



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

**LINEAMIENTOS CONTABLES PARA
EL CONTROL INTERNO DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA PROCELL C.A.**

Empresa: Distribuidora Procell C.A.

Autor: Erika Noguera

San Diego, Marzo del 2018



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

**LINEAMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL INTERNO
DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA PROCELL C.A.**

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Tutor Académico: Econ. Vielma Blanca
C.I. 5.465.042

Tutor Empresarial: Licda. Carla Alvarado
C.I. 7.144.056

Autor: Erika Noguera
C.I. 16.051.386

San Diego, Marzo del 2018

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	pp 1
CAPÍTULO	
I LA EMPRESA	
1.1. Nombre de la empresa	3
1.1.1 Ubicación de la empresa	3
1.2. Reseña Histórica	3
1.3 Misión	4
1.4. Visión	4
1.5. Políticas de calidad	4
1.6. Valores	4
1.7. Objetivos	5
1.8. Principales clientes	5
1.9 Estructura Organizativa de la Empresa	6
1.10 Descripción del departamento de cuentas por cobrar	6
1.11 Organigrama del departamento de administración	7
1.12 Misión del departamento de cuentas por cobrar	8
1.13. Actividades desarrolladas durante la pasantía	8
CAPITULO	
II EL PROBLEMA	
2.1. Planteamiento del Problema	10
2.2. Formulación del Problema	13
2.3. Objetivos	14
2.4. Justificación	14
2.5. Alcance de la Investigación	15
CAPÍTULO	
III MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
3.1. Antecedentes	16
3.2. Bases Teóricas	20
3.3. Definición de Términos Básicos	36
CAPÍTULO	
IV FASES METODOLOGICAS	
4.1. Fases del Informe	38
4.1.1 Fase I: Diagnóstico.	38
4.1.2 Fase II: Identificación de debilidades y fortalezas	40
4.1.3 Fase III: Diseño de lineamientos contables	41

CAPÍTULO	
V RESULTADOS	pp.
5.1. Análisis de los resultados	43
CAPÍTULO	
VI PROPUESTA	
6.1. Presentación de la propuesta	58
6.2. Objetivos de la propuesta	59
6.3. Justificación de la propuesta	60
6.4. Factibilidad de la propuesta	61
6.5. Desarrollo de la propuesta	62
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	75

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS

	pp.
1. Misión y visión de la organización	
2. Conocimiento de funciones	43
3. Definición de autoridad y responsabilidad	44
4. Aplicación de lineamientos	45
5. Políticas para el otorgamiento de créditos	46
6. Conocimiento de políticas de crédito.	47
7. Autenticidad de los datos suministrados	48
8. Créditos solicitados evaluados bajo las políticas	49
9. Parámetros de cobranza	50
10. Otorgamiento de crédito a clientes morosos	51
	52

INTRODUCCIÓN

En el área organizacional, ha venido estructurando sus procesos para implementar herramientas que brinden una efectividad de sus procesos, con la finalidad de establecer controles que aseguren el cumplimiento de los procedimientos orientados al logro de los objetivos organizacionales, de esta manera, buscan mantenerse en el mercado en el cual se encuentran inmersas, siendo competitivas, para asegurar su permanencia en el tiempo. Para ello, muchas organizaciones han venido adaptando a sus procesos controles internos que le brinden una seguridad razonable del cumplimiento de sus procesos, salvaguarda de sus activos, y detectar posibles desviaciones de manera oportuna y aplicar los correctivos necesarios. En este mismo contexto, el control interno también brinda información financiera y contable, veraz, confiable y oportuna para la toma de decisiones, por parte de la gerencia.

Luego de todo el marco descrito anteriormente, se tiene que este informe propone lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., con la finalidad de controlar los ingresos provenientes de las ventas a crédito, y optimizar la liquidez financiera para el pago de sus obligaciones. Para tal fin, el tiempo de investigación, búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas serán de once (11) meses para el cual se han creado ciertos objetivos que ayudarán a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama.

Capítulo II: El Problema: Se desarrolla en el planteamiento del problema, la formulación de problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, el marco teórico donde se detallan los aspectos relacionados a

la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas, se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo V: Análisis de Resultados, comprende los diferentes resultados; obtenidos a través de las técnicas de recolección de datos como lo fueron la encuesta y la observación directa, con el desarrollo de las fases metodológicas.

Capítulo VI: La Propuesta: Contiene la presentación de la propuesta que pueda satisfacer el objetivo principal de la investigación dándole solución a la problemática existente, y por último se encuentran:

Conclusiones y Recomendaciones finales del presente informe realizado en el cual se logra incorporar unos lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar, y referencias que sustentan la investigación.

CAPÍTULO I

LA EMPRESA

1.1. Nombre de la empresa

Razón Social: Distribuidora Procell C.A.

1.1.1. Ubicación de la Empresa

Distribuidora Procell C.A., Dirección Fiscal: Avenida 67, Conjunto de Galpones Tacarigua, Galpón N° 3, Zona Industrial Municipal Norte. Valencia Estado Carabobo.

1.2. Reseña Histórica

Distribuidora Procell, C.A., es una empresa venezolana, distribuidora de productos de embalaje y empaques, que inicia sus actividades en el año 1998 como empresa dedicada a la comercialización y desarrollo de empaques industriales, tanto para el sector industrial como para el sector comercial. Para ello, se dedican a la distribución, comercialización y servicio de productos y maquinarias de empaques en general. Ofrecen un sistema de comercialización semejante al outsourcing, el cual consiste en colocar máquinas selladoras de adhesivos para cajas de cartón marcas Soco System y SIAT en calidad de préstamo.

Estas máquinas son automáticas y semiautomáticas, poseen capacidad de sellado de hasta treinta (30) cajas por minuto y las entregan de esa forma con la finalidad de proveer a sus clientes los insumos utilizados en sus equipos. Adicionalmente, prestan el servicio de mantenimiento y repuestos sin costo alguno. También, ofrecen la venta de máquinas selladora de películas termo-encogibles y túneles de calentamiento.

1.3. Misión

Distribuidora Procell, C.A., tiene como principal objetivo preservarse como una

familia unida, en la que prevalezcan los valores de la ética, lealtad, evolución, comunicación, innovación con respecto al medio ambiente.

1.4. Visión

Consolidarnos como un grupo de empresas con calidad y calidez humana, dedicada a servir, productiva, rentable y en la búsqueda de la excelencia, a fin de impulsar el desarrollo integral de nuestros trabajadores y sus familias, creando modelos para la evolución de la conciencia en la búsqueda de un ambiente y una sociedad más armoniosa y equitativa.

1.5 Política de Calidad

Distribuidora Procell, C.A., está comprometida en mantener la calidad de los procesos para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, a través del mejoramiento continuo y el cumplimiento de los objetivos de la calidad.

1.6. Valores

La empresa Distribuidora Procell C.A., fundamenta sus valores en su personal y en las siguientes premisas:

Compromiso con el cliente: esto es el pilar fundamental de la empresa ya que, el cliente es esencial, puesto que, la impulsa a seguir brindando productos de alta calidad para satisfacer las necesidades

Trabajo en equipo: es de vital importancia debido a que, permite el buen funcionamiento de la estructura organizacional, además de un mejor desempeño y desenvolvimiento de los trabajadores a la hora de prestar el servicio.

Compromiso con la calidad: la calidad marca el norte de todos y cada uno de los compromisos con el cliente.

Productividad: mientras más eficientes y eficaces en la utilización de los recursos, más productivos y competitivos se puede ser.

Aprendizaje: creer en la mejora continua nutrida, con la experiencia diaria.

Superación: el compromiso de mejorar cada día lo que hacemos.

1.7. Objetivo

Satisfacer las necesidades del cliente, consolidar el proceso y servicio a través de mejoramiento continuo, buscar y mantener siempre las mejores prácticas del ramo, proporcionar personal competente y dedicado a fortalecer relaciones con sus clientes basadas en la confiabilidad de sus servicios.

1.8. Principales Clientes de la Empresa

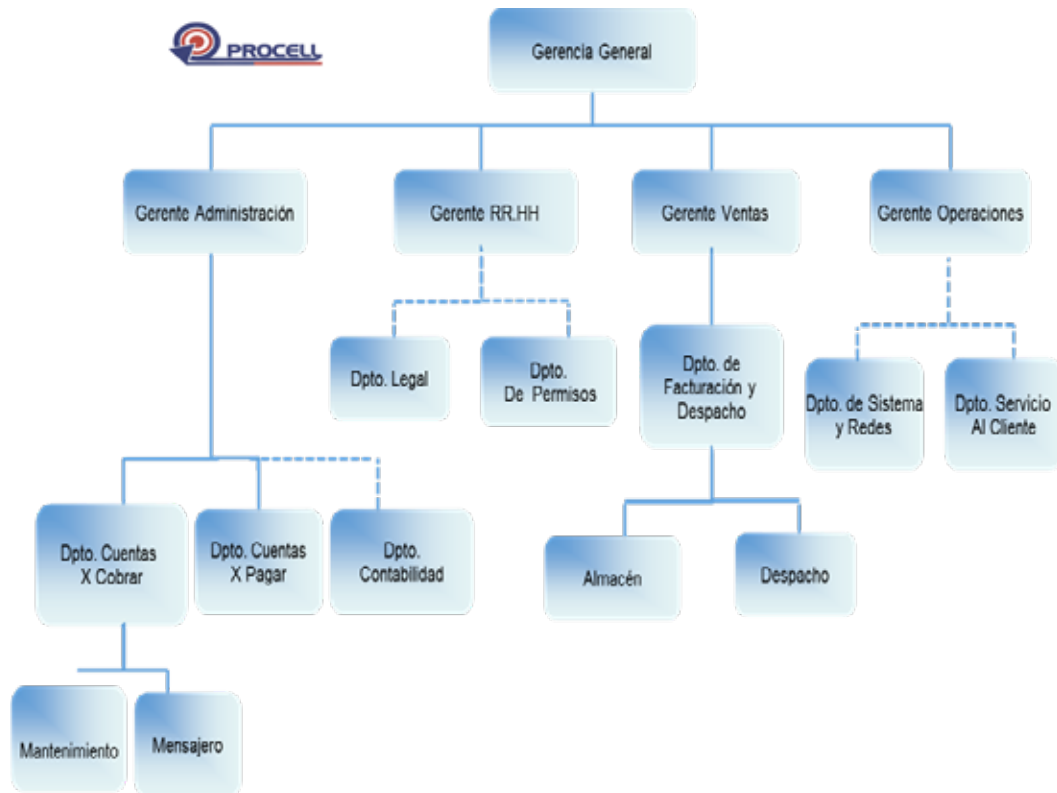
La empresa Distribuidora Procell C.A., cuenta con una amplia cartera de clientes, donde los más destacados se presentan a continuación:

- J-30308547-4 Industrias Alimenticia Hermo de Venezuela, S.A
- J-07539510-7 Granja la Caridad, C.A
- J-00103686-5 Proagro, C.A.
- J-30131018-7 Kraft Foods Venezuela, C.A.
- J-00052098-4 Quesos Nacionales, C.A.
- J-00031531-0 Alfonzo Rivas & CIA., C.A.
- J-00053020-3 Johnson & Johnson de Venezuela, S.A.
- J-00041363-0 Shell Venezuela Productos, C.A.
- J-30105094-0 Complejo Agropecuario Carnico, C.A.
- J-00030361-4 C.A. Sucesora de José Puig & CIA.
- J-30496083-2 Logistica de Venezuela, Loma, C.A.
- J-00033800-0 Pepsico Alimentos, S.C.A.
- J-00015533-0 C.A. Galletera Carabobo
- J-00019361-4 Plumrose Latinoamericana, C.A.
- G-20009614-4 Industrias Diana, C.A.
- J-07516107-6 Pegatodo Atria, C.A.
- J-07520772-6 Extrudal, Extrusión De Aluminio, C.A.
- J-31369277-8 Salsas Venezolanas, Vbd, C.A.
- J-30452725-0 Alcoholes Nacionales, C.A.
- J-07589386-7 Alimentos Berrios, Albeca, C.A.

