obtener cifras veraces, oportunas y confiables, para medir la eficacia y eficiencia en el manejo de los recursos financieros de la organización, en determinado periodo, permitiendo realizar una planificación de los objetivos y metas organizacionales.

Por lo tanto, una buena gestión de cobranza permite a la organización recuperar los ingresos y las utilidades que se encuentran en manos de los clientes, por lo tanto su pronta recuperación fortalece la liquidez financiera necesaria para que la empresa cumpla con sus compromisos y obligaciones contraídas de manera oportuna, o pueda realizar planes de inversión.

Para ello, se requiere del establecimiento de controles internos que permitan detectar posibles errores o desviaciones que se presenten en sus procesos, para emplear las correcciones necesarias de manera oportuna y poder lograr los objetivos y metas establecidos por la organización.

En el caso de la empresa en estudio, se pudo realizar un diagnóstico en el cual se observaron las siguientes debilidades:

El sistema administrativo computarizado, no está integrado con el sistema de caja y banco, por lo que no se puede verificar que todas las partidas de cuentas por cobrar hayan sido canceladas.

El personal no conoce las normas, políticas y procedimientos de control interno de facturación y cobranza, lo que genera debilidades en el desempeño del personal, y falta de unificación de criterios para la realización de las actividades en el área en estudio.

No es capacitado acerca de la actualización del sistema computarizado con respecto a los cambios fiscales en la facturación.

No se realizan oportunamente conciliaciones bancarias, por lo que no se detectan oportunamente los cheques devueltos, y no se verifica los importes depositados o transferidos de acuerdo a los saldos de los clientes.

No se realizan con frecuencia análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar lo que ha generado un cúmulo de facturas vencidas con morosidad hasta de tres meses.

No existe un control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias que son ingresados al sistema administrativo computarizado por lo que no se verifica que se haya registrado al cliente correcto, o que sea por el importe del saldo correcto de la deuda que el cliente tiene con la entidad.

Finalmente, se puede señalar que se logró el objetivo principal del presente Trabajo de Investigación debido a que se pudo diseñar los lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza de la empresa Almacenadora Adoná, C.A., que permitan hacer efectiva la recuperación de los ingresos y utilidades que se encuentran en manos de los clientes, aumentando la liquidez financiera, realizar el pago oportuno de sus deudas, mejorar su imagen frente a sus proveedores y clientes, además de permitir mejorar el desempeño laboral del personal del área, para contribuir el logro de los planes, objetivos y metas propuestos.

Como recomendaciones, para la implantación de los lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza en la empresa en estudio se considera lo siguiente:

Implantación de la propuesta en el área de facturación, cuentas por cobrar en el departamento administrativo y de contabilidad, con la finalidad de fortalecer los procesos en el área y mejorar el desempeño del personal relacionado a los procesos tanto administrativos como contables.

Difundir a todo el personal de otras áreas que esté relacionado con los procesos de facturación y cobranza, con la finalidad de mantener una unificación de criterios.

Capacitar al personal sobre los cambios fiscales de la facturación, así como los avances tecnológicos que puedan permitir un mejor desarrollo de las actividades en el área.

Fortalecer los procesos, con una mejora continua en todas las áreas de la empresa, permitiendo mantener una actualización de las normativas, políticas y procedimientos, de acuerdo a la realidad de su desarrollo, e implementar controles internos que permitan la detección de desviaciones de manera oportuna para establecer los correctivos necesarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, J. (2004) **Rediseño empresarial: Estructura orgánica, procesos y sistemas administrativos y contables**. Segunda Edición. Universidad de Carabobo. Valencia. Estado Carabobo. Venezuela.
- Arens, A. y Loebbecke, J. (2006) **Auditoría un Enfoque Integral**, 6ta edición, editorial Prentice Hall Hispanoamericana. S.A. México.
- Arias, Fridas. (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Catacora, F. (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- Cepeda, G. (2007). **Auditoría y Control Interno**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México.
- Chiavenato, I. (2009). **Introducción a la teoría general de la administración**. Quinta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana. DF México.
- Chirinos, M. y Ñungoso, R. (2013), **Plan de control interno de facturación para la Coordinación de apoyo a la comunidad de la Universidad José Antonio Páez**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no Publicado. San Diego. Estado Carabobo. Venezuela.
- Díaz, S. (2007). **Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa**. Editorial Club de Estudio. Caracas. Venezuela.
- Enciclopedia de Auditoría, Tomo I** (2007). Editorial McGraw-Hill Interamericana. DF México.
- García, N. (2012), **Sistema de registro de cobranzas para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no Publicado. San Diego. Estado Carabobo. Venezuela.
- Gitman, L. (2007). **Fundamentos de los Estados Financieros**. Editorial Harla. Caracas. Venezuela.
- Glavosky, H. (2005). **Metodología de la Investigación**. Sexta Edición. McGraw-Hill Interamericana S.A. DF México.

