



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
PARA LOS PROCESOS DE CUENTAS  
POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE  
IF ASESORÍA Y SERVICIOS C.A.**

**Autores:** YusnelliLugo  
Yessika Vega

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



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS  
DE CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE  
IF ASESORÍA Y SERVICIOS C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciada en Contaduría Pública

**Autor:** Yusnelli Lugo  
Yessika Vega

Tutor: Lic. Gladys Aguilar

San Diego, Marzo del 2018



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

**ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

Quienes suscriben esta Acta Gladys Aguilar de Cedula de Identidad No. V-13.970.586, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Yusnelli Lugo, titular de la cedula de identidad N° V-17.136.817 y Yessika Vega titular de la cedula de identidad N° V-18.716.406, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS DE CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE IF ASESORÍA Y SERVICIOS C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar el título de Licenciados en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, siete (07) de marzo del año dos mil dieciocho (2018).

Licda. Gladys Aguilar

V-13.970.586,

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN INFORMATIVO</b>	vi
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>I EL PROBLEMA</b>	
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	6
1.3. Objetivos de la Investigación	6
1.4. Justificación de la Investigación	7
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Definición de Términos Básicos	19
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>III METODOLOGÍA</b>	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	21
3.2. Fases Metodológicas	22
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	22
3.2.2. Identificación de las debilidades y fortalezas.	23
3.2.3. Diseño de los lineamientos de control interno.	24
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis de resultados	25
<b>CAPÍTULO</b>	
<b>V PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Propuesta.	42
5.2. Objetivos de la Propuesta.	44
5.3. Justificación de la Propuesta.	45
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	46
5.5. Desarrollo de la Propuesta	47

	<b>pp.</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	58
<b>RECOMENDACIONES</b>	60
<b>REFERENCIAS</b>	61
<b>ANEXOS</b>	63

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO</b>	<b>pp.</b>
1. Gestión actual de las cuentas por cobrar	29
2. Procedimientos efectivos	30
3. Cumplimiento de la planificación de cobranza	31
4. Evidencia de cuentas por cobrar pendientes	32
5. Auditorías internas	33
6. Conocimiento de libros auxiliares	34
7. Realización de trabajos a clientes morosos	35
8. Facturas vencidas	36
9. Debilidad en liquidez financiera	37
10. Implementación de lineamientos por mejora	38



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

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS  
DE CUENTAS POR COBRAR DE LA FIRMA CONTABLE  
IF ASESORÍA Y SERVICIOS C.A.**

San Diego, Marzo del 2018

**Autores:** Yusnelli Lugo  
Yessika Vega

**Tutor:** Lic. Gladys Aguilar

**RESUMEN INFORMATIVO**

La presente investigación tiene como objetivo el diseño de lineamientos de control interno para los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., para ello se procedió a describir los procesos que se realizan en el área de estudio y diagnosticar las necesidades de implantar el control interno debido a los problemas existentes. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos, para hacer un diagnóstico en el área de cuentas por cobrar. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa y la encuesta apoyada de un cuestionario contenido de diez (10) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) y fue aplicada a la población de seis (06) trabajadores que laboran en la empresa en estudio relacionados a las cuentas por cobrar. Mediante el análisis de los resultados se pudo llegar a la conclusión de las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permitan brindar estrategias para el diseño de lineamientos de control interno 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.

**Descriptor:** Lineamientos, Control Interno, Cuentas por cobrar.

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad, el control interno, ha venido siendo adoptado en la mayoría de las empresas, sin importar su tamaño o actividad económica, debido a que brinda a las mismas, la confiabilidad, transparencia y razonabilidad de todas las operaciones financieras y económicas que en ella se realizan, asimismo, sirve de guía para realizar el seguimiento de los procedimientos establecidos por la gerencia, para que el personal pueda cumplir con los objetivos y metas propuestos en la organización. Por tal motivo, es necesario hacer que se cumplan las normas, políticas y procedimientos establecidos, y para ello se incluye el Control Interno a las operaciones diarias organizacionales, para lograr una estructura adecuada según los requerimientos de la organización, para lograr además de conseguir los objetivos propuestos, ser competitiva, y asegurar su permanencia en el tiempo en el mercado en el cual se encuentra.

Por lo tanto, además de brindar una información financiera y contable, veraz confiable para la toma de decisiones gerenciales, permite salvaguardar los activos de la empresa, permitiendo detectar posibles desviaciones en los procesos y establecer correctivos a tiempo. Cabe señalar que uno de los activos que requiere de un buen sistema de control interno son las cuentas por cobrar, debido a que de ella depende el registro y recuperación de las ventas a crédito, otorgadas a los clientes, donde es necesario mantener un registro sobre las cifras reales que se registran en esa cuenta, además de realizar las operaciones de gestión de cobranza adecuada para su puntual recuperación, que permita un fortalecimiento de la liquidez de la empresa para el pago oportuno de sus obligaciones y deudas contraídas, mantener su operatividad y poder aprovechar oportunidades de inversión.

Por tal motivo, el presente trabajo de investigación va dirigido Proponer lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos de

registro y recuperación de las cuentas por cobrar vencidas que aún no han sido cobradas por los clientes, y lograr que los procedimientos inherentes al área sean cumplidos por el personal de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y metas propuestos, así como poder detectar posibles desviaciones a tiempo, y garantizar su cumplimiento. De acuerdo a este contexto, la investigación responde a una investigación enmarcada en un proyecto factible, con diseño de campo de tipo descriptivo, apoyada en una revisión documental y bibliográfica. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, los cuales se especifican a continuación:

Capítulo I, El Problema: Contiene la exposición de la situación problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto el general como lo específicos, así como la justificación de la investigación.

Capítulo II, Marco Teórico: Se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: Se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados: Revela los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información y el desarrollo de las fases metodológicas del presente proyecto de trabajo de grado.

Capítulo V, la Propuesta que dará solución a la problemática existente en la empresa en estudio.

Finalmente, las Reflexiones Finales a las cuales llegaron las autoras en la presente investigación.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la propuesta presentada para el desarrollo de la presente investigación

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad, cada vez se ha hecho más evidente la necesidad que tienen las organizaciones, sin importar el tamaño ni actividad económica, de integrar metodologías y herramientas que le permitan ser más eficaces en el logro de sus objetivos, para ello requieren revisar sus procesos en todos los niveles de la organización y evaluar las necesidades de mejora, implantando nuevos conceptos que le permitan lograr sus objetivos organizacionales, mediante el apoyo del personal que labora en el área, para ello requiere de procedimientos, normas y políticas claramente definidos, además de contar con lineamientos que unifiquen criterios, para minimizar la duplicidad de tareas, ni omisiones de las actividades requeridas, que brinden una seguridad de que los mismos serán cumplidos a cabalidad y que, además, los recursos de la organización serán utilizados de manera eficiente y eficaz.

La gerencia, por lo tanto, requiere de la implementación de una herramienta que le brinde seguridad de las cifras contables y financiera, además de la efectividad del cumplimiento de las normas, políticas y metas, establecidas, para ello, el uso de controles internos implica que cada uno de sus componentes esté aplicado a cada categoría esencial de la organización, convirtiéndose en un proceso integrador y dinámico permanentemente, ya que permite minimizar las fallas, errores u omisiones humanas, como toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas. Aunado a ello, se requiere contar con un personal profesional, que tenga arraigados valores morales y éticos, integridad y capacidad profesional, para garantizar un desenvolvimiento óptimo, por su parte, deberá realizar una adecuada segregación de funciones y responsabilidades, para donde se interrelacionen adecuadamente y se mantenga una cadena de supervisión y control.

De acuerdo a Catacora (2007:238), señala que el control interno: “es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros”, a tales implicaciones, la comprensión del control interno brinda ayuda a cualquier organización a obtener logros de sus objetivos, mediante el adecuado desempeño de su personal al realizar con eficiencia y eficacia sus actividades y administrar adecuadamente sus recursos, así como el uso de indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones acertadas y cumplimiento de planes, metas y objetivos propuestos. Al respecto, el control interno está directamente relacionado con las operaciones normales de una organización, pues es necesario estar seguros que la información financiera es confiable, veraz y certera, siendo esto lo que se logra a través de un sistema de control bien aplicado en la entidad.

Cabe resaltar, que las organizaciones utilizan los controles internos como guía de sus operaciones para evitar posibles riesgos y fraudes, ya que son lineamientos, políticas y procedimientos que protegen los activos y salvaguardan los bienes de las organizaciones, promueven la eficiencia en las operaciones y garantizan que la información financiera sea exacta y confiable. Para ello, es necesario utilizar de manera adecuada los componentes del control interno, ya que estos se interrelacionan entre sí, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo.

Siendo las cuentas por cobrar, una de las áreas más susceptible a fraudes, errores u omisiones, que pueden afectar financieramente a la empresa, es necesario el establecimiento de controles internos para garantizar su resguardo, y hacer cumplir los procedimientos, normas y políticas establecidos, para lograr los objetivos propuestos. En este orden de ideas, las cuentas por cobrar se entienden como todos los derechos a cobrar de una empresa a corto plazo, por lo tanto, las letras de cambio, facturas y otros documentos por cobrar, que provenga de las operaciones normales de la empresa y recuperación de los ingresos que se encuentran en manos de los clientes,

que esté comprendida dentro del ciclo normal de operaciones y el mismo contenido en este concepto.

Según Brito (2012:133), define las cuentas por cobrar que: “son derechos legítimamente adquiridos por la empresa, que llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios”. Por su parte, Suárez y Mujica (2006:125), complementan que: “las cuentas por cobrar se originan cuando se realiza una venta a crédito y representan el monto total que adeudan los clientes por concepto de las actividades operativas propias de la empresa; están representadas por facturas”. A tales efectos, el término de las cuentas por cobrar se debe a que es utilizado para denominar las ventas concedidas a crédito, en cuentas abiertas y recuperables a corto plazo, en la cual figura la firma del deudor como obligado a pagar, así como la concesión de plazos razonables y descuentos por pronto pago, aspectos que están formalizados en el documento a ser cobrado.

Bajo este contexto, el presente estudio está orientado a brindarle una solución viable a la problemática expuesta por la empresa IF Asesoría y Servicios C.A., ubicada en la Calle Colombia, Edificio los Cospes, Oficina Nro. 11, en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, la cual es una firma contable que presta servicios a sus clientes de clasificación, registro, emisión de estados financieros, así como asesoría contable y tributaria, la cual presenta debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, tanto en la emisión de las facturas por servicios prestados, como su registro, además, no se realiza el seguimiento ni se registra la cobranza, no se efectúan conciliaciones bancarias, ni se verifica la disponibilidad de los depósitos efectuados y que estos hayan sido debidamente depositados y por las cantidades correctas, aunado a ello, los clientes en oportunidades realizan pagos sin informar a la empresa, y no se hace seguimiento para aclarar los saldos sin conciliar.