1.9. Estructura organizativa de la Empresa Distribuidora Procell C.A.,

La estructura organizativa de la empresa Distribuidora Procell C.A., se presenta a continuación:

Figura 1.- Organigrama de la Empresa Distribuidora Procell C.A.,



Fuente: Departamento de Administración Distribuidora Procell, C.A. (2017)

1.10. Descripción del departamento de cuentas por cobrar y actividades desarrolladas durante el periodo de la pasantía en el departamento de cuentas por cobrar.

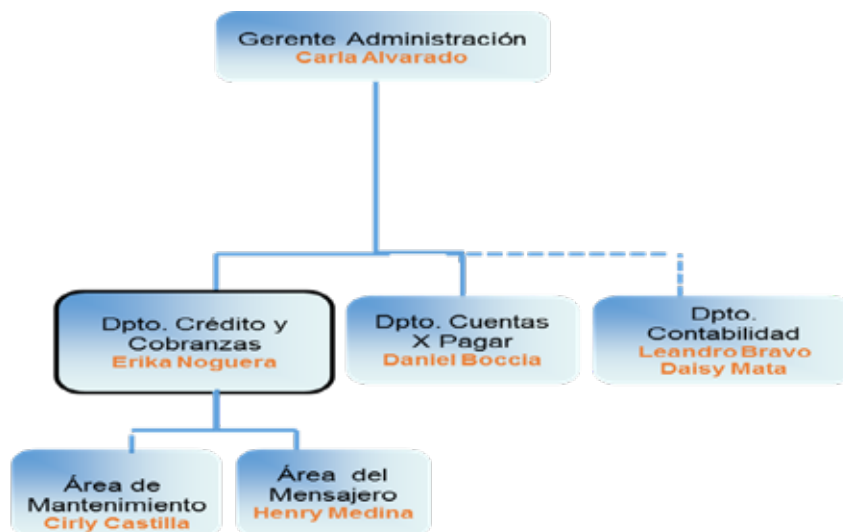
El departamento de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Procell, C.A., es el responsable de asegurar la disponibilidad oportuna y veraz sobre los movimientos y saldos de las cuentas por cobrar a clientes, anticipo a proveedores, préstamos a trabajadores, rebajas y reintegros a trabajadores, mediante el registro de sus operaciones de conformidad con el sistema confiable establecido y ayudar a implementar programas que contribuyen al mejoramiento continuo del proceso de las

ventas – ingresos, en especial cuando se trate de ventas a crédito. Entre las funciones del departamento de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Procell C.A., se encuentran:

Asegurar, efectuar el Seguimiento y Gestión de Cobranzas de las facturas a Crédito, que emite la Empresa Distribuidora Procell C.A., mediante la información, los registros y el control del sistema administrativo correspondiente, así como administrar , controlar la cartera de clientes, analizar los montos y antigüedad de los créditos otorgados, con la finalidad garantizar una adecuada y oportuna captación de recursos, conforme y en cumplimiento a las normas, procedimientos y procesos de la organización, elaborar los recibos de ingresos, contabilizar y aplicar las disposiciones legales tributarias (IVA, ISLR, I.M., etc.) a las operaciones de cobranzas, analizar la cartera de Clientes, realizar las proyecciones de cobranzas mensuales y supervisar, además coordinar, evaluar, controlar, dar el cumplimiento a los objetivos, metas, actividades y proyectos establecidos por el departamento de cuantas por cobrar de la empresa Distribuidora Procell C.A.

1.11. Organigrama de la Gerencia de Administración

Figura 2.- Organigrama de la Gerencia de Administración



Fuente: Departamento de Administración Distribuidora Procell, C.A. (2017)

1.12. Misión del Departamento de Cuentas Por Cobrar

Garantizar mediante las diferentes técnicas, instrumentos, controles, planificaciones y mecanismos de investigación y evaluación el correcto uso y manejo de los recursos de la empresa Distribuidora Procell C.A., orientando a sus diferentes actores, a fin de prevenir y corregir oportunamente cualquier debilidad, desviación, error u omisión, propiciando y reforzando el debido control de las operaciones realizadas en dicha organización relacionados con las cuentas por cobrar.

1.13 Actividades Realizadas durante el período de pasantía, en el área de cuentas por cobrar

Dentro de la estructura organizativa de la empresa Distribuidora Procell C.A., se encuentra el departamento de cuentas por cobrar, adscrito a la gerencia de administración, lugar donde se desarrollará la pasantía, bajo el cargo de analista de cuentas por cobrar, realizando durante un período determinado las siguientes actividades:

Propósito General del Cargo

Llevar a cabo las gestiones necesarias para la recuperación inmediata de cuentas por cobrar y realizar las actividades necesarias para determinar la disponibilidad financiera de la empresa.

Propósito Específico

- Establecer, coordinar y dirigir un plan adecuado para el control de dichos créditos.
- Asignar el plazo de crédito de los clientes.
- Realizar llamadas a clientes para el cobro de facturas pendientes.
- Llevar el control de los reporte de cuentas por cobrar.
- Registrar de clientes nuevos en el sistema
- Proponer visitas para el logro de cobranza de las facturas carteras vencidas.
- Alimentar los sistemas de información con que cuenta la empresa en cuanto a la aplicación de pagos.

- Actualizar a diario los libros de bancos.
- Mantener al día las carpetas de información fiscal de cada mes, organizado por compras, ventas, bancos, entre otros.
- Revisar y verificar los movimientos y registros contables, estados de cuentas, conciliaciones bancarias.
- Efectuar las conciliaciones bancarias.
- Elaborar comprobantes de los movimientos contables.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1 Planteamiento del Problema

Las organizaciones, impulsadas a mantenerse en el mercado, cada vez más competitivo, y en el cual también se han venido presentado diferentes factores tecnológicos, económicos, sociales, la globalización, y una competencia cada vez más agresiva, requiere establecer procedimientos de mejora continua, que les permitan ser más efectivas en el logro de sus objetivos. A tales efectos, requieren implementar en sus procesos, herramientas actuales que les brinde una seguridad razonable del cumplimiento de los procedimientos, normas y políticas, establecidos por la gerencia, con la finalidad de que el talento humano, que es de gran importancia para la organización, logre un desempeño eficiente y eficaz, ya que es mediante las actividades desarrolladas por él, que se logran las metas, planes y objetivos propuestos, dándole valor agregado a la organización, haciéndolas competitivas, y por ende permanecer en el tiempo.

Una de las herramientas, que ha venido siendo más utilizada por las organizaciones, es el control interno, el cual tiene como finalidad garantizar que la actividad económico-financiera de dicha organización sea adecuada a los principios de legalidad, economía, eficiencia y eficacia. Este control contribuye a reforzar la transparencia de las cuentas de los activos de la organización, de forma que éstas proporcionen una información fiable, completa, profesional e independiente sobre la gestión desarrollada por la administración.

Dentro de este marco de ideas, se señala que el control interno comprende procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades, para proteger y resguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión de las exigencias ordenadas por la gerencia, así como la emisión de reportes, con información necesaria que sirva para la toma de decisiones acertadas.

Cabe señalar, que la contabilidad se ha ido convirtiendo en una herramienta indispensable en el crecimiento del desarrollo de las organizaciones, que sirve para conocer cuál es la información financiera de la misma. Por lo tanto, es necesario tener un manejo razonable de la organización, al conocer con exactitud las cifras y circunstancias patrimoniales, sus relaciones entre activos y pasivos. Por lo tanto, se requiere tener bien definidas las técnicas que se emplean para poder recoger todos los movimientos contables que ésta lleva a cabo. Gracias a la revisión y estudio de los datos, es posible implantar modelos de control y llegar a tomar decisiones en el seno de la empresa.

Por lo antes expuesto, la contabilidad es una ciencia que permite el registro de las operaciones comerciales de una forma organizada, los cuales tienen gran importancia dentro de una organización legalmente constituida. Por este motivo, el conocimiento del objetivo del ambiente es fundamental en el proceso estratégico para lograr la compatibilidad entre la empresa y las fuerzas externas que afectan directa e indirectamente, sus objetivos, estrategias, estructura, recursos, planes, procedimientos, operaciones, entradas, salidas, entre otros.

Es por ello, que las organizaciones requieren de procesos claros y definidos, para poder llevar los registros contables, de manera que la contabilidad presente la situación financiera de la empresa bajo un enfoque realista y técnico, considerando todos los elementos necesarios para la presentación de cada valor monetario en cada cuenta que se presenta en los Estados Financieros, y de esta forma poder realizar el proceso de toma de decisiones de manera certera, para garantizar la operatividad de la empresa, lograr oportunidades de inversión, desarrollar nuevos proyectos, entre otros.

En ese mismo contexto, la contabilidad permite hacer la revisión a los estados financieros de la empresa, para conocer factores de aplicación correcta, de las normas de contabilidad adecuadamente aplicadas, normas internacionales de información contable, el adecuado uso, aplicación y manejo de los recursos humanos y económicos de la empresa, permitiendo de esa manera un correcto control interno evitando pérdidas en los procesos internos y la detección de posibles fraudes que puedan ocasionar déficit. Por otra parte, nos permite hacer planes para el futuro,

proponernos objetivos y metas concretas en función de desarrollar cada vez más la empresa, proyectando elevar los niveles de competitividad y la obtención de mayores utilidades buscando siempre la responsabilidad social empresarial.

Por consiguiente, el control interno dentro de una organización constituye una herramienta para comprobar que no existen desviaciones en sus objetivos y metas; y es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable. Por tanto, el grado de fortaleza del control interno determinará si existe una seguridad razonable de que las operaciones reflejadas en los estados financieros son confiables o no, puesto que uno de sus objetivos es proveer a la gerencia de dicha seguridad. Es por ello, que en el mundo de hoy el control interno juega un papel decisivo, pues no se trata solamente de detectar y aplicar medidas, sino de estudiar qué elementos facilitan los descontroles, además que es necesario hacer para evitar que ocurran.

Partiendo de los supuestos anteriores, el presente estudio se basó en la empresa Distribuidora Procell C.A., quien ha manifestado presentar debilidades en sus procesos de cuentas por cobrar, debido a que no se hace efectivo el cobro de las facturas a tiempo, generando problemas de liquidez financiera, para poder pagar sus deudas y obligaciones. Por lo tanto, el personal no ha sido efectivo en realizar las actividades de registro, análisis de vencimiento, y gestión de cobro, de manera adecuada, ya que no cuenta con manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos ni controles internos definidos, por lo que no hay una unificación de criterios para llevar a cabo el proceso de manejo de cuentas por cobrar, generando que no se realice el registro oportuno de las cuentas por cobrar, tanto al momento de emitirse la factura, como cuando se efectúa la cobranza.