- Gómez, F. (2009). **Sistemas y Procedimientos Administrativos**. Ediciones Fragor. Caracas. Venezuela.
- Gómez, G. (2007). **Sistemas administrativos análisis y diseño**. Primera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. DF México.
- Goxens, A. (2008). **Control Interno**. Primera Edición. Editorial Romana, S.R.L. Buenos Aires. Argentina.
- Gutiérrez, J. (2015) **Estrategias para optimizar la gestión de cobranzas por el personal de la fuerza de ventas en la empresa Comercializadora Construtodo C.A**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no Publicado. San Diego. Estado Carabobo. Venezuela.
- Hernández, L. (2008). **La calidad de los procesos dentro de una organización**. Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2008). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Horngren, Ch. (2007). **Contabilidad**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. DF México.
- Koontz, H. (2009). **Administración Una Participación Global**. McGraw Hill Editores. México.
- Meigs, W. (2007). **Contabilidad, la Base de las Decisiones Gerenciales**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México DF.
- Montaño, A. (2007). **Administración de la Cobranza: Programación y Control**. Editorial Trillas. México, D.F.
- Norma Internacional de Auditoría (NIA 400)(2006). **Evaluación Interna y Control Interno**. Primera Edición. Instituto mexicano de Contadores Públicos (I.M.PC.P.)
- Olivo, M. y Maldonado, R. (2008). **Estudio de la Contabilidad General**. Editorial Tatum. Valencia, Estado Carabobo. Venezuela.
- Palella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Editorial fedupel. Venezuela.
- Pestana, M. (2012), **Sistema de estructuración integral de control interno en el ciclo de vetas, cuentas por cobrar de la empresa DuperLogisti**,

**C.A., Valencia.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no Publicado. San Diego. Estado Carabobo. Venezuela.

Rondón, F. (2008). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior.** Editado en el Centro Contable Venezolano. Caracas. Venezuela.

Santillana, J. (2011). **Establecimiento de sistemas de control interno: la función de contraloría.** Primera Edición. Editorial International Thomson Learning. DF México.

Sevilla, G. y Silva, A. (2013), **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.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de Grado no Publicado. San Diego. Estado Carabobo. Venezuela.

Stoner, J.; Freeman, E. y Gilbert, D. (2006). **Administración.** Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. DF México.

Tamayo y Tamayo, M. (2010). **El proceso de la investigación Científica.** Tercera Edición. Ediciones Limusa, S.A. DF México.

# ANEXOS

ANEXO 1.-  
El cuestionario



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

**ANEXO 1.-**

**El Cuestionario**

El presente instrumento ha sido realizado con el fin de establecer un análisis verdadero de las inquietudes y realidades que presenta la empresa Almacenadora Adonai, C.A. con relación al área de facturación y cobranza, en tal sentido se diseña este cuestionario el cual es de aplicación individual y anónima; a fin de respetar la opinión del participante, conservando la seguridad que su respuesta no influya bajo ningún caso sobre su situación en la empresa.

A continuación encontrará una serie de preguntas sencillas, que en la mayoría de los casos, solo requieren de respuestas simples (SI-NO), por tal motivo se agradece su valiosa colaboración para contestar con la mayor honestidad y veracidad posible.

Lea cuidadosamente las preguntas y conteste una sola respuesta para cada una marcando con una equis "X" la respuesta que considere correcta. Recuerde que el cuestionario es individual, así que si requiere de alguna consulta diríjase a la

facilitadora del material entregado. Por favor conteste, en la medida de lo posible, todas las preguntas formuladas.

## **Anexo 1. Cuestionario**

1.- ¿Conoce usted sobre las normas, políticas y procedimientos relacionados con el control interno del proceso de facturación y cobranza?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

2.- ¿Existe un sistema computarizado para la facturación y cobranza?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

3.- ¿El sistema utilizado en el área de cuentas por cobrar está integrado con el sistema caja y banco?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

4.- ¿Existe un control sobre los depósitos, pagos y/o transferencias que son ingresados al sistema administrativo computarizado?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

5.- ¿Los cheques recibidos son reportados por el vendedor?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



6.- ¿Se realizan frecuentemente análisis de vencimiento para las cuentas por cobrar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7.- ¿Sabe usted, si se realiza oportunamente las conciliaciones bancarias?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

8.- ¿Existe un control interno para identificar los cheques devueltos y/o transferencias recibidas?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

9.- ¿El personal recibe capacitación acerca de la actualización del sistema computarizado con respecto a los cambios fiscales en la facturación?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

10.- ¿Cree usted, que es oportuno el implemento de lineamientos de control interno para mejorar los procesos de facturación y cobranza?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

ANEXO 2.-  
Tabla de Frecuencia

## Anexo 2.- Tabla de Frecuencia

PREGUNTA ÍTEM	Alternativa/Frecuencia		Alternativa/Porcentaje	
	SI	NO	SI	NO
1	1	3	25%	75%
2	4	0	100%	0%
3	0	4	0%	100%
4	1	3	25%	75%
5	4	0	100%	0%
6	0	4	0%	100%
7	0	4	0%	100%
8	4	0	100%	0%
9	1	3	25%	75%
10	4	0	100%	0%

Fuente: Martínez (2017)