Es por ello, que la gerencia ha manifestado su inquietud de establecer controles internos en sus procesos de las cuentas por cobrar, por lo que se proponen lineamientos de control interno, para esta área, con la finalidad de unificar criterios entre todo el personal que labora en la empresa, relacionados con esta área, para que

sus esfuerzos en conjunto estén dirigidos al logro de los objetivos propuestos, salvaguardar adecuadamente este activo, así como hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos, minimizando los riesgos de errores, omisiones, duplicidad de tareas, fraudes, entre otros, ya que el control interno permite detectar posibles desviaciones a tiempo y poder establecer los correctivos necesarios. Adicionalmente, permite obtener información confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones acertadas.

El no establecerse correctivos a tiempo a la problemática actual, podría generar mayores problemas financieros, ya que si no se recuperan las cuentas por cobrar efectivamente, se debilita la liquidez financiera, generando a su vez, retrasos en el pago de sus obligaciones y deudas contraídas, que se traduce en descontento por parte de los proveedores, posibles suspensiones de créditos significativos para la empresa, o paralización de servicios o despachos, que afectarían la actividad de la empresa.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuáles serían los lineamientos de control interno adecuados para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.

- Diseñar lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.

#### **1.4 Justificación de la Investigación**

En la actualidad, el sistema de control interno ofrece a las organizaciones una herramienta que permite el cumplimiento de los procedimientos, políticas y metas, optimiza el desempeño del personal, salvaguarda los activos, y brinda información confiable y certera de las cifras presentadas en los estados financieros, permitiendo su adecuada utilización para la toma de decisiones gerenciales, así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales, brindando una seguridad razonable para asegurar su permanencia en el tiempo y haciéndolas más competitivas.

A tales efectos, la presente investigación se justifica, porque ofrece una solución viable a la problemática expuesta en la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., mediante la propuesta de lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar, permitiendo que sus sistemas y procesos administrativos y contables sean rápidos, sencillos y confiables, dirigidos a mejorar el proceso de cuentas por cobrar. Ya que, el sistema de control de las cuentas por cobrar, ayuda además del cumplimiento de los procedimientos para su registro oportuno, permite realizar las gestiones de cobranza sobre los créditos otorgados producto de los servicios prestados, y recuperar las carteras morosas.

De esta manera, está orientado a mejorar el desempeño del personal que labora en el área, unificando criterios para mejorar la forma de realizar las actividades inherentes al proceso de las cuentas por cobrar, reduciendo riesgos de pérdidas, cobranza oportuna, aumento de la liquidez financiera, mejorar los servicios y la relación con los clientes, con la finalidad de alcanzar el éxito esperado, ya que al mejorar el desempeño laboral, este será realizado con eficiencia y eficacia para lograr planes y metas propuestos, brindar información confiable, y realizar actividades de toma de decisiones certeras por parte de la gerencia.

Por esta razón, se busca presentar alternativas de solución al problema planteado, ofreciendo aportes directos que contribuirá a la solución del problema que afrontar mejoras a la organización, permitiendo un cambio significativo y positivo en el área de cuentas por cobrar por los cobros efectivos para la organización. Los lineamientos propuestos, serán beneficiosos, tanto para la empresa como para sus empleados, pues en el área de Cuentas por Cobrar se contará con las condiciones organizativas adecuadas que permitan 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.

Además de ello, la investigación genera a los estudiantes de la Universidad José Antonio Páez un excelente aporte, ya que sirve como antecedente, para los futuros trabajos relacionados con la gestión de las cuentas por cobrar y el uso de controles internos en una determinada organización, permitiendo solucionar problemáticas similares, ya que se encuentran enmarcada bajo las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de control interno, establecido por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Dirección de Contaduría Pública. Finalmente, el presente estudio ha sido de gran ayuda para las investigadoras, ya que aportará conocimientos académicos a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de la investigación se refieren a estudios previos y trabajos de grado relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio. De igual forma, Arias (2012:106) explica que los antecedentes de una investigación: “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. A continuación, se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo:

Moreno (2014), presentó un trabajo de grado titulado **“Análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO)”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas. El estudio tuvo como fin realizar un análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar, y determinar las posibles fallas que generan retrasos en la cobranza, para mejorar los procesos y aumentar la liquidez financiera de la institución. Para tal fin el estudio se enmarcó en una investigación de diseño de campo con nivel descriptivo. Se utilizaron las técnicas de recolección de información la observación directa y la entrevista no participativa.

La autora concluye, que existen ciertas limitaciones en los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, debido a la falta de manuales donde se establezcan los procedimientos, a realizarse, además la falta de políticas y normativas de control interno. Su relación a la presente investigación, es la necesidad de establecer procedimientos que unifiquen criterios por parte del personal de cuentas

por cobrar, para asegurar el cumplimiento de las actividades de manera lógica y repetitiva, que evite la omisión u errores presenten por la falta de estos.

Rivero (2014), presentó un estudio titulado **“Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranza caso en la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)”**, para optar al título de Licenciada en Administración Comercial, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como finalidad de detectar las fallas administrativas existentes, evaluando los procesos de otorgamiento de créditos a los clientes. La investigación fue desarrollada bajo la modalidad de un estudio con diseño de campo, no experimental a nivel descriptivo. Cuya muestra estuvo conformada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita, comprendida por cuatro (04) personas del departamento de crédito y cobranza y un gerente. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta apoyada en un cuestionario.

Con los datos obtenidos, la autora concluye su investigación que el departamento de crédito y cobranza no cuenta con un reporte de antigüedad de saldos en mora, por lo cual no tiene actualizado la información de los saldos de los clientes, esto trae como consecuencia, que la información de los clientes a crédito no sea veraz y efectiva al momento de tomar una decisión con determinada cuenta. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre análisis de vencimiento y procedimientos de cobranza, que brindan información importante para el diseño de los lineamientos de control a ser desarrollados para minimizar el número de facturas vencidas no cobradas, al gestionar el proceso de cobro de manera oportuna.

Perozo (2013), presentó una investigación que lleva por título **“Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la Parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco”**, en la Universidad Rafael Urdaneta, en Maracaibo, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad analizar el control contable en las cuentas por cobrar. La investigación se enmarcó fue con diseño de campo no experimental, a nivel descriptiva, y transversal. La población estuvo conformada por cinco (05) empresas

del sector ferretero. Se utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario conformado por cuarenta (40) preguntas de respuestas cerradas con escala de lickert.

La autora concluye, que al momento de solicitar el crédito se solicita información financiera para realizar un proceso de evaluación de créditos buscando referencias crediticias, emitiendo lineamientos de vigilancia que guíen el método de cobranza a través de la implementación de políticas correspondientes debido a que en pocas ocasiones presentan poca disponibilidad inmediata del efectivo. Su aporte a la presente investigación, es en no solo mejorar los procesos de gestión de cobro sino definir claramente las políticas de cobranza, para evitar otorgar créditos a personas que no tengan disponibilidad de pago.

Cabe señalar el realizado por Sevilla y Silva (2013), quienes presentaron su trabajo de grado titulado **“Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa SISALMA Sistemas Integrales C.A., Ubicada en el Estado Miranda”**, para optar por al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. Realizado con la finalidad de mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Sisalma Sistemas Integrales C.A., debido a que existen clientes en la empresa cuyo servicio se ha prestado, sin embargo, la facturación que emiten tienen tiempo sin cancelarse, lo que ha repercutidos negativamente en la cancelación de la nómina del personal, ya que en ocasiones no han contado con la liquidez monetaria necesaria para cubrir sus obligaciones con el personal.

El trabajo estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible de tipo campo, en el cual se aplicó como herramienta de recolección de datos la encuesta, a la muestra de cinco personas del área en estudio, cuyos datos arrojados permitieron construir una matriz FODA, de la cual se derivan el plan estratégico a través del cual se podrá mejorar la administración de las cuentas por cobrar, concluyendo en la investigación que al personal de cuentas por cobrar le hace falta procedimientos y 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 investigación sirve como antecedente al presente trabajo de grado debido que presentan debilidades en el área de cuentas por cobrar, que generan problemas de liquidez para poder garantizar el pago de sus obligaciones, proporcionando herramientas que se pueden considerar, ante tal experiencia, para darle solución a la problemática existente en la empresa objeto de estudio, mediante el uso de formatos que permitan llevar un control tanto del vencimiento de las facturas como el registro del cobro.

El trabajo de grado de Contreras y Machado (2012), titulado **“Lineamientos para mejorar el Sistema de Crédito y Cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, tuvo como propósito general, proponer lineamientos para mejorar el sistema de crédito y cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora, C.A., conjuntamente con los objetivos específicos, los cuales fueron orientados a los resultados y beneficios que se esperaban obtener dentro del marco de la investigación.

En cuanto a la metodología, el estudio adoptó la modalidad de un proyecto factible con apoyo en un diseño de campo. Se conformó una población de ocho (8) personas relacionadas estrechamente con el proceso, y se aplicó como instrumento para la recolección de datos una encuesta de tipo cerrada, con la cual se obtuvieron los resultados respectivos para el análisis interpretativo de la cual surgió la propuesta que mejoraría el sistema de crédito y cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora, C.A. El trabajo de grado consultado se relaciona con la presente investigación, por presentar lineamientos para la mejora del sistema de crédito y cobranzas, los cuales podrían brindar directrices para establecer los lineamientos de controles internos para mejorar los procesos de cobranza en la empresa IF Asesoría y Servicios C.A.

## **2.2 Bases Teóricas**

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. Según lo afirma Sabino (2008:15): “llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos”. A continuación, se presentan las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos basados en lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.

### **2.2.1 Control Interno**

En el presente estudio, se desea diseñar lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, para ello es necesario definir el término de control interno y la importancia de su implementación. A tales efectos, cabe señalar que el concepto de control interno no es nuevo y mucho menos difícil de comprender debido a que el mismo término o definición, como tal, es explícita, por lo cual descifra fácilmente que es una forma de asegurar la actuación efectiva y eficaz del sistema dentro de la organización y así lograr las metas pautadas.

Aunado a ello, Barajas (2005:108) explica que control interno es: “la última etapa del proceso administrativo. Su función consiste en establecer sistemas para medir y corregir las ejecuciones de los integrantes del organismo social, con el fin de asegurar que los objetivos fijados se vayan logrando”. Por otra parte, el control interno, no es más que el envío de mensajes, que efectivamente cambia la conducta de la entidad en la cual se pone en práctica, como Meigs&Meigs (2012), lo expresan:

El alcance que tiene el control interno dentro de cualquier empresa es tan amplio como el de la propia organización, va más allá de las funciones contables y financieras como consecuencia de la posibilidad real que posee al intervenir en

todas las actividades desarrolladas por la empresa. La alta gerencia delega autoridad y asigna responsabilidades para cada una de las funciones de la organización, como: ventas, compras, contabilidad y producción entre otras, igualmente supervisan y capacitan al ejecutivo para que este controle todas las actividades y funciones que se cumplen dentro de la empresa (p: 123).