Asimismo, cabe señalar que no se saben las cifras reales a ser presentadas en los estados financieros, debido a que no se lleva auxiliares de cuentas por cobrar, para llevar un registro o seguimiento de los movimientos de esta cuenta, que brinde una información oportuna para la toma de decisiones, o que sirva de base para una planificación del flujo de caja para planificar sus pagos. No se realiza, la adecuada capacitación al personal, y como no existen manuales definidos, cada persona realiza las actividades en el área de acuerdo a su experiencia, pero no siguiendo un patrón

uniforme que garantice que se cumplan todos los procedimientos requeridos, que eviten la omisión o duplicación de actividades, lo que ha generado que existan diferencias entre las facturas emitidas y los saldos que se encuentran en los estados de cuenta producto del pago de los clientes.

El establecerse los correctivos necesarios, para mejorar los procesos contables de las cuentas por cobrar, podrán generar que las facturas vencidas no cobradas pasen a un estado de morosidad, y sufra el riesgo de incobrabilidad, lo que causaría pérdidas económicas significativas para la empresa, además, debilitaría la liquidez financiera de la empresa, y podría no contar con los ingresos necesarios para cubrir sus deudas y obligaciones, generando descontento a los proveedores, y pudiendo suspenderse créditos o despachos de parte de los mismos, afectando la operatividad de la organización.

Es por ello, control interno de las cuentas por cobrar, permiten asegurar el cumplimiento del procedimientos, normas y políticas, establecidos, para llevar a cabo el proceso de gestión, registro, emisión de reportes, y presentación de la información financiera, necesaria para la gerencia, para que pueda aumentar la liquidez económica, programar y efectuar sus pagos de manera oportuna para evitar suspensión de créditos, servicios o despachos de mercancía. Asimismo, permitirá al personal poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales, además de servir para detectar posibles desviaciones a tiempo y establecer los correctivos necesarios. Por lo tanto, se considera que será a través de lineamientos contables adecuado y determinado por la gerencia, se podría fortalecer el proceso de cuentas por cobrar.

¿Será que a través de lineamientos contables adecuados y determinados por la gerencia se podrá fortalecer el proceso de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell, C.A.?

2.2 Formulación del problema

¿Cuáles serían los lineamientos contables adecuados para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.?

2.3 Objetivos de la investigación

2.3.1 Objetivo General

Proponer lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

2.3.2 Objetivos Específicos:

- Diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.
- Identificar debilidades y fortalezas existentes por falta de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.
- Diseñar lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

2.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica, debido a que mediante la implementación de lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., la empresa podrá unificar criterios, para que el personal pueda realizar sus actividades de manera eficiente y efectiva, en el manejo de las cuentas por cobrar para lograr los objetivos y metas trazados, debido a que el control interno es un herramienta que brinda seguridad razonable, para que se cumplan con los procedimientos, normas y políticas establecidos, dirigidos al logro de planes, metas y objetivos organizacionales.

La empresa, al implementar los lineamientos contables, lograr optimizar el control interno en el área de cuentas por cobrar, hacer efectiva la cobranza, mejorar su liquidez financiera, efectuar una adecuada planificación del flujo de efectivo, al recibir reportes confiables con información que muestre la realidad de la situación financiera de la empresa, además de ello, podrá realizar inversiones certeras en el caso de contar con excedentes, o gestionar financiamiento ante entidades bancarias para garantizar la operatividad de la empresa. Todo ello, para garantizar y contribuir al desarrollo económico del país, generar empleo, y brindar un efectivo aporte social,

al generar los impuestos que ayudan a cubrir el gasto público.

En cuanto a su aporte académico, servirá como antecedente a otras investigaciones con problemática similar, tanto para investigadores de la Universidad José Antonio Páez como de otras universidades, que desarrollen estudios bajo las líneas de investigación, control y gestión de finanzas públicas y privadas, bajo la temática de control interno, y cambios de procesos financieros, administrativos y contables, establecidos por la Facultad de Ciencias Sociales, para la Carrera de Contaduría Pública. Finalmente, aportará beneficios a la investigadora permitiendo fortalecer los conocimientos académicos sobre una realidad laboral, para aportar recomendaciones que contribuyan a mejorar los procesos de la empresa Distribuidora Procell C.A.

2.5 Alcance de la investigación

Los lineamientos contables a ser propuestos, están dirigidos a mejorar el proceso de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., ubicada en el Municipio Valencia, del Estado Carabobo, los cuales le permitirán a la entidad contar con una herramienta para unificar criterios en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar, de tal manera que el personal optimice el desarrollo de las funciones dentro del área de una manera efectiva en cuanto al esquema de trabajo que se ejerce, dirigido al alcance los objetivos establecidos por la gerencia, lo cual brindará seguridad razonable a los activos, así como obtener información financiera confiable, veraz y oportuna para la toma de decisiones.

CAPÍTULO III

MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

3.1. Antecedentes de la investigación

Este capítulo contiene los antecedentes del estudio, del cual Giménez (2014:37), expresa que “se refieren a la revisión y síntesis conceptual de investigaciones previas relacionadas con la investigación planteada”, el cual incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la presente investigación, tomando en consideración las opiniones, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática. Para el desarrollo de este informe se realizó una revisión exhaustiva de textos, trabajos de grado, con títulos similares que preceden a este documento dentro de los cuales se señalan:

Comenzando con García (2017), presentó un trabajo de grado denominado **“Estrategias para establecer los procesos administrativos - contables de cuentas por cobrar de la empresa SISDELPROMI VENEZUELA C.A”**, presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general diseñar con la finalidad de evaluar sus procesos de cuentas por cobrar y establecer posibles acciones tanto de carácter administrativo como contable, de manera que exista una segregación de funciones en el área, se realicen registros oportunos de las cuentas por cobrar y su respectiva cobranza, se emitan informes de manera oportuna para la toma de decisiones, así como mejorar los tiempos de cobro de las cuentas vencidas de los clientes que permitan el retorno de los ingresos para fortalecer el flujo de caja y poder planificar los pagos de sus pasivos y mejorar su imagen ante los proveedores y clientes.

La metodología utilizada se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo a nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, utilizando como técnica de recolección de información primaria la entrevista apoyada

en el instrumento el guía de entrevista, compuesto de once (11) preguntas de respuestas abiertas, aplicado a la muestra representativa de la población conformada por el gerente general de la empresa en estudio.

La autora concluye en su investigación, que mediante el establecimiento de procesos administrativos y contables, se puede lograr mejorar el desempeño del personal, lograr los objetivos propuestos, hacer efectiva la cobranza, afianzar la liquidez financiera, y poder mejorar la imagen de la empresa al poder pagar oportunamente los compromisos contraídos, mejorar las relaciones frente a clientes y proveedores, y lograr obtener información financiera confiable para la toma de decisiones. Esta investigación sirvió de apoyo al presente informe, debido a que pudo aportar lineamientos de control que pudieron ser utilizados para el establecimiento de los mismos en el área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

Siguiendo, con el expuesto por Samamé (2016), en su trabajo de grado titulado **“Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: caso SERMAV SAC. Trujillo, 2016”**, en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote en Perú, para optar al título de Contador Público. La investigación tuvo como finalidad mejorar la gestión financiera lo cual a su vez ayudará al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente en la empresa.

La Investigación fue tipo cualitativa, a nivel descriptiva, con diseño de campo no experimental, porque el estudio se ha limitado a describir las variables principales aplicando una revisión documentaria y una entrevista como técnicas de recolección de información, y apoyadas de una guía de revisión y un cuestionario contenido de diez (10) preguntas efectuadas a la gerencia de la empresa de servicios obteniendo los resultados para poder hacer la investigación respectiva, aplicado al personal de la empresa, siendo estos los usuarios directos, obteniéndose una perspectiva clara de la situación pudiendo detectar las deficiencias de este y falta de control; proponiendo así mejoras significativa.

La autora concluye en su investigación, que el proponer mejoras en los

procedimientos en el área de cuentas por cobrar tiene como resultados el buen cumplimiento de los objetivos al momento de las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área. Su aporte a la presente investigación es el uso del cuestionario como instrumento de recolección de información, como apoyo de la técnica la encuesta, que permitirá realizar un diagnóstico adecuado para poder desarrollar el primer objetivo propuesto.

Por otro lado, Dicuro, Linares y Villegas (2015), en su trabajo titulado **“Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.”**, presentado en la Universidad de Carabobo, para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública. La investigación tuvo como finalidad objetivo optimizar la gestión de créditos y cobranza, para llevar con eficiencia todo lo referente a las cuentas por cobrar, evitar que la empresa tome decisiones desacertadas que no puedan ser corregidas y pueda afectar la operatividad de la empresa, enmarcada bajo la modalidad de una investigación de tipo proyecto factible, de carácter proyectivo; la población objeto de estudio quedó constituida por un total de tres (03) de cuentas por cobrar y la muestra fue de tipo censal quedando integrada por el total de la población, ya que esta es pequeña y finita.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta a través de un cuestionario, conformado de preguntas dicotómicas tipo si-no. Los resultados arrojaron que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

La relación de este trabajo con el presente informe, es que presentan problemática similar en cuanto a los procesos contables, y su aporte es el uso de los elementos de control interno (ambiente de control, actividades de control, comunicación e información, evaluación de riesgo y monitoreo), para establecer los

lineamientos adecuados para poder mejorar el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa en estudio.

Por su parte, Moronta (2013), en su investigación **“Lineamientos para optimizar el sistema control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.”**, para optar al título de Licenciado en Administración de Empresa, en la Universidad José Antonio Páez. El objetivo general de esta investigación, fue proponer lineamientos que permitan unificar criterios en el área de cobranza, para optimizar el proceso de recuperación de los ingresos, fortalecer la liquidez financiera y servir de guía al personal para optimizar su desempeño laboral. En tal sentido, la investigación se desarrolló como un proyecto factible, apoyada en un estudio con diseño de campo y documental, a nivel descriptivo. La técnica empleada fue la observación y la encuesta, a través de un cuestionario, compuesto de preguntas dicotómicas de respuestas si-no, aplicado a la población y muestra representada por cinco (05) personas que laboran en la empresa.

El autor concluye, en su estudio que de acuerdo al diagnóstico del sistema de control interno, que en la estructura y los objetivos administrativos, hay una empatía total, por gran parte del empleado, aunque una porción muy pequeña no lo está, en lo que respecta a los métodos utilizados no están definidos formalmente y cada uno labora dependiendo de sus experiencia anteriores, aunque el encargado del departamento les de las herramientas

También presentan debilidades de comunicación interdepartamental, y con los clientes, además, no cuentan con un sistema adecuado, para proporcionar el mejoramiento profesional a los empleados, por eso se debe hacer supervienes de las actividades y efectuar periódicamente auditorias, para detectar si se están cumpliendo con lo establecido por la dirección general de la organización. Esta investigación guarda relación con el presente informe, ya que demuestra la necesidad de lineamientos para establecer una guía y unificación de criterios para los trabajadores del área de cuentas por cobrar.

Para finalizar, 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”, presentado en la Universidad Rafael Urdaneta, en Maracaibo, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la cual se planteó como objetivo analizar el control contable de las cuentas por cobrar en las empresas del sector ferretero de la Parroquia Domitila Flores, Municipio San Francisco, en el Estado Zulia. Este trabajo se apoyó en una investigación de nivel descriptivo, con diseño de campo no experimental, y transeccional.