En resumen, todos los sistemas de control interno están destinados a medir a todas las actividades y procedimientos que hacen posible que una organización opere de conformidad con los planes y políticas previamente establecidas por la gerencia. El control interno puede ser agrupado en dos categorías: controles administrativos y controles contables. Meigs&Meigs (2012), define los controles administrativos como:

Medidas diseñadas para mejorar eficiencia operacional, no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables. Igualmente el mismo autor define a los controles contables como medidas que se relacionan directamente con la protección de los activos con la confiabilidad de la información contable (p: 183).

Los controles internos administrativos son los métodos y procedimientos, adoptados por la organización, relacionados principalmente con los procesos de toma de decisiones que permiten incrementar los niveles de eficiencia de las operaciones y al cumplimiento de las políticas administrativas prescritas por la alta gerencia. Como ejemplos de un control interno administrativo dentro de una empresa, se podría decir la disposición de la compañía de que todos los empleados deberán someterse a exámenes médicos una vez al año.

### **Principios del Control Interno**

Es necesario, establecer los principios del control interno que deben ser llevados a cabo para garantizar el cumplimiento de los procedimientos, y garantizar el logro de los objetivos, a este aspecto, Chiavenato (2010), señala los siguientes principios:

- Debe fijar la responsabilidad, si no existe una delimitación exacta de esta área el control será ineficiente; la contabilidad y las operaciones administrativas deben estar separadas. Un empleado no debe ocupar un puesto en el cual tenga control de la contabilidad y al mismo tiempo control de las operaciones administrativas que puedan generar asientos contables; deben efectuarse todas las pruebas disponibles para comprobar la exactitud, con el propósito de tener la seguridad sobre todas las operaciones administrativas, al igual que asegurar que los tramites de la gestión contable son llevados de forma exacta; ninguna persona individualmente debe tener completamente una transacción comercial.
- Cualquier persona en forma deliberada o accidentalmente puede cometer errores, pero es posible que un error se descubra si el manejo de una transacción está en manos de dos o más personas; debe seleccionarse y entrenarse cuidadosamente al personal de empleados. Un entrenamiento adecuado da por resultado un mayor rendimiento, costos reducidos y empleados más eficientes; debe haber rotación entre los empleados de confianza, en cada trabajo debe imponerse la obligación de disfrutar las vacaciones; las instituciones de operación de cada puesto deben estar por escrito. Los manuales de procedimientos fomentan la eficiencia y evitan errores; debe hacerse uso de un equipo mecánico y/o electrónico siempre que esto sea posible. (p: 261).

El control interno permite tener la certeza y la seguridad sobre el cumplimiento de todas las órdenes emitidas por la alta gerencia; de igual manera proporciona la fiabilidad a la administración sobre confiabilidad y veracidad de los datos contables que son utilizados para la elaboración de los estados financieros, así como para la correcta toma de decisiones. Por ello, es necesaria y sumamente útil la existencia de los controles internos dentro cualquier empresa, por pequeña que ésta sea. La importancia y trascendencia del control interno radica en que sólo a través de esta función, es posible precisar si lo realizado o ejecutado está acorde y cumple con lo planificado previamente y en caso de existir desviaciones, identificar en qué parte del

proceso operativo se generan y los responsables de las mismas a objeto de implementar las medidas correctivas para subsanar estas desviaciones.

### **2.2.2 Cuentas por Cobrar**

Es evidente entonces, que las cuentas por cobrar deben ser administradas con eficacia, es decir, en lo posible disminuir el nivel de las mismas, pues generan costos oportunidad y aunado a ello constituyen un riesgo de cobranza. Según Wild y otros (2007), expone que:

Las cuentas por cobrar son un activo que tiene que financiarse a cierto costo de capital. Además las cuentas por cobrar suponen un riesgo de cobranza y requieren gastos indirectos adicionales en forma de departamentos de crédito y cobranzas. (p: 432).

Según Koontz (2013:15), 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.

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. En cuanto al 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.

Wild y otros (2007:199), indican que la mayoría de las provisiones para cuentas incobrables: “se basan en experiencia pasada, aunque tomando en consideración las condiciones actuales y emergentes de la economía, la industria y el deudor”. De acuerdo a lo citado, el análisis se debe basar en el conocimiento de las condiciones de la industria ya que es una manera confiable de evaluar la provisión para cuentas incobrables.

En atención a las herramientas del análisis para investigar la probabilidad de cobranza, Wild y otros (2007), exponen las siguientes:

- Comparar las Cuentas por Cobrar de los competidores como un porcentaje de las ventas con las de la compañía que se está analizando.
- Examinar la concentración en cuanto al cliente: el riesgo se incrementa cuando las partidas por cobrar están concentradas en uno o pocos clientes.
- Calcular e investigar las tendencias en el periodo promedio de cobranza de las partidas por cobrar, comparadas con los términos de crédito acostumbrados en la industria.
- Determinar la porción de partidas por cobrar que son renovaciones de cuentas o pagarés previos por cobrar. (p:199).

En base a lo anterior, es importante tomar en cuenta todas las premisas indicadas por el autor, porque con ello se busca analizar exhaustivamente el comportamiento de las cuentas por cobrar de la compañía en comparación con los competidores para conocer si se tienen términos aceptables en días de cobro. Todo

ello da como resultado establecer la provisión más adecuada posible. Ahora bien, una vez hechos los planteamientos anteriores, se debe estudiar lo que respecta a Análisis Financiero.

Análisis Financiero Wild y Otros (2007:42), definen: “el análisis financiero es la utilización de los estados financieros para analizar la posición y el desempeño financieros de una compañía, así como para evaluar el desempeño financiero futuro”. En este orden de ideas, se puede considerar que el análisis e interpretación de los estados financieros representan una fase fundamental de la administración, según la cual éstos son descompuestos en sus elementos constitutivos a los fines de obtener una mejor apreciación de la verdadera situación de la empresa. Para determinar el riesgo y rendimiento de una empresa, es necesario evaluarlo mediante razones financieras, desde luego se debe definir en que se basa un Análisis de las razones.

### **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 y 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. En el segundo grupo, deberían mostrar las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolos 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.

### **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.

**Cuentas por Cobrar:** Registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

**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.

**Procedimiento:** Método para hacer alguna cosa; una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operaciones. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría.

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

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se expone la metodología con la cual se desarrolló el estudio, que de acuerdo a Hurtado y Toro (2007:90), señalan que: “el marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos” Por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

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

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, según las normas de la Universidad Santa María (2016:82), 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”, debido a que permitió proponer lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., con el fin de lograr la eficiencia en el proceso de cuentas por cobrar, fundamentado en un diseño de campo; esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la firma contable.

Asimismo, esta investigación estuvo apoyada por un diseño de campo que constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de la información necesaria para ejecutarse. Cabe destacar que dicha investigación es de campo ya que se realizó en el propio sitio donde se

encuentra el objeto de estudio, que es fue específicamente en el área de cuentas por cobrar de la firma contable. Por su parte, la investigación de campo según Arias (2012), plantea que la investigación de campo:

Es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (p: 31)

### **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, las cuales se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.**

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., y dónde se están presentando las fallas, por medio de la técnica de recolección de datos, denominada la observación directa, la cual, según Tamayo (2014:22), define la observación directa como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. Para desarrollar la técnica de observación directa se empleó como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2014:70), los mismos autores antes mencionados: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”.

En este mismo orden de ideas, también se utilizó en esta fase de la investigación como técnica de recolección de datos la encuesta, que fue aplicada a seis (06) trabajadores del área de cuentas por cobrar. Al respecto, Arias (2012:96), define la encuesta: “como una técnica que pretende obtener información que

suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”.

Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento el cuestionario, que, según Tamayo (2014:122) lo define como: “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular”, el mismo contuvo preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no). 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.

Con referencia a la población Palella y Martins (2006:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”. De allí que, la población del presente estudio estuvo conformada por cuatro (04) personas que trabajan en el área de cuentas por cobrar en la empresa firma contable IF Asesoría y servicios C.A., a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos antes mencionado.

### **3.2.2. Fase II: Identificación las debilidades y fortalezas del control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados pasaremos a la identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A. mediante la matriz DOFA, ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podrían fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta a utilizar permitió hacer la evaluación de los lineamientos a proponer. Según la Universidad Nacional de Colombia (2016):

La Matriz DOFA es un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se

debe encontrar en la realidad misma del sistema. (p: 4).

### **3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.**

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas.

Todo esto, con el propósito fundamental de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal del área de cuentas por cobrar logre desempeñar a cabalidad y de una manera eficiente y eficaz sus funciones administrativas y contables, por lo que es de gran importancia poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Análisis de los resultados**

Para poder lograr los objetivos propuestos, es necesario realizar el desarrollo de las fases metodológicas, mediante las cuales se aplicarán las técnicas e instrumentos seleccionados para la recolección de información de tipo primario, aplicados a la muestra seleccionada, que permitan realizar un diagnóstico de la situación actual de los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., cuyos resultados serán analizados e interpretados, para poder identificar las debilidades existentes, que han generado la problemática planteada, con el fin de poder diseñar los lineamientos de control interno para los procesos antes descritos, que permitan recortar el periodo de recaudo de sus ingresos, que se encuentran en manos de los clientes, para lograr de manera efectiva la cobranza, que fortalezca la liquidez financiera de la empresa, para poder pagar de manera oportuna sus deudas y obligaciones, y garantizar la operatividad de la misma, los cuales se presentarán a continuación.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.**

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico de la situación actual de los procesos de las cuentas por cobrar mediante los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de datos la observación directa apoyada del instrumento el cuadro de observación aplicado en el área de cuentas por cobrar, cuyos datos fueron analizados e interpretados. Seguidamente, se expondrán los resultados de la técnica y las encuestas, apoyada del instrumento el cuestionario comprendido de diez (10) preguntas de respuestas dicotómicas, con únicas opciones si-no, aplicados a una muestra comprendida por la totalidad de la

población de seis trabajadores, cuyos resultados se exponen a continuación:

#### 4.1.1 Análisis de los resultados del cuadro de observación:

Mediante el cuadro de observación (ver cuadro 1), se levantó la información referente a variables que intervienen en el proceso de cuentas por cobrar, cuyos resultados se presentan a continuación:

**Cuadro 1.- Cuadro de Observación**

<b>Empresa: IF ASESORÍA Y SERVICIOS C.A</b>			
<b>Departamento: Cuentas por cobrar</b>			
<b>Fecha: Marzo del 2018</b>			
<b>ITEM</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	Existencia de sistema administrativo computarizado.	X	
<b>2</b>	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar.		X
<b>3</b>	Controles internos definidos para el departamento de cuentas por cobrar.		X
<b>4</b>	Definición de políticas de cobranza formalmente establecidas.		X
<b>5</b>	Utilización de la banca electrónica para consultas de movimientos bancarios y emisión de estados de cuenta.	X	
<b>6</b>	Verificación de los depósitos y transferencias recibidos.	X	
<b>7</b>	Existencia de formatos de cobranza pre-numeradas y pre-impresos.	X	
<b>8</b>	Emisión de estados de cuenta a clientes.	X	
<b>9</b>	Realización de conciliación bancaria.	X	
<b>10</b>	Segregación de funciones del personal de cuentas por cobrar.		X
<b>11</b>	Capacitación del personal al ocupar el cargo en el área de cuentas por cobrar.		X
<b>12</b>	Asignación de correo electrónico para el personal del departamento de cuentas por cobrar.	X	
<b>13</b>	Expedientes actualizados de los clientes.		X
<b>14</b>	Uso de análisis de vencimiento de cuentas por cobrar.		X
<b>15</b>	Data actualizada de los correos electrónicos de los clientes.		X

Fuente: Lugo y Vega. (2018)

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede presentar el siguiente análisis:

- Cuenta con la existencia de sistema administrativo computarizado, lo cual es una fortaleza, ya que permite generar el proceso de facturación de manera rápida y emitir reportes en menor tiempo, sobre las deudas de los clientes,

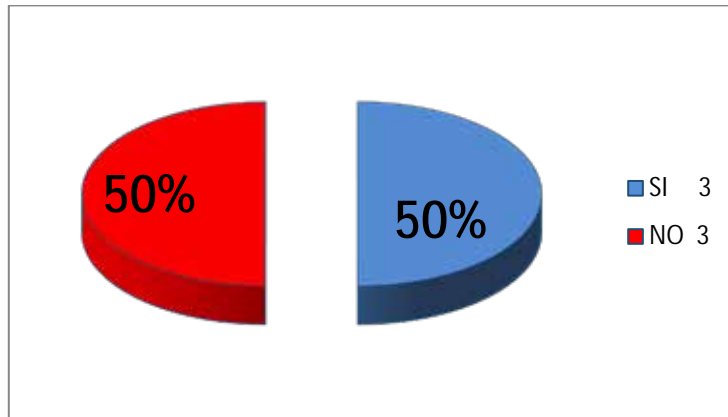
así como poder registrar los pagos efectuados por los mismos.

- No cuenta con la existencia de manuales de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, que permitan unificar criterios y servir de guía de acción para que el personal realice sus operaciones, minimizando errores u omisiones en el desempeño de sus funciones.
- No tiene controles internos definidos para el departamento de cuentas por cobrar, que garantice el cumplimiento de procedimientos, normativas y políticas en el área de estudio, así como salvaguardar los activos.
- No tiene una definición de políticas de cobranza formalmente establecidas, lo que evidencia una de las debilidades en sus procesos ya que se puede seguir facturando a clientes morosos, si no está debidamente estipulado de manera formal, para que todo el personal sepa que no deben hacer.
- Utilizan la banca electrónica para consultas de movimientos bancarios y emisión de estados de cuenta, lo cual es una fortaleza, ya que pueden verificar los ingresos a la cuenta bancaria y saldar cuentas de acuerdo a la información obtenida.
- Realizan la verificación de los depósitos y transferencias recibidas, lo cual permite llevar un control, que los estos sean por los montos de las facturas, para detectar a tiempo si el cliente se hizo un descuento no autorizado, o para verificar que los ingresos sean efectuados en la fecha prevista.
- Cuentan con la existencia de formatos de cobranza pre-numeradas y pre-impresos, lo que permite llevar un registro correlativo de los ingresos, así como contar con los soportes respectivos, que respalden la cobranza registradas.
- Realizan la emisión de estados de cuenta a clientes, lo cual permite mantener una comunicación más estrecha con los clientes y una comunicación de cuáles son sus deudas contraídas con la empresa.
- Asimismo, se señala que realizan conciliación bancarias, lo cual es una

fortaleza para poder saldar los ingresos que no fueron comunicados a tiempo, y junto a las respuestas obtenidas por lo clientes, de los estados de cuenta enviados, poder realizar el registro correspondiente de la factura pagada.

- No existe una segregación de funciones del personal de cuentas por cobrar, lo que refleja una debilidad ya que esto podría permitir correr el riesgo de fraude, o manipulación de la información, lo que amerita implantar controles internos.
- No se realiza una adecuada capacitación del personal al ocupar el cargo en el área de cuentas por cobrar, lo que ha reflejado que la falta de manuales y de capacitación, cause debilidades en el desempeño del personal en esta área y genere en parte la problemática actual.
- Tiene la asignación de correo electrónico para el personal del departamento de cuentas por cobrar, lo cual permite poder enviar los estados de cuenta y realizar la transferencia de información para poder planificar la cobranza y enviar estados de cuentas, así como recibir los soportes de las facturas pagadas por el cliente.
- No tienen expedientes actualizados de los clientes.
- No se hace uso de análisis de vencimiento de cuentas por cobrar, por lo tanto no se realiza la cobranza a tiempo.
- No se encuentra la data actualizada de los correos electrónicos de los clientes.

Ítem 1.- ¿Considera usted favorable la gestión actual de las cuentas por cobrar de IF Asesoría y Servicios C.A?

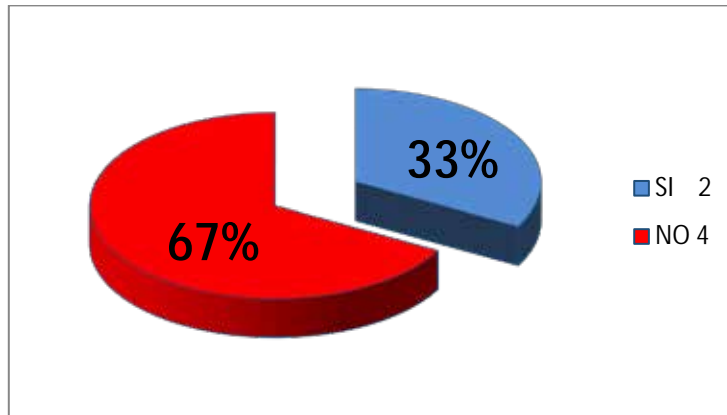


**Gráfico 1.-** Gestión actual de las cuentas por cobrar  
**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico, se puede observar que el cincuenta por ciento (50%) de los encuestados respondió negativamente a esta interrogante, por su parte el cincuenta por ciento (50%) restante, señala que considera favorable la gestión actual de las cuentas por cobrar de IF Asesoría y Servicios C.A. Se puede evidenciar, que no todo el personal considera que la gestión sea favorable, es necesario que sea efectivo el proceso de cuentas por cobrar, para poder incrementar la liquidez financiera de la empresa para poder cubrir sus obligaciones contraídas.

Ítem 2.- ¿Considera usted que en el departamento de cobranza existen procedimientos efectivos de control?



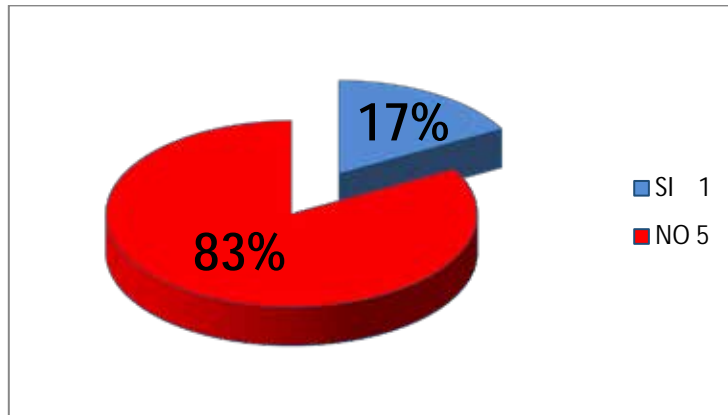
**Gráfico 2.-** Procedimientos efectivos

Fuente: Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió ante esta interrogante negativamente, por su parte el treinta y tres (33%) expone que considera que en el departamento de cobranza existen procedimientos efectivos de control. Los procedimientos de control permiten poder salvaguardar los activos, asegurar que se cumplan con los procedimientos, se realicen los registros de manera oportuna, y que se emitan reportes con información confiable, veraz y oportuna, asimismo, poder detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos a tiempo.

Ítem 3.- ¿Sabe usted si se cumple mensualmente con la planificación de cobranza?

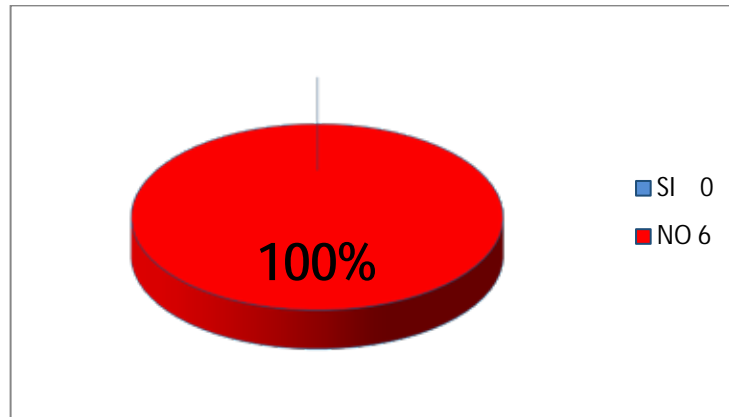


**Gráfico 3.-** Cumplimiento de la planificación de cobranza  
**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, en el presente gráfico se puede observar, que el diecisiete por ciento (17%) de los encuestados respondió afirmativamente, por su parte el ochenta y tres por ciento (83%) restante, expresa que no se cumple mensualmente con la planificación de cobranza. Esto es una debilidad en los procesos de cobranza, que genera que se debilite la liquidez financiera, si no se permiten los ingresos en el tiempo esperado para poder cubrir con sus deudas y obligaciones que aseguren la operatividad de la empresa.

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si se han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo? (con una antigüedad de tres meses).

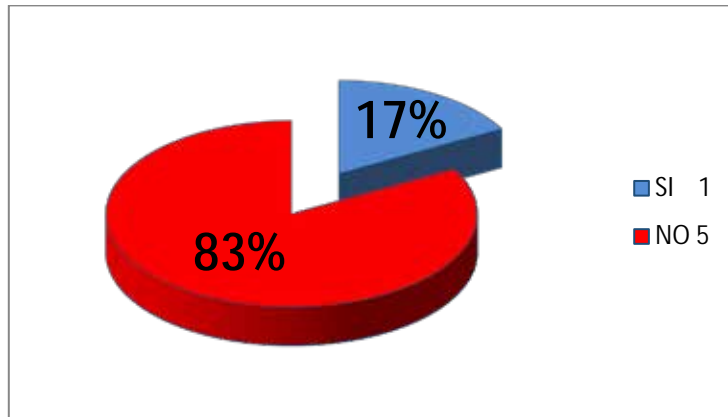


**Gráfico 4.-** Evidencia de cuentas por cobrar pendientes  
**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

El cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió negativamente ante esta interrogante, debido a que no se han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo, con una antigüedad de tres meses, lo que puede generar que se vuelvan cuentas incobrables afectando económicamente a la empresa.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si se han realizado auditorías internas del proceso de cobranza?