La población estuvo conformada por cinco (05) empresas del sector ferretero, de la parroquia en estudio, aplicado a la muestra representada por nueve (09) empleados del área contable de las empresas seleccionadas, a quienes se les aplicó la técnica de recolección de información la encuesta a través de un cuestionario, conformado de cuarenta (40) ítems, con escala de lickert, con alternativas siempre (s), casi siempre (CS), casi nunca (CN) y nunca (N). Con los resultados obtenidos, la autora concluye en su estudio que, el sector ferretero al momento de otorgar un crédito solicita información financiera de la empresa, además realiza un proceso de evaluación de créditos antes de otorgarlos, buscando referencias crediticias al evaluar la solicitud de crédito. Su aporte a la presente investigación, es el desarrollo de la investigación con diseño de campo, debido a que se recolectará información de tipo primario directamente en el área de cuentas por cobrar en la empresa en estudio.

3.2. Base Teóricas.

Las bases teóricas la conforman aquellas sustentaciones netamente teóricas, que sirven de base para la sustentación del estudio. Arias (2012:41), señala que “comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”, en este sentido seguidamente se presentan las teorías, filosofías y proposiciones que contribuyen a fundamentar el presente estudio, con la finalidad de poder realizar explicar la problemática expuesta, y diseñar los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., entre los cuales se citan los presentados a continuación.

3.2.1. Lineamientos

Primeramente, se quiere establecer la herramienta a ser propuesta en la presente investigación, por lo que Para Morgado (2010:15), define el término lineamientos “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”, en este mismo contexto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Cuando se presenta un lineamiento, se está dando a conocer su postura sobre ciertos temas.

El objetivo general de esta investigación es proponer lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas para el seguimiento y control de las tareas del departamento procurando el mejoramiento de los procesos.

3.2.2 Contabilidad

Siendo las mejoras de los procesos en el área contable lo que orienta el presente estudio, es necesario en el presente trabajo de grado tener conocimiento de lo que es la contabilidad, que según el Diccionario de Administración y finanzas (2002:117), acota que la contabilidad “es el método utilizado para registrar todas las transacciones que afectan a la situación financiera de una organización”, por su parte Brito (2010:1), define a la contabilidad como “... la actividad mediante la cual se registran, clasifican y resumen en términos cuantitativos las transacciones que realiza una entidad económica, permitiendo así el análisis e interpretación de los cambios y resultados obtenidos con miras a la toma de decisiones”.

En tal sentido, la contabilidad es como una parte de la economía, y que en el ámbito de la empresa su principal labor es ayudar al área de administración, para llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras, y para poder obtener mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Cabe señalar que uno de los objetivos de la contabilidad es el de registrar las obligaciones realizadas por los entes que las ocasionan.

De acuerdo a Redondo (2013:2), señala que “la contabilidad tiene diversas funciones, pero su principal objetivo es suministrar, cuando sea requerida o en fechas determinadas, información razonada, en base a registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público”. Por lo tanto, la contabilidad busca mostrar a los usuarios los resultados de las operaciones (estados de resultado) de la situación financiera (balance general), los cambios habidos en la situación financiera (estado de cambio en la situación financiera), los movimientos experimentados en las cuentas de capital contable (estado de modificación en las cuentas de capital contable), después de haber realizado sus operaciones primarias o normales, así mismo, teniendo en consideración los eventos económicos externos a la entidad que la afectaron durante el periodo contable, con la finalidad de tomar decisiones fundadas y acertadas para la consecución de los objetivos fijados por la empresa.

Procesos contables

El proceso contable se puede definir como un conjunto de fases a través de las cuales la contaduría obtiene y comprueba información financiera. Al respecto Catacora (2010:71), señala que “el proceso contable registra y procesa todas las operaciones que se realizan en una empresa, es necesario seguir una serie de pasos íntimamente relacionados unos con otros y los cuales deben guardar una secuencia lógica”. La contabilidad es una necesidad para cada empresa, ya sea una pequeña organización o una corporación grande, ninguna va a operar de manera eficaz sin una contabilidad o contador, manejando las finanzas de la misma. Cada compañía requiere la gestión de cuentas a fin de recibir de manera efectiva y remitir el dinero.

Catacora (2010), define los procesos contables como:

Todos aquellos procesos, consecuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer procedimientos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros” (p: 71).

El procedimiento contable, según Rondón (2011); se explica a continuación:

Planeación y sistematización: deberá estar estrechamente vinculada con el tipo de organización y sus necesidades, ya que los procedimientos señalan claramente lo que se habrá de realizar, estos procedimientos establecen la planeación, formas, registros, informes, entre otros; Formas y registros: están representados por las formas, registros, documentos, es decir, los medios físicos a través de los cuales se le da entrada a los datos o información conforme se realizan las operaciones. Estas formas y registros deben ser diseñados de manera sencilla, de tal forma que su uso sea fácil; informes: todo lo anterior está enfocado a proporcionar informes a la dirección que para que sirva de base de la toma de decisiones. La mayor parte del esfuerzo contable se dedica a mantener registros actualizados de la transacciones que terminan convirtiéndose en cuentas, los registros contables tienen valor como medio de control, sólo cuando los totales son presentados en informes debidamente diseñados con oportunidad, exactitud, utilidad y racionalidad , además de tomar en cuenta el análisis profundo de los mencionados informes. Los informes contables constituyen en estos aspectos el elemento de control muy importante, desde la preparación de balances mensuales, hasta hojas de distribución de acuerdos de clientes por antigüedad o por obligaciones por vencimientos. (p: 125).

De esta manera se entiende cabalmente la trascendencia de la aplicación de los mecanismos de control en el marco de una organización, y como deben formalizarse sus resultados y alcances a través de informes respectivos. Con el propósito de mantener un control sobre las actividades que se desarrollan dentro de la organización, es necesario documentar los procedimientos contables, de tal manera que se puedan disponer de herramientas de tipo gerencial adecuadas, que le suministren a la persona interesada la información necesaria para dar cumplimiento a su labor. Dentro de dichas herramientas se pueden destacar a los manuales como los documentos organizativos empleados para dar a conocer los procedimientos contables dentro de la organización. Se hace necesario en el presente informe el conocimiento sobre lo correspondiente a procedimientos contables, ya que contribuirán al desarrollo del mismo, y a la consecución de los objetivos propuestos.

Importancia de la Contabilidad en los Procesos Contables

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Según Catacora (2010:154), “estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros”.

De manera que se pueda conocer la capacidad de financiera de la empresa. La necesidad de aplicar procesos en la contabilidad es la de llevar un contabilidad veraz, ya que los estados financieros deben contener toda la información y discriminación básica y adicional, que sea necesaria para una adecuada interpretación de la situación financiera y los resultados económicos del ente a que se refieren. Como herramienta empresarial, permite el registro y control sistemático de todas las operaciones que se realizan en la empresa, por ende existen innumerables procesos que concretan la actividad contable.

Etapas del Proceso Contable

El sistema contable de cualquier empresa, independientemente del sistema contable que utilice, se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras; los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo, el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. De acuerdo a Catacora (2010), los pasos que conforman un proceso contable son los siguientes:

Registro de la actividad financiera: En un sistema contable se debe llevar un registro sistemático de la actividad comercial en términos económicos. Por lo tanto, en una empresa se llevan a cabo todo tipo de transacciones que se pueden expresar en términos monetarios y que se deben registrar en los libros de contabilidad. Al respecto, una transacción se refiere a una acción terminada más que a una

posible acción a futuro.

Clasificación de la información: Un registro completo de todas las actividades comerciales implica comúnmente un gran volumen de datos, demasiado grande y diverso para que pueda ser útil para las personas encargadas de tomar decisiones, por tanto la información se debe clasificar en grupos o categorías. Se debe agrupar aquellas transacciones a través de las cuales se recibe o paga dinero.

Resumen de la información: Para que la información contable sea utilizada por quienes toman decisiones, ésta debe ser resumida. Por ejemplo, una relación completa de las transacciones de ventas de una empresa como Polar, sería demasiado larga para que cualquier persona se dedicara a leerla; los empleados responsables de comprar mercancías necesitan la información de las ventas resumidas por producto; los gerentes de almacén necesitarán la información de ventas resumidas por departamento; mientras que la alta gerencia de Polar necesitaría la información de ventas resumidas por almacén. (p: 72)

Estos tres pasos que se han descrito: registro, clasificación y resumen, constituyen los medios que se utilizan para crear la información contable. Sin embargo, el proceso contable incluye algo más que la creación de información, también involucra la comunicación de esta información a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable, para ayudar en la toma de decisiones comerciales.

Un sistema contable debe proporcionar información a los gerentes y también a varios usuarios externos que tienen intereses en las actividades financieras de la empresa. Es por ello, que debido a que en el presente trabajo de grado, se hace énfasis en registro contable, debido a que es necesario efectuar adecuadamente los registros para poder fundamentar las otras dos fases del sistema contable, de tal manera que la información obtenida pueda ser veraz, oportuna y razonable, y útil al momento de la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, de la empresa en estudio.

Para concretar, el registro de las transacciones contables soportadas por los documentos respectivos, se debe dar consideración al tipo de cuenta contable y al efecto sobre la misma, con el fin de determinar si se le hará un cargo o débito, o un

abono o crédito. Se debe hacer énfasis, en que para llevar a cabo la presente investigación, debe conocerse con detalle todo lo relacionado con los procesos contables, debido que este conocimiento permitirá fortalecer el desarrollo de la misma, aportando grandes avances para el logro de uno de los objetivos específicos de esta investigación el cual consiste en el análisis de los procesos administrativos y contables aplicados a la empresa en estudio.

3.2.3 Cuentas por Cobrar

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”. Las cuentas por cobrar registran los aumentos y las disminuciones derivadas de las ventas de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Por su parte, Vallado (2012:48) define que “las cuentas por cobrar son derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. Catacora (2010:135), expone que son cuentas por cobrar “aquellas compuestas por derechos que tiene una entidad por las operaciones que realiza por diferentes conceptos, entre los cuales están las ventas de bienes o prestación de servicios”.

Por cuanto, las cuentas por cobrar es la extensión de un crédito comercial a los clientes por tiempo prudencial, en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades. Es decir, las cuentas por cobrar se deben diferenciar de los depósitos, acumulaciones, documentos y otros activos, que no surgen por las ventas diarias. Más aún, las cantidades incluidas en el libro de cuentas por cobrar deben poder cobrarse de acuerdo a los plazos usuales de ventas de las compañías. Es necesario tener claramente definidas las cuentas por cobrar debido a que en este activo, estará dirigido el diseño de los lineamientos contables para su control.

Clasificación de las cuentas por cobrar:

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. Asimismo, cabe señalar una sub-clasificación de las cuentas por cobrar entre las cuales se citan:

Cuentas por cobrar provenientes de las ventas de bienes y servicios:

Son todas aquellas cuentas cuyo origen es la venta a crédito de bienes y servicios, y que generalmente están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito:

Son comúnmente conocidas como “cuentas por cobrar comerciales” o “cuentas por cobrar clientes” y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activos circulantes o corrientes, excepto aquella cuyo vencimiento sea mayor que el ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual en la mayoría de los casos, es doce meses.