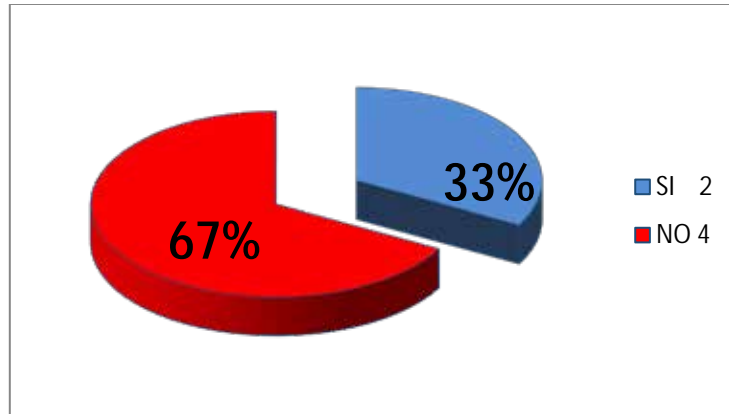
**Gráfico 5.- Auditorías internas**

**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el ochenta y tres por ciento (83%) de los encuestados respondió negativamente, por su parte el diecisiete por ciento (17%) restante, debido a que indica que si se han realizado auditorías internas del proceso de cobranza. Debe existir una unificación de criterios para que se puedan realizar los procedimientos de manera uniforme, además se debe mantener una adecuada comunicación, para que todo el personal tenga conocimiento de lo que se realiza en el área de trabajo.

Ítem 6.- ¿Tiene usted conocimiento si en el área de cobranza se utilizan libros auxiliares?

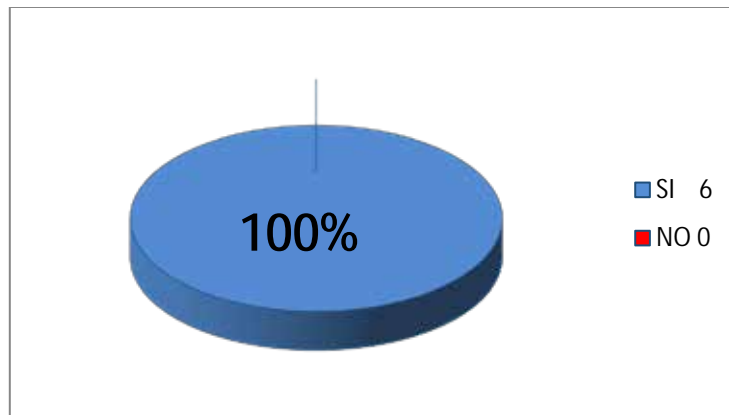


**Gráfico 6.-** Conocimiento de libros auxiliares  
**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

En el presente gráfico se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió negativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que tiene conocimiento en el área de cobranza si utilizan libros auxiliares. Les permiten llevar un control de las facturas emitidas pendientes al cobro, permitiendo hacer seguimiento de la efectividad de la cobranza, y poder realizar una planificación eficiente de la gestión de cobro.

Ítem 7.- ¿Sabe usted si se les sigue realizando el trabajo a aquellos clientes que posean deudas vencidas con la administración?



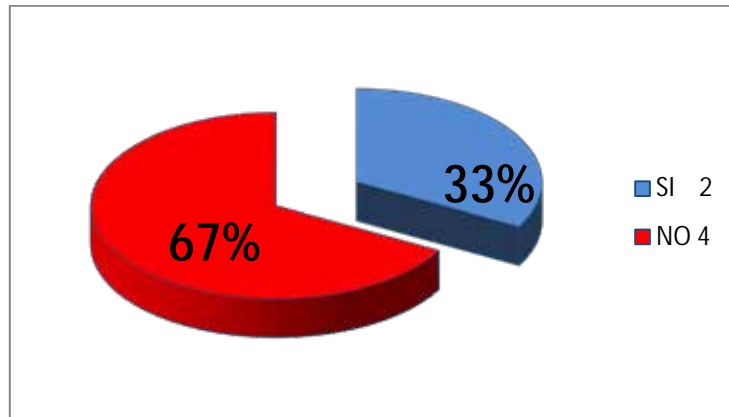
**Gráfico 7.-** Realización trabajos a clientes morosos

**Fuente:** Lugo y Vegas. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar en el presente gráfico, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondió afirmativamente, debido a que se les sigue realizando el trabajo a aquellos clientes que posean deudas vencidas con la administración. Es necesario establecer políticas de cobranza, para evitar que los clientes morosos continúen aumentando deudas sin haber pagado las más antiguas.

Ítem 8.- ¿Sabe usted si la empresa mantiene niveles importantes de facturas vencidas?



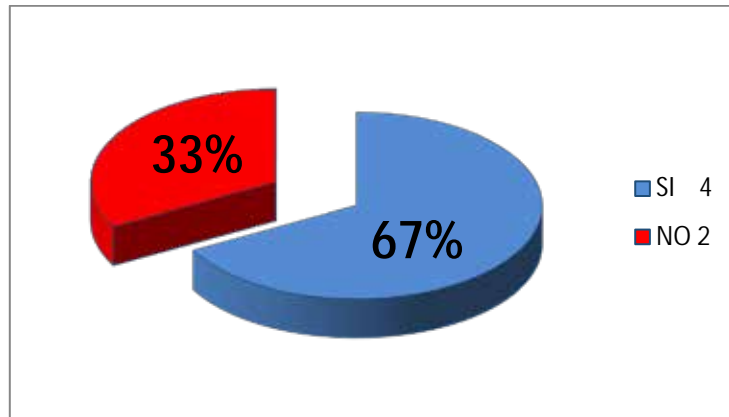
**Gráfico 8.-** Facturas vencidas

Fuente: Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

Se puede observar, en el presente gráfico que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados, respondió negativamente ante esta interrogante, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), señala que la empresa mantiene niveles importantes de facturas vencidas. Esto refleja una debilidad en los procesos de cuentas por cobrar, debido a que el cúmulo de facturas vencidas no cobradas, afectan la liquidez financiera de la empresa, poniendo en riesgo el no poder cubrir las deudas y obligaciones contraídas por la empresa.

Ítem 9.- ¿Tiene usted conocimiento si las debilidades de cuentas por cobrar han afectado la liquidez financiera de la firma?

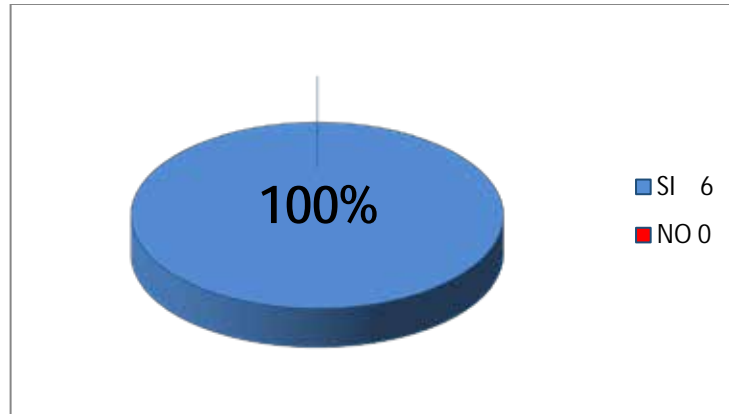


**Gráfico 9.-** Debilidad en liquidez financiera  
Fuente: Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

Ante esta interrogante, se puede observar, que el sesenta y siete por ciento (67%) expresó que tiene conocimiento que las debilidades de cuentas por cobrar han afectado la liquidez financiera, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que no han afectado. El no realizar la efectiva cobranza de las facturas vencidas, no permite el ingreso regular del efectivo necesario para poder realizar una planificación de pago eficiente, por lo tanto es necesario establecer controles internos que permitan mejorar la gestión en el área de estudio.

Ítem 10.- ¿Considera usted que con la implementación de lineamientos de control interno podría mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable?



**Gráfico 10.-** Implementación de lineamientos por mejora

Fuente: Lugo y Vega. (2018)

### **Análisis**

Ante la presente interrogante, se puede observar que el cien por ciento (100%) de la muestra, considera que con la implementación de lineamientos de control interno podría mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable, lo que evidencia una aceptación de la propuesta por parte del personal de la empresa, por lo tanto esto refleja una factibilidad operativa de la misma.

## **Análisis General**

La gestión de cuentas por cobrar no es favorable, debido a que no es efectivo el proceso de cobranza, que permita poder recuperar los ingresos provenientes de las facturas vencidas de los clientes, debido a que no cuenta con procedimientos adecuados de control, por lo tanto, no se cumple mensualmente con la planificación de cobranza. Por su parte, se evidenció que existen saldos pendientes desde hace más de tres meses. Además, no se han realizado auditorías internas del proceso de cobranza, mostrando que no es efectiva la utilización de libros auxiliares para las cuentas por cobrar.

Sin embargo, se les sigue realizando el trabajo a aquellos clientes que poseen deudas vencidas con la administración, debido a que no existen políticas definidas en el área de estudio, que ha venido generando que existan niveles importantes de facturas vencidas. Por lo tanto, las debilidades de cuentas por cobrar han afectado la liquidez financiera de la firma contable IF Asesoría y Servicios. A tales efectos, el personal considera que con la implementación de lineamientos de control interno propuestos, permitirá que el personal cumpla con sus tareas asignadas de manera eficiente y eficaz, permitiendo lograr recuperar las deudas pendientes y fortalecer la liquidez financiera de la empresa.

### **Fase II: Identificación las debilidades y fortalezas del control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.**

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se procedió a la identificación de las debilidades y fortalezas del control interno de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A. mediante la matriz DOFA, mediante la cual se procedió cruzar los factores internos y externos para obtener las estrategias que permitan el diseño de los lineamientos que le den solución a la problemática expuesto, logrando efectivamente minimizar la debilidades existentes en sus procesos, la cual se presenta a continuación:

**Cuadro 1.- Análisis DOFA**

<b>MATRIZ DOFA</b>	
<b>Debilidades</b>	<b>Fortalezas</b>
<p>D1. No cuenta con manuales de norma y procedimientos.</p> <p>D2. No cuenta con control interno definido.</p> <p>D3. No tienen políticas de cobranza establecidas.</p> <p>D4. No existe una segregación de funciones del personal de cuentas por cobrar.</p> <p>D5. No se realiza una adecuada capacitación del personal al ocupar el cargo.</p> <p>D6. No se actualizan los expedientes de los clientes ni los correos electrónicos.</p> <p>D7. No se efectúa análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar.</p> <p>D8.- No se emiten estados de cuenta.</p>	<p>F1. Cuenta con personal de cuentas por cobrar.</p> <p>F2. Tiene un sistema administrativo para el registro de las cuentas por cobrar.</p> <p>F3. Amplia cartera de clientes.</p> <p>F4. Cuenta con un sistema administrativo computarizado.</p> <p>F5. Personal con disposición de implementar cambios.</p> <p>F6. Empresa con sólido crecimiento en el mercado.</p> <p>F7. Cuenta con una dirección de correo electrónico.</p> <p>F8. Empresa con deseos de implementar cambios.</p> <p>F9. Realizan conciliaciones bancarias.</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p>O1. Control interno como herramienta gerencial.</p> <p>O2. Existencia de Correo electrónico.</p> <p>O3. Sistemas de banca electrónica para emisión de movimientos bancarios diarios, para la comprobación de depósitos efectuados y por los montos correspondientes.</p> <p>O4.- Detección de cheques devueltos.</p> <p>O5.- Envío de estados de cuenta a clientes a través de las páginas web o correos electrónicos</p> <p>O6.- Recepción de información sobre pago de clientes a través de páginas web o correos electrónicos.</p>	<p>A1. Disminución de la liquidez financiera.</p> <p>A2.- Riesgo de cuentas incobrables.</p> <p>A3.- Afecta el flujo de caja para programar pagos, que generaría retrasos de los mismos, descontento de los proveedores, suspensiones de créditos y de despachos, afectaría la operatividad de la organización.</p> <p>A4.- Economía poco estable que afecta la liquidez financiera de los clientes.</p>
<b>Estrategia DO</b>	<b>Estrategia FO</b>
<p>D1O1. Elaborar planificación de cobranza.</p> <p>D8O6. Emitir y enviar de estados de cuenta a clientes vía correo electrónico.</p>	<p>F8O1 Diseñar lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar.</p> <p>F7O1. Establecer normativas de control interno de las cuentas por cobrar.</p>
<b>Estrategia DA</b>	<b>Estrategia FA</b>
<p>D6A2- Actualizar la data y dirección electrónica de los clientes.</p>	<p>F4A1. Realizar registro de las cuentas por cobrar diariamente.</p> <p>F9A4. Realizar conciliaciones bancarias mensuales.</p>

**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

### **3.2.3. Fase III: Diseño de los lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A.**

Una vez aplicadas las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por los instrumentos respectivos, se procedió en esta fase, al diseño de lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., con el objeto de alcanzar el mejoramiento de los procesos de cuentas por cobrar, recortar el periodo de recaudo de las mismas, para lograr mejorar su liquidez y puedan efectuar la cancelación a tiempo de las obligaciones a sus proveedores, permitiendo un mejor resultado al momento de conocer los saldos reales, y lograr una efectividad en la gestión de cobranzas.

Todo esto, con el propósito fundamental de poder dirigir sus esfuerzos al cobro de las deudas reales de los clientes, y no duplicar sus esfuerzos, de tal manera que el personal del área de cuentas por cobrar logre desempeñar a cabalidad y de una manera eficiente y eficaz sus funciones administrativas y contables, por lo que es de gran importancia poder contar con la liquidez necesaria, para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

## **CAPÍTULO V**

### **LA PROPUESTA**

#### **5.1 Presentación de la Propuesta**

Las empresas se encuentran en constante cambio, debido a los avances tecnológicos, la globalización, los efectos económicos, y la fuerte competencia, que generan que evalúen sus procesos para ser más eficientes en el logro de sus objetivos y metas. Para ello, requieren implementar herramientas, que permitan mejorar el desempeño del personal que en ella labora, para lograr que cumplan con las normativas, políticas y procedimientos establecidos, direccionados al logro de los objetivos organizacionales, ya que es el talento humano quien la hace efectivas, competitivas, y garantizan su permanencia en el mercado en el cual están posicionadas, brindando productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes.

Es por ello, que más son las empresas que adoptan el control interno como herramienta gerencia, que brinda una seguridad razonable para lograr que se cumplan los planes establecidos por las mismas, ya que permiten el registro oportuno de las operaciones de la empresa, la emisión de reportes confiables para la toma de decisiones, y para la elaboración de estados financieros veraces y oportunos. Además, permiten detectar posibles desviaciones en sus procesos, para establecer correctivos a tiempo, logrando además la salvaguarda de sus activos.

Ante estas premisas, la presente propuesta, busca darle una solución viable a la problemática planteada por la firma contable IF Asesoría y Servicios C.A., mediante el diseño de lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar, para ello fue necesario conocer la situación real de las mismas, a través de los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, mediante los cuales se pudo identificar la debilidades existentes en

sus procesos, entre las cuales se encuentran que se han acumulado facturas vencidas no cobradas, que afectan la liquidez financiera de la empresa, y ponen en riesgo su cobrabilidad, afectando la economía de la misma, debido a que su gestión de cobranza no es efectiva, por lo tanto requiere lograr una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

A tal efecto, el control interno de las cuentas por cobrar, constituye una técnica que permite a las empresas planificar, coordinar, dirigir y organizar, los procedimientos, que permitan hacer efectivos los objetivos propuestos, por consiguiente es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema administrativo. Asimismo, permitirá organizar las operaciones administrativas y contables de la empresa, brindando transparencia a las cuentas por cobrar, y se promoverá la adherencia de políticas de la organización con la finalidad de salvaguardar sus activos.

Por lo tanto, las empresas antes de iniciar el proceso de diseño e implementación del sistema de control interno, tiene que preparar las normas y procedimientos que formarán parte de su estructura organizacional, los cuales serán el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciéndole responsabilidades a los encargados de las áreas, implantando medidas de seguridad, control y autocontrol; para así crear objetivos que permitan participar en el cumplimiento de la función empresarial.

No obstante, todo trabajo debe ser divulgado para su conocimiento y utilización del área respectiva de la empresa, por lo que es preciso consolidar y presentar de forma adecuada, formal y escrita, los nuevos lineamientos del área de cuentas por cobrar, en el cual se realiza el estudio, dentro de la organización, los cuales deberán ser aprobados por la alta gerencia, para que adquiera la fuerza necesaria y se apliquen, para prevenir la tendencia de resistencia al cambio del personal, que deberá implantar tales lineamientos, así como darles a conocer que los lineamientos no son solo un beneficio para el logro de los objetivos organizacionales,

sino que es una mejora de los procesos que se reflejaran en una eficiencia a su desempeño laboral.

En este sentido, es importante el diseño de lineamientos de control que permitan a la empresa obtener una información detallada, ordenada, sistemática, integral, veraz y oportuna, que contenga las políticas, funciones, sistemas y procedimientos de los distintos procesos que se ejecutan en una organización.

Por todo lo anteriormente expuesto, la presente propuesta tiene como finalidad proponer lineamientos de control interno para los proceso de cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios, para asegurar y facilitar al personal del área en estudio, la información necesaria que permita lograr realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo, en pro del logro de los objetivos organizacionales, de igual forma proporcionar una herramienta que sirva para obtener el mejor desempeño en las actividades que realiza, dirigidos a recuperar los ingresos que se encuentran en manos de los clientes, de una manera eficiente y eficaz, para el logro de la fortaleza de la liquidez financiera, que será utilizada para cubrir de manera oportuna sus deudas y obligaciones contraídas por la empresa.

## **5.2 Objetivos de la Propuesta.**

### **5.2.1 Objetivo General**

Diseñar lineamientos de control interno para los proceso de cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios,

### **5.2.2 Objetivos Específicos**

- Establecer normas y políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar.
- Establecer lineamientos de los procesos llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza.
- Emitir estados de cuenta mensuales y enviar vía correo electrónico a los

clientes.

- Realizar controles de los ingresos mediante conciliaciones bancarias continuas, y mensuales.

### **5.3 Justificación de la Propuesta**

Para lograr mantenerse en el mercado, las empresas requieren de una liquidez financiera sólida, por lo tanto requieren de una efectividad en sus procesos de cobranza, que le permitan el ingreso continuo de las inversiones generadas por las ventas o prestación de servicios a sus clientes, para lograr cubrir sus deudas y obligaciones a tiempo, y mantener la operatividad de la organización, para ello requiere de una adecuada gestión de cobro mediante la implementación de controles internos, que garanticen que se cumplan con los procedimientos necesarios para que el personal realice sus actividades de manera eficiente y eficaz, para lograr los objetivos y metas propuestos.

Por lo tanto, la presente propuesta se justifica ya que mediante los lineamientos de control interno para los procesos de las cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios, la empresa logrará establecer normativas que garanticen que el personal cumpla con sus funciones y contribuya a la recuperación efectiva de las cuentas por cobrar, vencidas acumuladas, y que logre la efectividad de la cobranza a tiempo, minimizando el riesgo de convertirse en cuentas incobrables, enviando estados de cuenta a tiempo a los clientes para recordarles los compromisos pendientes que tienen con la empresa, a través de estados de cuenta enviados vía correo electrónico, así como realizar una planificación de cobranza semanal, para realizar la gestión de cobro oportuno, verificando que la información suministrada por los clientes sea real, y se registre oportunamente en el sistema administrativo, pudiéndose generar confianza en la información financiera y contable.

Todo ello, permitirá que la empresa, fortalecer su liquidez financiera, recuperar sus inversiones, y mantenerse en el tiempo, asegurando su operatividad para seguir

prestando servicios de calidad que beneficien a la colectividad. Por su parte, mejorar el desempeño laboral del personal, ya que podrá ser eficiente y efectivo en el cumplimiento de sus tareas, y logrando mejoras a la organización que le brindarán una estabilidad laboral, para llevar beneficios sociales y económicos a su hogar.

#### **5.4 Factibilidad de la Propuesta**

El objetivo de esta propuesta, es brindar mejoras en los controles internos del área de cuentas por cobrar, desarrollando y construyendo una alternativa de solución ante la problemática de la empresa en estudio, a través de estos aspectos se logrará implementar, ejecutar y aplicar los objetivos planteados en la presente investigación. Es por eso que, la factibilidad que se evaluó en esta propuesta es desde el punto de vista de recursos humanos y económicos.

##### **5.4.1 Factibilidad de Recursos Humanos**

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal del departamento de cuentas por cobrar, ya que las personas encargada de esa área, están dispuestas a prestar la colaboración necesaria en cuanto a conocimiento y experiencia, para llevar a cabo los lineamientos propuestos.

##### **5.4.2 Factibilidad Económica**

Económicamente, la presente propuesta es factible, ya que el mismo no representa una erogación significativa para la empresa, debido a que mediante su implantación, los resultados que se pudieran obtener de esta investigación, resultan altamente gratificantes para la firma, ya que se adecuarán sus procedimientos, según las modificaciones de su entorno para lograr sus objetivos de una manera óptima, que se traducirá en una estabilidad financiera para asegurar su operatividad en el tiempo.

## **5.5 Desarrollo de la propuesta.**

La presente propuesta, tiene como objetivo diseñar lineamientos de control interno para los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios, con la finalidad de hacer efectivo el registro de las cuentas por cobrar, y lograr una gestión de cobranza óptima, que permita la recuperación de los ingresos provenientes de la prestación de servicios, que se encuentran en manos de los clientes, mediante una planificación eficaz y efectiva, implementando controles internos que garanticen el cumplimiento de las políticas, normativas y procedimientos necesarios para lograr los objetivos propuestos.

### **Objetivo 1.- Establecimiento de normas y políticas de control interno para el área de cuentas por cobrar.**

El presente objetivo tiene la finalidad de establecer normas y políticas de control para el área de cuentas por cobrar, con la finalidad de establecer una guía unificada que el personal debe cumplir de acuerdo a los objetivos establecidos por la organización, que permitan garantizar el cumplimiento de los mismos, los cuales deben ser aprobados por la alta gerencia, en pro de la salvaguarda de los activos, y hacer efectivo el proceso de cobranza de las cuentas vencidas.