Las cuentas por cobrar no provenientes de ventas a crédito:

Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a créditos.

Provisión para Cuentas Incobrables: tiene doble finalidad; por un lado, evaluar las cuentas por cobrar, y por el otro, cargar a los gastos del período las cuentas que resulten incobrables, originadas por ventas efectuadas en dicho periodo.

Dentro de los métodos utilizados para calcular la provisión para las cuentas incobrables, se pueden encontrar:

a) método del porcentaje fijo sobre saldos pendientes, el cual consiste en establecer un porcentaje fijo sobre las cuentas pendientes de cobro que resulten incobrables, de acuerdo con las estadísticas;

b) método del porcentaje fijo sobre ventas, el cual toma en cuenta sólo las ventas a crédito, determinándose el porcentaje de acuerdo con las estadísticas de ventas a crédito y de las pérdidas por incobrables, de varios años.

Cabe señalar que en el presente estudio, está orientado al diseñar lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., específicamente de las cuentas por cobrar comerciales, generadas por las ventas a crédito de productos de embalaje y empaques, la cual presenta debilidades en cuanto a los registros contables, tanto de la deuda del cliente como de la cobranza de la misma, por lo tanto es necesario el cumplimiento de los procedimientos contables para lograr emitir informes con información confiable, de manera oportuna para la toma de decisiones acertadas por parte de la gerencia.

3.2.2 Control

En toda organización es necesario el control en todas sus etapas administrativas y contables, así como su implementación en todos sus procedimientos y actividades operativas, de tal manera que Chiavenato (2010:394), define que el control “es la función administrativa la cual trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos”. Por lo tanto, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

Control Interno.

El Control Interno tiene distintos significados para diferentes autores; organismos e institutos que han puesto de manifiesto definiciones y aportes a la teoría del control interno, pero que en definitiva abarcan los objetivos fundamentales que se persiguen a través de su implantación en cualquier organización. El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus

objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de la operatividad, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

De acuerdo a, Catacora (2010:148), define que: “el control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración”. Por lo tanto, se considera al control interno, como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia de esta, y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Objetivos Específicos del Control Interno

De acuerdo a Aguirre (2013: 65): “en todo sistema de control interno deben definirse los alcances dependiendo de las características de la empresa”. La responsabilidad en la dedicación de estos alcances recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos, actividades de la empresa, tamaño, volumen de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización. Los objetivos del Control Interno de acuerdo a Cepeda (2010), son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el Control Interno Administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento

de la gestión de la organización.

- Asegurar la oportuna claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión administrativa de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y detectar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados. (p:52)

Fines del Control Interno

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independiente. En cuanto a la aplicación racional de control interno, según Rodríguez (2010), debe fundamentarse en los siguientes fines:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.
- Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad. (p: 35)

Componentes del Control Interno

De acuerdo a Mantilla (2011:89): “el control interno consta de cinco (5) componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”, los componentes son:

Ambiente de Control: el ambiente de control da tono de una organización, influenciando la conciencia de control de los empleados. Es el fundamento de todo los demás componentes del control interno, proporcionado disciplina estructura. Los factores del ambiente de control interno incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía y el estilo de operación de la administración, la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza,

y como organiza y desarrolla a su gente, y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

Valoración de Riesgos: la valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos derivados de fuentes externas e internas, las cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de los objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La definición de objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos. Por lo que, primero se deben definir los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y tomar las acciones necesarias para administrarlos.

Actividades de Control: las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con los cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento.

Información y comunicaciones: los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Deben identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que les permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, que hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación efectiva también debe darse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Monitoreo: según Mantilla (2011:90): “los sistemas de control interno

requieren ser monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo”. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o en combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primariamente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing, además el monitoreo asegura que el control interno continúe operando efectivamente.

Las teorías presentadas anteriormente se relacionan con la presente investigación, ya que el control interno es un plan en donde se proveerán todas las medidas administrativas dentro de la empresa Distribuidora Procell C.A., para el logro de los objetivos; de ahí, que sea un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, en este caso servirá de marco para la propuesta de lineamientos contables para el control interno, que permitan mejoras en la gestión de cuentas por cobrar e ingresos en el departamento de administración.

Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno se divide en:

Control Interno Contable: tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un Sistema contable.

Control Interno Administrativo: se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

Control Interno de Cuentas por Cobrar.

El Control Interno en el rubro de Cuentas por Cobrar, se aplica con el fin de prevenir pérdidas por distintas razones que incluyen los créditos otorgados a los clientes y que no sean recuperables, así como las divisiones inadecuadas de responsabilidades que producen ineficiencias en el registro y el manejo del efectivo, afectándose el estado real de la cuenta. Algunas combinaciones de funciones son incompatibles en la administración y registro de las cuentas por cobrar, por lo tanto es necesario evitar que ello ocurra para que no se produzca algún tipo de fraude.

Según Meigs (2011:287): “uno de los principios más importantes del control interno es que los empleados que tienen la custodia del efectivo o de otros activos negociables no deben llevar los registros contables”, este autor sostiene un empleado puede ejecutar el retiro del efectivo cobrado a un cliente sin generar registro alguno del cobro y luego de hacerse del saldo en la cuenta del mismo, emitiendo una nota de crédito simulando que este ha devuelto la mercancía o anulando su cuenta, haciéndola parecer como incobrable.

Por ello es conveniente que los empleados que llevan el mayor auxiliar de cuentas por cobrar, no deben tener acceso a las entradas de efectivo y quienes manejan efectivo no deben tener la potestad de pedir notas de crédito o de autorizar la cancelación de deudas como incobrables. Cada organización posee sus políticas propias dependiendo de la actividad y se deben adaptar los controles a fin de dar cumplimiento a las obligaciones, pero no se debe dejar a un lado el hecho de seguir los principios básicos presentes en los objetivos del control interno en general para las cuentas por cobrar. Es por ello, que deben estar claramente definidas las funciones de cada persona que interviene en el proceso de cuentas por cobrar, y segregar funciones para que haya supervisión de las actividades desarrolladas para el manejo de efectivo, a fin de que se realicen de manera eficiente y eficaz, para alcanzar los objetivos organizacionales.

Medidas de control interno en cuanto al control interno de crédito y cobranzas.

- El departamento de crédito debe ser independiente de los departamentos de

ventas y cuentas por cobrar.

- Debe requerirse la aprobación de un funcionario responsable para:
 - a. Dar de baja en libros las cuentas que resulten incobrables.
 - b. Conceder descuentos fuera del período normal o exceso sobre los términos usuales.
- Las notas de crédito por devoluciones y rebajas deben estar pre numeradas y su uso debidamente controlado.
- Cuando se emitan notas de crédito por concepto de devolución, deben estar respaldadas por un informe de recepción de mercancía devuelta y aprobadas por un funcionario responsable.
- Las facturas deben ser clasificadas por su antigüedad y ser revisadas periódicamente por un funcionario responsable.
- Las facturas dadas de baja en libros deben ser adecuadamente controladas y examinadas periódicamente con el objeto de gestionar su cobro.

Con respecto a cuentas por cobrar:

- Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
- Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
- Personas independientes del departamento de ventas, facturación y caja, deben:
 - a. Comparar los estados de cuenta mensuales con el balance de comprobación y enviar directamente por correo los estados de cuenta, investigando las diferencias encontradas.
 - b. Comparar el balance de comprobación y el análisis por antigüedad con el saldo en el mayor.
- Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.

- Los despachos de mercancías en consignación deben ser manejados separadamente de las ventas y las cuentas por cobrar.

Estrategias de control interno de las cuentas por cobrar

En consecuencia, los siguientes pasos de control interno ayudan a la empresa a llevar un mejor control de las cuentas por cobrar:

- Las funciones de custodia y manejo del efectivo deben ser ejecutadas por personas independientes de las que realizan las funciones de revisión, registro y control del mismo.
- Todos los ingresos de efectivo deben hacer constar en un recibo de ingreso, el cual debe ser firmado y sellado por el cajero.
- Los recibos de ingresos deben ser pre numerados de imprenta y expedidos en secuencia numérica.
- La secuencia numérica en el uso de los recibos de ingresos debe ser controlada por un empleado independiente de quienes manejan el efectivo.
- Todos los ingresos deben ser depositados íntegramente a más tardar el siguiente día laborable. El cajero debe anexar el volante del depósito al recibo de ingreso correspondiente y debe quedarse con una fotocopia del depósito.
- Un empleado independiente debe verificar la coincidencia del total del efectivo recibido y el total del depósito de cada día. Además, que el volante de depósito tenga estampado el sello fechador del banco.
- Los ingresos y depósitos deben ser registrados por una persona independiente de las labores de manejo del efectivo ingresado
- El cajero debe llenar diariamente un formulario de recepción del efectivo donde conste el número del recibo, fecha y monto recibido.
- Es responsabilidad del gerente, el encargado del área financiera y del auditor interno velar por el cumplimiento de estos controles.

De tal forma que, para la facturación existen los siguientes controles:

- Las facturas deben estar pre numeradas.
- Las notas de entrega deben estar acompañadas de la factura comercial.
- Los límites de crédito deben ser respetados.
- Se deben realizar controles de reconciliación entre los registros auxiliares y las cuentas de mayor.

Control Contable

El control contable consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y procedimientos establecidos, de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política prescrita. Entre los objetivos principales del control contable se tiene, según Rondón (2011:21), los siguientes: “Protección de los activos de la empresa; obtención de información financiera veraz y confiable; promoción de eficiencia en la operación del negocio; ejecución de las operaciones congruentes con las políticas establecidas por la administración”. Se puede evidenciar a través de este conjunto de objetivos la importancia del control contable ya que contempla varios aspectos fundamentales de la organización.

3.3 Definición de Términos Básicos

Clientes: son todas aquellas personas que deben al negocio mercancías adquiridas a crédito y a quienes no les exige especial garantía documental.

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

Eficacia: se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos. Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia: capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización, “hacer las cosas bien”. Uso racional de los recursos con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. A mayor eficiencia menor la cantidad de recursos que se emplearan, logrando mejor optimización y rendimiento.

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.

Ventas a crédito: venta a la que se le concede al comprador un plazo de tiempo para poder pagar las mercancías adquiridas. Normalmente se produce un pago extra para poder conseguir este privilegio.

CAPÍTULO IV

FASES METODOLÓGICAS

Con el presente estudio, se tuvo como finalidad proponer lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., con el propósito de brindar reportes con cifras reales, veraces y oportunas a la gerencia para la toma de decisiones, así como brindar una guía al personal de cuentas por cobrar, para poder desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva, para el logro de los objetivos organizacionales.

4.1 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 detallaron a continuación:

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

Para desarrollar esta fase, debió determinarse la población y muestra objeto de estudio la cual suministro la información de tipo primaria necesaria para el desarrollo de los lineamientos a proponer. Al respecto, 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 tres (03) personas que trabajan en el área de cuentas por cobrar en la empresa representada por dos analistas y un supervisor, a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos.

Por su parte, Palella y Martins (2006:94), expresan que la muestra: “representa un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población”. La muestra es no probabilística, y se seleccionaron a todos los miembros de la población, según Hernández (2008:306): “la muestra no probabilística es un

subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. Lo cual para este estudio fue representado por el cien por ciento (100%) de los trabajadores para darle mayor validez a la investigación. La muestra del objeto de investigación estuvo conformada por los mismos correspondientes a la muestra por ser una población menor a cincuenta empleados, el cual estuvo representado por las tres (03) personas involucradas en el proceso de cuentas por cobrar.

Siguiendo este mismo orden de ideas, se definió las técnicas e instrumentos de recolección de información, que de acuerdo a Arias (2012:67-69), expresa que: “la técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”; a su vez el mismo autor expresa que el instrumento de recopilación de la información “es cualquier recurso, dispositivo o formato que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información”, a tal efecto, la técnica que se empleó para obtener la información necesaria será la encuesta apoyada del instrumento el cuestionario, el cual contuvo diez (10) preguntas dicotómicas con posibles respuestas (SI-NO) compuesta de ítems relacionados a las variables objeto de estudio, para el manejo estadístico de datos.

Parella y Martins (2006:111), explican que la encuesta: “es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes en forma anónima, las responden por escrito”. Por su parte, Arias (2012:74), señala que el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel, contentivo de una serie de preguntas”. En este sentido, Hernández, Fernández y Batista (2009:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Después de que se aplicó 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, que de acuerdo

a Sabino (2008:13), “... abarca la recolección, y representación, análisis e interpretación y proyección de los datos”, en cuanto al análisis de los datos Sabino (2008:179), expresa que no es más que la “descomposición de un todo en sus partes constituidas para su más concienzudo examen”. Los datos expuestos fueron graficados mediante diagramas circulares para su mejor presentación y fácil comprensión.

4.1.2 Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes por falta de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

Esta fase tuvo el objeto de establecer las debilidades y fortalezas existentes por falta de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis y tomar las características más importante en los procesos, para el establecimiento de lineamientos contables de control interno a ser propuestos, ya que si se logró realizar el diagnóstico real del área en estudio, se pudo atacar las debilidades y amenazas, así como también se pudieron fortalecer las oportunidades encontradas. La herramienta a utilizada fue la técnica denominada la observación directa, la cual permitió hacer la evaluación del control interno para diseñar los lineamientos a proponer.

Por su parte, Tamayo (2014:112), 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 empleará como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2014:70): “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. En el cuadro de observación se señalaron ítems que contuvieron variables para determinar la ausencia o presencia de control interno en el área de cuentas por cobrar, tales como la existencia de reportes de antigüedad de saldos de los clientes, segregaciones de funciones, definiciones de cargos, políticas, normas y procedimientos en el área en estudio, entre otros los cuales permitieron obtener información necesaria para el desarrollo de la siguiente fase.

4.1.3 Fase III: Diseño de los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para diseñar los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de registro, emisión de reportes, conciliaciones bancarias, envío de estados de cuenta a los clientes, con la finalidad de mejorar la gestión de cobranzas y fortalecer la liquidez financiera de la empresa, permitiendo contar con la solidez necesaria que permita solventar sus deudas y obligaciones contraídas

Así como, evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, que brinden reportes con información veraz, certera y confiable que sirva a la gerencia para la toma de decisiones, planificar el flujo de caja y poder con los excedentes realizar inversiones oportunas. Finalmente, contribuyó a que el personal del área de cobranzas pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones, para el logro de los objetivos organizacionales. Para establecer los lineamientos contables para el control interno en el área de cuentas por cobrar, de la empresa en estudio, se elaboró una propuesta estructurada de la manera siguiente:

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

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información, a la población y muestra de (03) personas que trabajan en el área de cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Procell C.A., con la finalidad de diagnosticar la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa objeto de estudio, que permitan identificar las debilidades existentes que generan una baja de liquidez del flujo de caja necesario para el pago de sus obligaciones con terceros, asimismo, que sirvan para el diseño de los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar, que puedan dar solución a la problemática existente.

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

En esta primera fase se implementó como técnica la encuesta, apoyada de un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas dicotómicas de respuestas, si-no, aplicado a una muestra representativa de tres (03) trabajadores relacionados con los procesos de cuentas por cobrar, cuyos resultados fueron graficados, analizados e interpretados, para realizar el diagnóstico real de la situación presentada sobre las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., los cuales se exponen a continuación:

Ítem 1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?

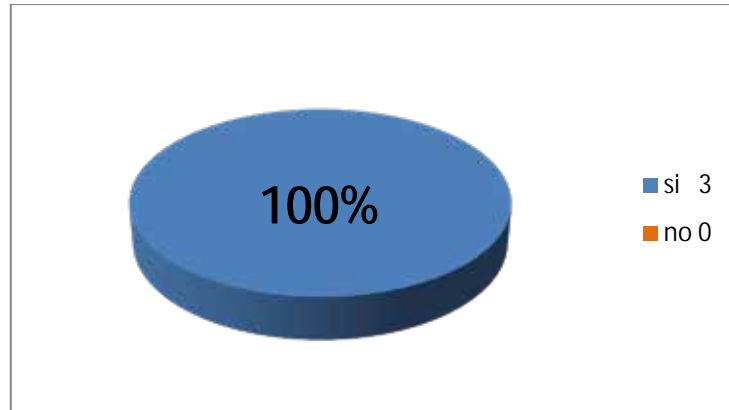


Gráfico 1.- Misión y visión de la organización.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondieron si conocer la misión y visión de la organización, lo cual es una fortaleza interna para la organización, debido a que su personal conoce la actividad de la empresa, y hacia dónde quiere estar en el tiempo, ya que del esfuerzo de sus trabajadores dependerá el logro de los objetivos de la organización.

Ítem 2.- ¿Conoce usted de manera formal cuáles son sus funciones en el área de cuentas por cobrar?

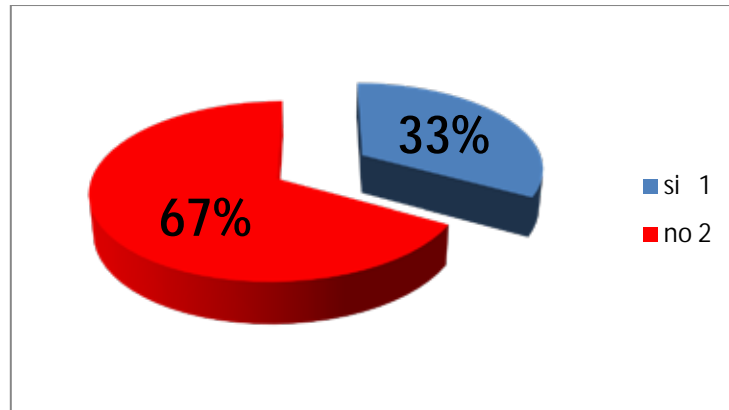


Gráfico 2.- Conocimiento de funciones.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

En el presente gráfico, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados señala, no conocer de manera formal cuáles son sus funciones en el área de cuentas por cobrar, en cambio el treinta y tres por ciento restante respondió afirmativamente ante esta interrogante. Es necesario, tener de manera clara y formal las funciones de los trabajadores y cuáles son sus responsabilidades, sobre las actividades que desempeñan, así como los efectos del no cumplimiento de sus tareas, en el área de cuentas por cobrar, ya que las mismas debilitan la gestión de cobro de las facturas emitidas a clientes, y afectan la liquidez financiera de la empresa, perjudicando su capacidad de pagar deudas y obligaciones contraídas con terceros.

Ítem 3.- ¿Sabe usted si se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

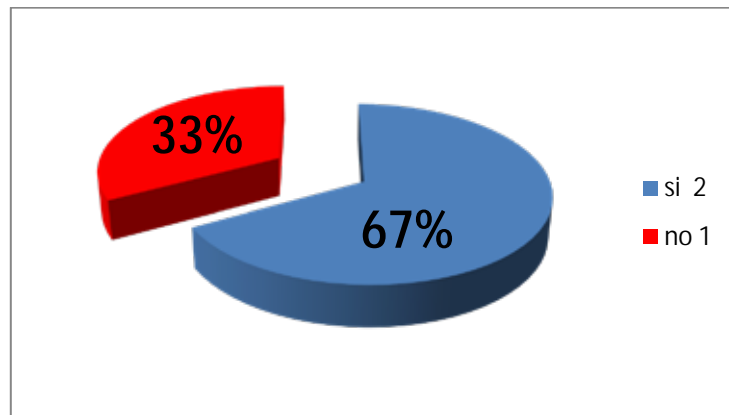


Gráfico 3.- Definición de autoridad y responsabilidad.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió afirmativamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, señala que no se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad. Esto refleja una debilidad en sus procesos de cuentas por cobrar, debido a que es necesario tener claramente definido las personas que se encargan de las actividades de supervisión en el área de cuentas por cobrar y a quiénes tienen que reportarle los trabajadores, para poder hacer seguimiento de las actividades que estos realizan, y asegurar el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, así como minimizar los riesgos de que se comentan fraudes, en esta área tan importante y susceptible.

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si se aplican lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar?

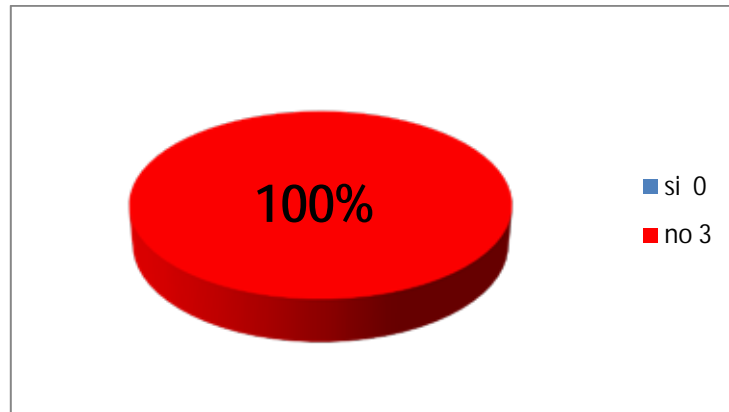


Gráfico 4.- Aplicación de lineamientos.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Se puede observar, que el cien por ciento (100%) de los encuestados, respondieron negativamente ante esta interrogante, debido a que no existen en la empresa lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, que sean aplicables para el manejo adecuado de los registros y gestión de cobro, de las facturas emitidas a los clientes. Lo que evidencia una debilidad significativa para el resguardo de estos activos, por lo tanto, la información que es suministrada por esta área no es confiable ya que no se lleva un control de las cobranzas efectuadas, y cuáles son los saldos reales que tiene la empresa en manos de clientes.

Ítem 5.- ¿Sabe usted si la organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?

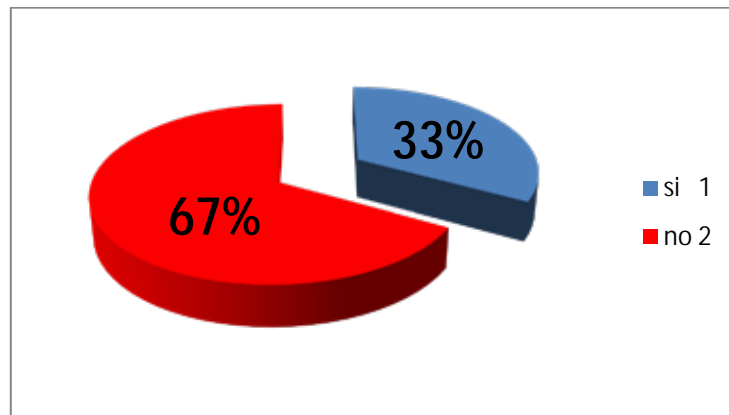


Gráfico 5.- Políticas para el otorgamiento de créditos.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, 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 la organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos, lo que refleja una debilidad en sus procesos ya que no existe una unificación de criterios para el otorgamiento de crédito, por lo tanto, se sigue facturando a clientes morosos, así como realizando la gestión de cobro, fuera de los lapsos establecidos por la organización, debilitando la liquidez financiera de la empresa, y poniendo en riesgo los ingresos generados por las ventas a crédito, creando cuentas por cobro dudoso.