#### **Normativas y políticas de control del área de cuentas por cobrar**

- Todo servicio solicitado por el cliente, debe ser notificado al analista de facturación, para llevar un registro y emitir la correspondiente factura.
- Se llenará formato de servicios a clientes (ver figura 1) para asegurar que quede registro de los servicios recibidos por el cliente y que efectúe el correspondiente servicio en el sistema administrativo y se proceda a la oportuna facturación, se entregará copia al analista que prestará el servicio y el original será entregado al analista de facturación, para que proceda a la facturación al momento de ser confirmado el servicio, por parte del analista

contable ejecutor del servicio.

- Se entregará original de la factura al analista de cuentas por cobrar, para su registro en el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Se hará llegar al cliente la factura al cliente para su respectivo registro.
- El analista de cuentas por cobrar emitirán reportes semanales para verificar que todas las facturas registradas en el sistema hayan sido recibidas y estén debidamente registradas en el auxiliar de cuentas por cobrar.
- Se revisará que todas las facturas emitidas no cobradas, estén debidamente archivadas en el departamento de cuentas por cobrar, por orden alfabético por cliente, y por fecha de vencimiento.

**Establecer lineamientos de los procesos llevados a cabo en el departamento de cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza.**

- Semanalmente, se actualizará la información sobre los cobros efectuados a los clientes.
- Ser verificará que la documentación recibida, depósitos o transferencias, vía correos electrónicos o recibidos en físico por el mensajero, hayan ingresado en la cuenta bancaria y que sea por los montos correctos.
- Se solicitará reportes de movimientos bancarios al tesorero para su verificación.
- Se elaborará recibo de cobranza y se realizará el correspondiente registro en el sistema administrativo.
- Se actualizará el auxiliar de cuentas por cobrar, indicando fecha de cobro, modalidad del pago por el cliente (cheque, depósito o transferencia), factura pagada, número de documento que soporta la operación.
- Se enviará al cliente la factura original, con el mensajero, colocando el sello “cobrada”.
- Se emitirá reporte de las facturas emitidas no cobradas.

- Elaborar planificación de cobranza, por cliente y por zona.
- Enviar correo electrónico, o se realizará llamada telefónica recordando la deuda pendiente del cliente con la empresa, y solicitando información sobre la fecha estimada y forma de pago.
- Se indicará la información obtenida en el formato de planificación de cobranza, y se hará seguimiento del cobro.
- Si el pago por parte del proveedor se realizará mediante cheque, se elaborará ruta de gestión de cobranza por parte del mensajero para la fecha prevista.
- Se entregará las facturas orinales al mensajero para hacer entrega al cliente que haya efectuado el pago.
- Se dejará relación de las facturas entregadas al mensajero como medida de control.
- Se recibirán los cheques por parte del mensajero, se verificará que esté elaborado correctamente, que esté a nombre de la empresa y que las cantidades en letras y en números coincidan, endosarán para enviar a la entidad bancaria para su depósito.
- Se elaborará el correspondiente recibo de cobranza, y se indicará los datos del cliente, factura cobrada, forma de pago, número de depósito, importe.
- Se verificará que el depósito ingrese en la entidad bancaria, en la fecha esperada y por el monto correcto, mediante reporte de movimiento bancario.
- Se realizará el registro en el sistema administrativo computarizado.
- Se actualizará el cobro en el auxiliar de cuentas por cobrar y en el formato de planificación de cobranza.

**Emisión de estados de cuenta mensuales y envío vía correo electrónico a los clientes.**

Esta estrategia tiene como finalidad, mantener una comunicación con el cliente acerca de las obligaciones contraídas con la empresa, que aún no han sido pagadas,

para lograr establecer la fecha de cobro, y evitar que los saldos de cuentas morosas aumenten.

Para ello se elaborará y enviará mensualmente los estados de cuenta al cliente para recordarle las facturas vencidas, no pagadas, solicitando, enviar por misma vía fecha estimada de pago.

En el caso que el cliente señale haber pagado la deuda, se le solicitará el envío de copia del comprobante de pago para poder realizar la verificación del ingreso del importe en la cuenta bancaria, y poder realizar el correspondiente recibo de cobranza, y el registro en el sistema administrativo computarizado y en el auxiliar de cuentas por cobrar.

Esta herramienta, permitirá además de aclarar saldos de importes recibidos no registrados por falta de información, que no ha sido suministrada por los clientes a tiempo, mejorando el proceso de conciliaciones bancarias.

### **Realización de controles de los ingresos mediante conciliaciones bancarias continuas, y mensuales.**

Esta estrategia tiene como finalidad llevar a cabo controles de los ingresos mediante la ejecución de conciliaciones bancarias mensuales, para lo cual se requiere de los recibos de cobranza elaborados, reporte de facturas cobradas en el periodo, estados de cuenta emitidos mediante la banca electrónica. Este proceso lo realizará el analista de contabilidad, para verificar que toda la cobranza efectuada coincida con los ingresos en las cuentas bancarias, y que los saldos estén debidamente identificados, en el caso de ingresos no respaldados, se notificará al analista de cuentas por cobrar para que envíe a los clientes que tienen deudas pendientes vencidas, cortes de cuenta, para solicitar su cobro, y de esta manera, si han generado el pago, envíen el soporte correspondiente para identificar el ingreso respectivo, y efectuar el registro en el sistema administrativo y en el auxiliar de cuentas por cobrar.

Si se detectan cheques devueltos, se autorizará al mensajero para su retiro en la entidad bancaria y se hará seguimiento al proceso de cobro, ante el cliente.

A continuación se presentan los formatos que serán utilizados para control interno de los procesos de cuentas por cobrar, que permitan mantener un flujo de información y soportar la misma, para su adecuado registro.

### **Formato de solicitud de servicio**

Este formato tiene como finalidad dejar constancia del servicio solicitado por el cliente, para efectuar su oportuna facturación, y poder iniciar el proceso de cuentas por cobrar, en el cual se indicará el tipo de servicio solicitado, enviando copia al analista contable que prestará el servicio, y el original por parte del analista de facturación, se anexará a la factura y se archivará, enviando original de la factura al departamento de cuentas por cobrar.(Ver figura 1).

### **Instructivo de llenado**

- 1.- N° Control: el número de control de cada planilla de prestación de servicio que se le ofrece al cliente.
- 2.- Periodo de la Prestación de Servicios: el día, mes y año.
- 3.- Datos del Cliente que consigna la documentación (Código, Nombre del Cliente, RIF., Teléfono).
- 4.- Tildar: Colocar una “x” cada uno de los documentos recibidos.
- 5.- Documentos Consignados: nombre de cada uno de los servicios que solicita el cliente.
- 6.- Cantidad: de los documentos consignados por el cliente.
- 7.- Precio: de cada uno de los documentos que entregó el cliente.
- 8.- Elaborado por: nombre del encargado que está realizando la recepción de los documentos.
- 9.- Aprobado por: nombre de la persona responsable de revisar y dar visto bueno de lo realizado por el encargo de la recepción de los documentos consignados por el cliente.





- 7.- Fecha de cobro de la factura:
8. Forma de pago de la factura: Indique Ch: si pago con cheque, Tr= si fue mediante transferencia, DP: si fue a través de depósitos.
- 9.- Indique el número del comprobante antes descrito.

### **Cronograma de cobranza**

El presente formato tiene como finalidad efectuar un cronograma de cobranza de las facturas vencidas, no pagadas, para hacer seguimiento del cobro, mediante la comunicación establecida con el cliente, estableciendo el día de pago y efectuando una planificación de la ruta que deberá realizar el mensajero para el retiro de los cheques en las instalaciones de los clientes, o para verificar la recepción e la documentación soporte, vía correo electrónico, para validar el pago a través de transferencia o depósitos efectuados por el cliente, buscando realizar efectiva la gestión de cobro, y minimizando el riesgo de mora de las facturas.

### **Instructivo de llenado**

- 1.- Periodo de la planificación del cobro el día del mes y año correspondiente.
- 2.- Número de factura: Número que identifica a la factura.
- 3.- Fecha de emisión: Fecha en que fue emitida la factura.
- 4.- Nombre del cliente: Identificación del deudor.
- 5.- Fecha de vencimiento: Fecha en que vence la factura a treinta días después de emitida la misma.
- 6.- Monto a pagar: Monto total de la factura.
- 7.- Fecha de cobro de la factura.
8. Forma de pago de la factura: Indique Ch: si pago con cheque, Tr= si fue mediante transferencia, DP: si fue a través de depósitos.
- 9.- Indique el número del comprobante antes descrito.
- 10.- Señale la secuencia en que debe realizar la visita el mensajero.



**Figura 4.- Recibo de cobranza**

FIRMA CONTABLE IF ASESORÍA Y SERVICIOS				
RECIBO DE COBRANZA				
1)Fecha:    /    /		Importe		2) Bs.
3)Nombre del cliente: _____				
4) Cantidad en letras: _____				
_____ Bolívares.				
5)Número de Factura:	6)Fecha de Pago: / /	7) Numero de comprobante:	Cheque	
			Transferencia	
			Depósito	
8)Elaborado Por:		9) Registrado Por:		

Fuente: Lugo y Vega. (2018).

### **Instructivo de llenado**

- 1.- Indicar fecha de elaboración del recibo de cobranza.
- 2.- Importe en bolívares del cobro.
- 3.- Nombre del cliente que efectuó el pago.
- 4.- Cantidad en letras.
- 5.- Indicar el número de factura o facturas pagadas.
- 6.- Señalar la fecha en que se efectuó el pago.
- 7.- Indique el número de comprobante de pago.  
Señale marcando con una "X" la modalidad del pago cheque, transferencia o depósito.
- 8.- Coloque el nombre de la persona que elaboró recibo de cobranza.
- 9.- Indique el nombre de la persona que realizó la cobranza.

### **Relación de facturas entregadas al mensajero**

Este formato tiene como finalidad realizar una relación de las facturas entregadas al mensajero como medida de control para dejar constancia del mismo, así como establecer la ruta de cobranza.

**Figura 5.- Relación de facturas entregadas al mensajero**

<b>FIRMA CONTABLE IF ASESORÍA Y SERVICIOS</b>						
<b>RELACION DE FACTURAS ENTREGADAS AL MENSAJERO</b>						
<b>1)FECHA: / / No Control: 00-0000001</b>						
2)Número de factura	3)Cliente	4)Dirección	5)Modalidad de cobro CH TR DEP			6)Fecha de cobro
7)Observaciones:						
8) Elaborado por:			9) Recibido por:			

Fuente: Lugo y Vega. (2018).

**Instructivo de llenado**

- 1.- Fecha de elaboración de la relación.
- 2.- Número de la factura entregada.
- 3.- Nombre del cliente.
- 4.- Dirección del cliente.
- 5.- Seleccionar la modalidad en que el cliente realizó el pago. Ch= Cheque, Tr= Transferencia, DEP= Depósito.
- 6.- Fecha de Cobro.
- 7.- Observaciones necesarias sobre situaciones irregulares.
- 8.- Nombre y firma de a persona que elaboró el formato
- 9.- Nombre y firma del mensajero a quien se le entregó las facturas.