Ítem 6.- ¿Sabe usted si todo el personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar tiene conocimiento de las políticas para el otorgamiento de crédito?

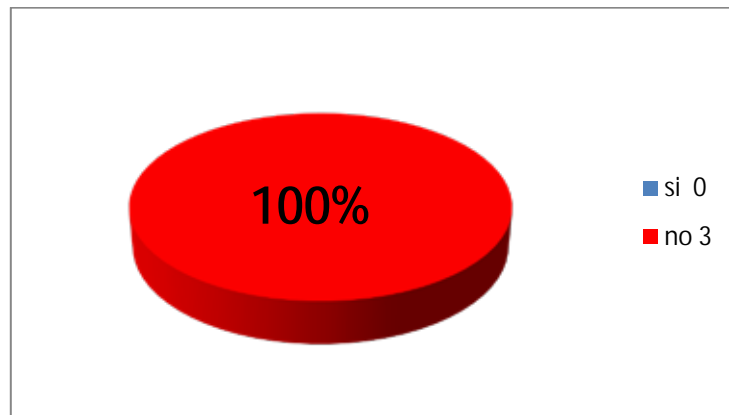


Gráfico 6.- Conocimiento de políticas de crédito.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Se puede observar ante esta interrogante, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que la empresa, no da a conocer a sus empleados las políticas de crédito, debido a que no están establecidos de manera formal, y difundidas a todo su personal para que éstos puedan regirse de ellas, por lo tanto, existe mucha disparidad de información en relación a estos. Cabe señalar, que las políticas de cobranza deben ser establecidas de manera formal, y dadas a conocer al personal, aplicadas sin excepciones, para poder mantener una unificación de criterios y garantizar el cumplimiento de los procedimientos adecuados para la gestión de las cuentas por cobrar.

Ítem 7.- ¿Tiene usted conocimiento si antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se realiza la autenticidad de los datos suministrados?

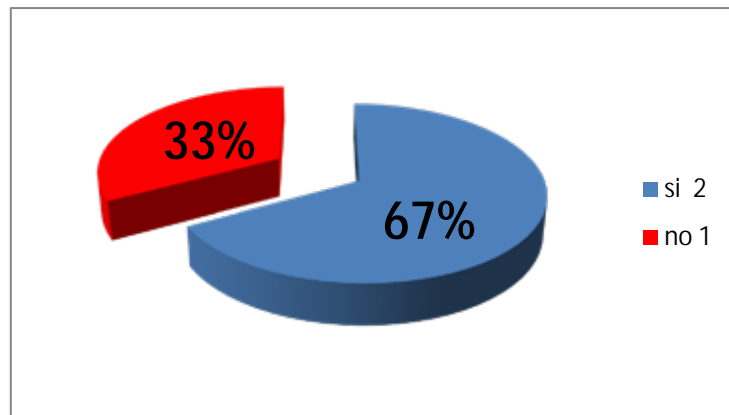


Gráfico 7.- Autenticidad de los datos suministrados.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar en el presente gráfico, que el sesenta y siete (67%) por ciento de los encuestados respondió positivamente, por su parte el treinta y tres por ciento (33%), señala que no tiene conocimiento si antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se realiza la autenticidad de los datos suministrados. Esto es una debilidad muy significativa para la organización, ya que si no se verifica que los datos suministrados por los clientes serán confiables, se pone en riesgo en otorgar créditos a clientes, que no tengan la capacidad de pago, o que sean de credibilidad dudosa.

Ítem 8.- ¿Conoce usted si los créditos solicitados por los clientes de la organización son evaluados bajo las políticas, normas y procedimiento establecidos?

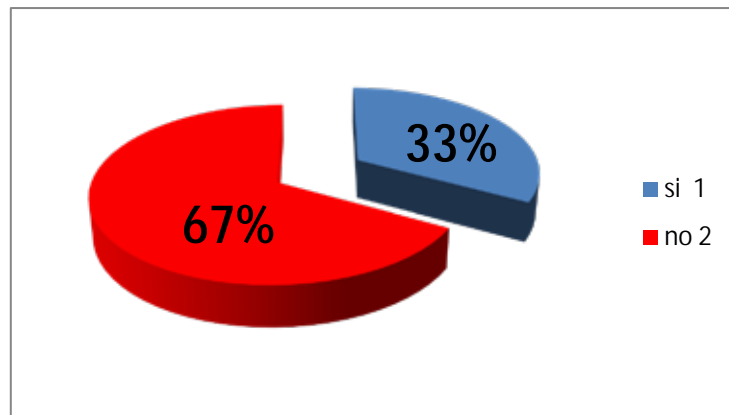


Gráfico 8.- Créditos solicitados evaluados bajo las políticas.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Se puede observar ante esta interrogante, que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados expuso que los créditos solicitados por los clientes de la organización no son evaluados bajo las políticas, normas y procedimiento establecidos, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) restante, expresa que si son evaluados bajo las mismas. Se puede observar, la falta de unificación de criterios para el otorgamiento de créditos no se realiza de manera adecuada, lo que trae como consecuencia diferencias en los mismos, evidenciando la necesidad de establecer lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar.

Ítem 9.- ¿Sabe usted si existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?

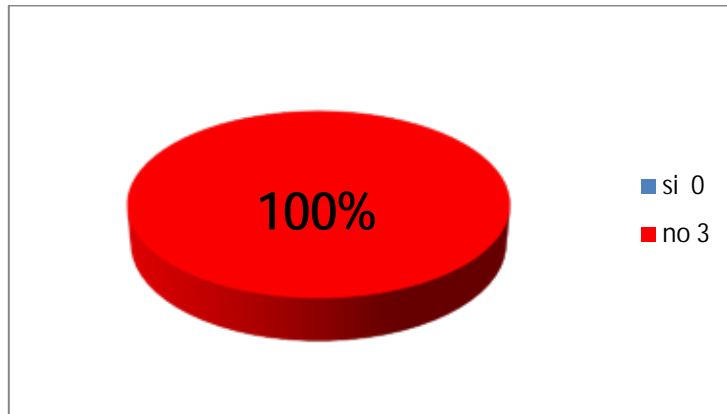


Gráfico 9.- Parámetros de cobranza.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Se puede observar, ante esta interrogante, que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes, lo que genera que se acumulen facturas vencidas, y que debilitan el flujo continuo de efectivo para el pago de los compromisos contraídos por la organización, que proporcione una seguridad para la operatividad de la misma.

Ítem 10.- ¿Sabe usted si se otorga crédito a clientes de la organización que hubieran incurrido en situación de mora?

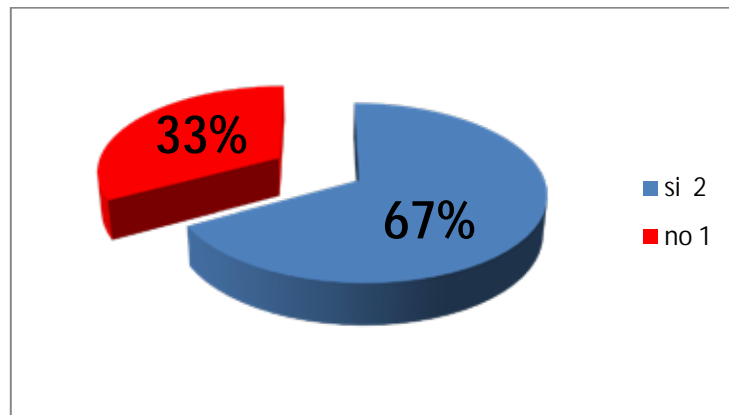


Gráfico 10.- Otorgamiento de crédito a clientes morosos.

Fuente: Erika Noguera. (2018)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el sesenta y siete por ciento (67%) de los encuestados respondió afirmativamente, debido a que si se otorga crédito a clientes de la organización que hubieran incurrido en situación de mora, por su parte el treinta y tres por ciento (33%) señala que no se realiza. Esto refleja un debilidad para la empresa, ya que los clientes no cumplen con los compromisos de pago en el tiempo previsto, y no demuestran su interés en hacerlo, si la empresa permite que se le siga facturando nuevas ventas, aun teniendo facturas vencidas no pagadas, es por ello, que se requiere de controles internos, mediante lineamientos formales, que garanticen el cumplimiento de las políticas, normativas y procedimientos, por parte de los trabajadores, para lograr los objetivos propuestos en el área de cuentas por cobrar.

Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas existentes por falta de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

En esta fase se tuvo como objeto de establecer las debilidades y fortalezas existentes por falta de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., para ello se aplicó la observación directa como técnica de recolección de información, a través de un cuadro de observación cuyos resultados se exponen a continuación:

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: Distribuidora Procell C.A. Departamento: Cuentas por cobrar Fecha: Enero 2018		ALTERNATIVA	
Ítem	Descripción	PRESENTE	AUSENTE
1	Existencia de manuales actualizados para el área de cuentas por cobrar.		X
2	Capacitación del personal de cuentas por cobrar al ingresar al cargo.		X
3	Existencia de políticas de cuentas por cobrar formalmente establecidas.		X
4	Establecimiento de límites de crédito		X
5	Existencia de sistemas administrativos para el registro de cuentas por cobrar.	X	
6	Registro oportuno de cuentas por cobrar		X
7	Uso de auxiliares de cuentas por cobrar.		X
8	Existencia controles internos establecidos.		X
9	Seguimiento de depósitos enviados al banco recibido el mismo día.	X	
10	Seguimiento de los cheques devueltos hasta su cobro	X	
11	Emisiones y envío de estados de cuenta a cliente.		X
12	Realización de conciliaciones bancarias	X	
13	Uso de la banca electrónica para consulta de saldos y movimientos.	X	
14	Uso de correo electrónico para comunicación con los clientes.	X	

Fuente: Noguera (2018)

En el cuadro de observación se señalaron ítems que contuvieron variables para determinar la ausencia o presencia de control interno en el área de cuentas por cobrar,

tales como la existencia de reportes de antigüedad de saldos de los clientes, segregaciones de funciones, definiciones de cargos, políticas, normas y procedimientos en el área en estudio, entre otros los cuales permitieron obtener información necesaria para el desarrollo de la siguiente fase, con lo cual se pudo identificar las debilidades y fortalezas existentes, expuestas a continuación:

Fortalezas

- Cuentan con la existencia de sistemas administrativos para el registro de cuentas por cobrar, XENX-ERP, lo que permite tener la información con mayor celeridad.
- Realizan seguimiento de depósitos enviados al banco recibidos el mismo día, lo cual evita el jineteo de efectivo, y controla la entrada de los depósitos de la cuenta por cobrar.
- Se realiza seguimiento de los cheques devueltos hasta su cobro, minimizando los riesgos de tener un dinero pendiente, que genera mayores trabajos de cobranza.
- Efectúan conciliaciones bancarias lo que permite controlar los depósitos enviados y los cheques devueltos de manera oportuna, para su reposición.
- Hacen uso de la banca electrónica para consulta de saldos y movimientos, lo que facilita el proceso de control de los depósitos efectuados por los clientes no registrados.
- Uso de correo electrónico para comunicación con los clientes, lo cual facilitará el envío de estados de cuenta como estrategia para los lineamientos a ser propuestos.