## CONCLUSIONES

Las empresas establecen controles internos, con la finalidad de salvaguardar sus activos, y lograr que se cumplan con los procedimientos, normativas y políticas, establecidas, que permitan garantizar el logro de los objetivos organizacionales. Además, que se logre la salvaguarda de los activos, realizar los registros contables de manera oportuna, emitir reportes confiables, necesarios para la toma de decisiones gerenciales, así como para la elaboración de estados financieros, permitiendo detectar posibles desviaciones y establecer los correctivos de manera oportuna.

Tras lo antes expuesto, el presente estudio se desarrolló con la finalidad de mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la Firma Contable IF Asesoría y Servicios, en el cual se aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de información cuyos resultados obtenidos fueron tabulados, graficados y analizados, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de sus procesos en el área de cuentas por cobrar, e identificar las debilidades existentes, las cuales se detallan a continuación:

- No tiene controles internos definidos para el departamento de cuentas por cobrar, que garantice el cumplimiento de procedimientos, normativas y políticas en el área de estudio, así como salvaguardar los activos.
- No existe una definición de políticas de cobranza formalmente establecidas, lo que evidencia una de las debilidades en sus procesos ya que se puede seguir facturando a clientes morosos, si no está debidamente estipulado de manera formal, para que todo el personal sepa que no deben hacer.
- No existe una segregación de funciones del personal de cuentas por cobrar, lo que refleja una debilidad ya que esto podría permitir correr el riesgo de fraude, o manipulación de la información, lo que amerita implantar controles internos.
- No se realiza una adecuada capacitación del personal al ocupar el cargo en

el área de cuentas por cobrar, lo que ha reflejado que la falta de manuales y de capacitación, cause debilidades en el desempeño del personal en esta área y genere en parte la problemática actual.

- No tienen expedientes actualizados de los clientes.
- No se hace uso de análisis de vencimiento de cuentas por cobrar, por lo tanto no se realiza la cobranza a tiempo.
- No se encuera la data actualizada de los correos electrónicos de los clientes.
- La gestión de cuentas por cobrar no es confiable y efectiva.
- Existe un cúmulo de facturas vencidas no cobradas, muchas de ellas con saldos pendientes con más de tres meses.

Finalmente se concluye que, esta investigación permitió lograr el objetivo principal propuesto, de diseñar lineamientos de control que permitan mejorar los procesos en el área de cuentas por cobrar, de la firma contable IF Asesoría y Servicios, con la finalidad de recuperar los ingresos provenientes de las facturas emitidas a clientes vencidas y aun no cobradas, para lograr fortalecer la liquidez financiera de la empresa y poder cubrir sus deudas y obligaciones pendientes.

## RECOMENDACIONES

Ante los resultados obtenidos, y la propuesta presentada, presentan las siguientes recomendaciones para la implementación de los lineamientos de control de las cuentas por cobrar, de la firma contable IF Asesorías y Servicios, se sugiere a la empresa las siguientes recomendaciones:

- Implementar los lineamientos de control interno propuestas para la mejora en el proceso de las cuentas por cobrar, ya que constituye uno de los elementos que permitirá optimizar el desempeño de los trabajadores y lograr con eficiencia y eficacia los objetivos propuestos en la gestión de cobranza.
- Difundir a todas las áreas involucradas los lineamientos de control interno propuestos para que exista uniformidad de criterios de cómo se llevaran a cabo los procesos, y en que afectan sus actividades.
- Implementar el manejo de procedimientos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar, evitando así la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los mismos que permitirán garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento y que cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa, reforzando esto con la elaboración de un manual de normas y procedimientos para esta área.
- Capacitar y adiestrar al personal para que puedan realizar sus actividades acorde a la propuesta presentada.
- Implementar planes de mejora continua en todas las áreas de la organización con la finalidad de lograr los objetivos organizacionales.
- Realizar monitoreo constante para verificar que se cumpla con los lineamientos propuestos.

## REFERENCIAS

- Arias, Fidas (2012). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas.
- Barajas, José (2005). **Procesos Administrativos**. 2ª Edición. Caracas-Venezuela: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Brito, José (2012), **Contabilidad Básica e Intermedia**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2007). **Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales**. 2ª Edición. Colombia: Editorial Mc Graw – Hill Interamericana
- Chiavenato, Idalberto (2010). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. 3ª Edición. México: Ediciones Mc Graw – Hill Interamericana. S.A.
- Contreras, Milagros y Machado, Carlos (2012), **Lineamientos para mejorar el Sistema de Crédito y Cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Hernández, Antonio (2005). **La calidad de los procesos dentro de una organización**. Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Hurtado, Iván y Toro, Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial CIEC, S.A.
- Koontz, Harold. (2013). **Administración una Perspectiva Global**. 12ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Meigs, Walter y Meigs, Robert, (2012). **Principio de Administración** (4a. ed.). Editorial Diana. México-Dto Federal. Montaña, Agustín. (1987) **Administración de la Cobranza: Programación y Control**. Editorial Trillas. México, D.F.
- Moreno, Daryelys (2014). **Análisis de los procedimientos administrativos y contables de las cuentas por cobrar en el departamento de administración, en la Fundación para la Promoción y Desarrollo de la Universidad de Oriente Núcleo Monagas (FUNDAUDO)**. Universidad de Oriente. Trabajo de grado no publicado. Monagas. Venezuela.

- Palella, Santa Martns. Feliberto (2006). **Metodología de la Investigación Cuantitativa**. 2da Edición. Caracas. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador
- Perozo, Marisol (2013). **Control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la Parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco**. Universidad Rafael Urdaneta. Trabajo de grado no publicado. Maracaibo. Venezuela.
- Rivero, Albys (2014). **Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranza caso en la empresa Venezolana del Vidrio (VENVIDRIO)**. Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Sevilla, Ghiorgina y Silva, Arelys (2013). **Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa SISALMA Sistemas Integrales C.A., Ubicada en el Estado Miranda**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Suárez, María y Mujica, Dilcia (2006). **Fundamentos de Contabilidad I**. 4ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Distribuidor Escolar.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica**. 3ª Edición. Colombia: Ediciones Limusa, S.A.
- Universidad Nacional de Colombia (2016). **Planeación estratégica territorial**. Bogotá. Colombia. Documento en Línea. Disponible: [http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo\\_2/cap2lecc2\\_3.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/agronomia/2008868/lecciones/capitulo_2/cap2lecc2_3.htm). [Consulta: 2017, Septiembre 10].
- Universidad Santa María (2016), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías**. 1ª Edición. Caracas. Venezuela. Editorial: Universidad Santa María.
- Wild, John., Subramanyam, Kelly y Halsey, Robert (2007). **Análisis de Estados Financieros**. 9ª Edición. México, D.F: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

# **ANEXOS**



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

**Cuestionario**

Estimado señor

Gerente General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de diseñar lineamientos de control interno para los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable IF Asesoría y Servicios.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un Trabajo de grado universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

**Instrucciones Generales:**

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

**Anexo A**  
**El cuestionario**

1.- ¿Considera usted favorable la gestión actual de las cuentas por cobrar de IF Asesoría y Servicios C.A?

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

2.- ¿Considera usted que en el departamento de cobranza existen procedimientos efectivos de control?

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

3.- ¿Sabe usted si se cumple mensualmente con la planificación de cobranza?

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

4.- ¿Tiene usted conocimiento si se han evidenciado saldos de cuentas por cobrar pendientes desde hace mucho tiempo? (con una antigüedad de tres meses)

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

5.- ¿Sabe usted si se han realizado auditorías internas del proceso de cobranza?

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

6.- ¿Tiene usted conocimiento si en el área de cobranza se utilizan libros auxiliares?

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

7.- ¿Sabe usted si se les sigue realizando el trabajo a aquellos clientes que posean deudas vencidas con la administración?

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

8.- ¿Sabe usted si la empresa mantiene niveles importantes de facturas vencidas?

SI\_\_\_NO \_\_\_

9.- ¿Tiene usted conocimiento si las debilidades de cuentas por cobrar han afectado la liquidez financiera de la firma?

SI\_\_\_NO \_\_\_

10.- ¿Considera usted que con la implementación de lineamientos de control interno podría mejorar los procesos de cuentas por cobrar de la firma contable?

SI\_\_\_NO \_\_\_

**Anexo B**  
**Tabla de Frecuencias**

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	ÍTEM	SI	NO	SI
1	3	3	50%	50%
2	2	4	33%	67%
3	1	5	17%	83%
4	6	0	100%	0%
5	1	5	17%	83%
6	2	4	33%	67%
7	6	0	100%	0%
8	2	4	33%	67%
9	4	2	67%	33%
10	6	0	100%	0%

**Fuente:** Lugo y Vega. (2018)

**Anexo C**  
**Cuadro de observación**

<b>Empresa:</b>			
<b>Departamento:</b>			
<b>Fecha:</b>			
ITEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de sistema administrativo computarizado.		
2	Existencia de manuales de normas y procedimientos en el departamento de cuentas por pagar.		
3	Controles internos definidos para el departamento de cuentas por pagar.		
4	Definición de políticas de cobranza formalmente establecidas.		
5	Utilización de la banca electrónica para consultas de movimientos bancarios y emisión de estados de cuenta.		
6	Verificación de los propósitos y transferencias recibidos.		
7	Existencia de formatos de cobranza pre-numeradas y pre-impresos.		
8	Emisión de estados de cuenta a clientes		
9	Realización de conciliación bancaria.		
10	Segregación de funciones del personal de cuentas por cobrar.		
11	Capacitación del personal al ocupar el cargo en el área de cuentas por cobrar.		
12	Asignación de correo electrónico para el personal del departamento de cuentas por cobrar.		
13	Expedientes actualizados de los clientes.		
14	Uso de análisis de vencimiento de cuentas por cobrar.		
15	Data actualizada de los correos electrónicos de los clientes.		

Fuente: Lugo y Vega. (2018)







**Figura 4.- Recibo de cobranza**

<b>FIRMA CONTABLE IF ASESORÍA Y SERVICIOS</b>				
<b>RECIBO DE COBRANZA</b>				
1)Fecha:    /    /		Importe		2) Bs.
3)Nombre del cliente: _____				
4) Cantidad en letras: _____				
_____ Bolívares.				
5)Número de Factura:	6)Fecha de Pago: / /	7) Numero de comprobante:	Cheque	
			Transferencia	
			Depósito	
8)Elaborado Por:		9) Registrado Por:		

Fuente: Lugo y Vega. (2018).

**Figura 5.- Relación de facturas entregadas al mensajero**

<b>FIRMA CONTABLE IF ASESORÍA Y SERVICIOS</b>						
<b>RELACION DE FACTURAS ENTREGADAS AL MENSAJERO</b>						
1)FECHA:    /    /			No Control: 00-0000001			
2)Número de factura	3)Cliente	4)Dirección	5)Modalidad de cobro CH    TR    DEP			6)Fecha de cobro
7)Observaciones:						
8) Elaborado por:		9) Recibido por:				

Fuente: Lugo y Vega. (2018).