Debilidades

- No cuentan con la existencia de manuales actualizados, por lo tanto no tienen establecidos procedimientos, normativas y políticas en el área de cuentas por cobrar.
- No se realiza una capacitación del personal de cuentas por cobrar al ingresar al cargo, lo cual deja muchas debilidades en el proceso, ya que cada persona

realizará sus actividades de acuerdo a sus criterios y conocimientos adquiridos por su experiencia laboral.

- No existen políticas de cuentas por cobrar formalmente establecidas para establecer los límites de crédito, y los tiempos en que estos son otorgados.
- No se realiza el registro oportuno de cuentas por cobrar, por lo que las cifras emitidas por el departamento no son las reales, oportunas y confiables para la toma de decisiones gerenciales.
- No se realiza la emisión y envío de estados de cuenta a clientes, para recordarle los saldos pendientes con la empresa, y si realizaron el pago poder aclararlos solicitando la información soporte del pago, por lo tanto debe ser considerado al establecer los lineamientos de control interno a ser propuestos.
- No existen controles internos establecidos, lo que evidencia la necesidad de establecer los lineamientos a ser requeridos para el departamento de cuentas por cobrar.
- No se hace uso de auxiliares de cuentas por cobrar

Ante las debilidades expuestas, se evidencia la falta de controles internos en el área de cuentas por cobrar, lo que demuestra la necesidad de diseñar una propuesta que permita diseñar los lineamientos necesarios para poder manejar de manera adecuada los procesos de cuentas por cobrar, y realizar de manera eficiente y eficaz los procesos que se llevan en esta área tanto los registros, como la gestión de cobranza.

4.1.3 Fase III: Diseño de los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para diseñar los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de registro, emisión de reportes, conciliaciones

bancarias, envío de estados de cuenta a los clientes, con la finalidad de mejorar la gestión de cobranzas y fortalecer la liquidez financiera de la empresa, permitiendo contar con la solidez necesaria que permita solventar sus deudas y obligaciones contraídas

Así como, evitar la presencia de diferencias entre las cifras presentadas en los estados financieros y las cifras reales, al momento de realizar las conciliaciones bancarias y de los registros en los libros contables, que brinden reportes con información veraz, certera y confiable que sirva a la gerencia para la toma de decisiones, planificar el flujo de caja y poder con los excedentes realizar inversiones oportunas. Finalmente, contribuyó a que el personal del área de cobranzas pueda desempeñar a cabalidad y de una manera eficaz y eficiente sus funciones, para el logro de los objetivos organizacionales. Para establecer los lineamientos contables para el control interno en el área de cuentas por cobrar, de la empresa en estudio, se elaboró una propuesta

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

El presente capítulo, tiene como finalidad el desarrollo de la propuesta, que brindará una solución viable al presente estudio, que consistirá en el diseño de lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de registro, emisión de reportes, conciliaciones bancarias, envío de estados de cuenta a los clientes, con la finalidad de mejorar la gestión de cobranzas y fortalecer la liquidez financiera de la empresa, permitiendo contar con la solidez necesaria que ayude a solventar sus deudas y obligaciones contraídas.

6.1 Presentación de la Propuesta

Es notorio que las empresas están en una frecuente búsqueda de herramientas que les permitan mejorar sus procesos en todos los niveles organizacionales, para ser efectivas, en alcanzar sus objetivos trazados, como ventaja competitiva, ante sus adversarios, para ello, requiere establecer controles que garanticen el cumplimiento de los procedimientos, políticas y normativas, establecidos para realizar las actividades necesarias para tales logros. Por lo tanto, siendo el talento humano el que hace efectivas a las organizaciones, es necesario establecer lineamientos claros y formalmente diseñados, con la finalidad de unificar criterios entre los trabajadores de cada área, de tal manera que se minimicen los errores y las omisiones en los procesos y garanticen el cumplimiento eficiente y efectivo de los mismos, para asegurar su permanencia en el tiempo.

A tales efectos, la presente propuesta, consiste en el diseño de lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., a fin de contribuir a mejorar los procedimientos de registro, emisión de reportes, conciliaciones bancarias, envío de estados de cuenta a los clientes, con la finalidad de mejorar la gestión de cobranzas y fortalecer la liquidez financiera de la empresa, permitiendo contar con la solidez necesaria que ayude a solventar sus

deudas y obligaciones contraídas. De esta manera, la empresa podrá mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, así como para enfrentar los cambios generados por la globalización, los avances tecnológicos, además de los factores que afectan la economía del país. Por consiguiente, los lineamientos propuestos comprenden procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades de la organización.

De acuerdo a las operaciones y al registro y operaciones que se realicen en el área de cuentas por cobrar, es decir al realizar conciliaciones mensuales, se disminuirá el riesgo que actualmente presenta con la duplicidad de registros, o el cargo de cancelación de cuentas de un cliente por otro, así como la cancelación de la deuda de un bien por otro, de un mismo cliente, minimizar el volumen de cuentas pendientes de cobro, así como de los saldos no conciliados, con la finalidad de aclarar la información previas a las auditorías externas que se realizan de manera recurrente.

6.2 Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Û Establecer normativas para la revisión y actualización de la documentación de los clientes y evaluación de los límites de crédito.
- Û Diseñar políticas de otorgamiento de crédito y plazos establecidos.
- Û Registrar y realizar seguimiento de movimientos de las cuentas por cobrar a través de auxiliares.
- Û Rediseñar procedimientos de envío de estados de cuenta semanal, a través de correos electrónicos.
- Û Establecer procedimientos de cobranza y seguimiento de cheques devueltos.
- Û Realizar conciliaciones de todos los bancos que posea la empresa a través del sistema administrativo computarizado.

Ü Capacitar al personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar.

6.3 Justificación de la Propuesta

Las organizaciones, en su búsqueda de alcanzar el liderazgo en el mercado en el cual se encuentran inmersas, requieren mejorar sus procesos para lograr los objetivos, planes y metas establecidos, para ello requiere mantener un sistema fluido de sus ingresos producto de sus ventas a crédito, por lo tanto, existe una herramienta que permite garantizar el cumplimiento de los procedimientos, normativas y políticas establecidas por la organización para tal fin, el cual es el control interno, que es establecido por la alta gerencia, pero que debe ser aplicado por todos los niveles de la organización, para garantizar la salvaguarda de los activos, mediante el registro oportuno y la emisión de reportes con cifras reales y veraces para la toma de decisiones, así como la administración eficiente de sus recursos para lograr los objetivos y planes propuestos de manera eficiente, eficaz y efectiva.

Por lo tanto, siendo el talento humano el que realiza las actividades de la organización, es necesario establecer lineamientos claros y sencillos, que permitan guiar al personal a cumplir con los procedimientos, normativas y políticas, para lograr los fines deseados, a tales implicaciones la presente propuesta está orientada a dar una solución viable a la problemática expuesta en el presente estudio, de acuerdo a los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información en el cual se encontraron un conjunto de debilidades existentes en el área de cuentas por cobrar, que han debilitado la liquidez financiera de la empresa, generándose un cúmulo de facturas vencidas y no cobradas, debido a la falta de controles en el área de cuentas por cobrar, es por ello que se propone lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., para la recuperación de las facturas pendientes por cobrar vencidas.

6.4 Análisis de Factibilidad de la Propuesta

6.4.1 Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica, está estrechamente relacionada con lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., para garantizar los resultados deseados con el diseño propuesto. Por consiguiente, la empresa cuenta con un sistemas administrativo computarizado XEMX-ERP, con capacidad de emitir reportes de vencimiento de las cuentas por cobrar, y poder realizar mensualmente, las conciliaciones bancarias, así como computadoras, impresoras, sistemas de banca electrónica para consulta de movimientos bancarios, además, la utilización de correos electrónicos para que el cliente envíe la información necesaria al momento de realizar los pagos a la empresa en estudio, así como para enviarle los estados de cuenta para que recuerde cuáles son sus obligaciones con la misma.

6.4.2 Factibilidad Operativa

La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal de la empresa del área de cuentas por cobrar, así como los gerentes de la organización, ya que se tomó en consideración su opinión para la elaboración del presente informe. En cuanto a los participantes, los resultados del estudio, diagnóstico, evidenciaron que hay una gran expectativa hacia la participación, por lo que existirá asignación de responsabilidades a los mismos en actividades que generen control de las cuentas por cobrar, así como una disposición de implantar los lineamientos propuestos.

6.4.3 Factibilidad Económica

Esta propuesta no requiere una erogación significativa de dinero para su implementación dado a que los gastos en que deberá incurrirse en mejorar el proceso de cuentas por cobrar actual de la empresa Distribuidora Procell C.A., con la finalidad de proporcionar la información adecuada para optimizar el flujo del efectivo proveniente de la cobranza de las ventas a crédito, permitirán brindar información

confiable por medio de los registros, para ello es necesario que se implante un sistema de control interno y que genere reportes de manera periódica, para efectuar la respectiva conciliación, que brinde además, información veraz, oportuna y confiables, con los saldos reales tanto en las cuentas por cobrar como el disponible en el banco. Así como, cursos de capacitación en el manejo de programas administrativos para el control interno y se mantenga una información actualizada al momento de efectuarse las auditorías internas.

6.5 Desarrollo de la Propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad, diseñar lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., para lograr el adecuado registro de las cuentas por cobrar, así como la recuperación de los créditos otorgados a los clientes, en el tiempo previsto, que brinde una fortaleza de la liquidez financiera de la empresa, para poder cubrir sus obligaciones y deudas contraídas, que garanticen la operatividad de la misma, para ello se desarrollaron los lineamientos siguientes:

DISEÑO DE LINEAMIENTOS CONTABLES PARA EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA PROCELL C.A.

Objetivo 1.- Establecimiento de normativas para la revisión y actualización de la documentación de los clientes y evaluación de los límites de crédito.

Este objetivo tiene como finalidad establecer normativas para la revisión y actualización de la documentación de los clientes, así como la evaluación de los límites de créditos otorgados de acuerdo a su capacidad de endeudamiento. Para ello, se establecerán las siguientes normativas:

- Se deberá revisar que todos los clientes tengan un expediente actualizado con los estados financieros de los últimos tres meses, se verificará que se

contenga la documentación necesaria, registro mercantil, actualización del aumento de capital, RIF actualizado, verificar si el clientes es agente de retención de impuestos, establecido por la administración tributaria, en el portal del SENIAT, y solicitar las retenciones que tenga pendiente por entregar.

- Emitir reportes de las obligaciones pendientes por pagar, y realizar un análisis de vencimiento de las mismas, enviar estados de cuenta para verificar que deba tales facturas y actualizar los datos en el sistema en el caso de haber pagado las mismas solicitando además la documentación soporte que de información sobre el mismo.
- En el caso que el cliente presente saldos morosos, gestionar cartas de solicitud de pago para recordarle las obligaciones que tiene pendiente y el motivo del retardo de pago, así como establecer el tiempo en que realizará el respectivo pago.
- Se evaluará si el cliente presenta situación de mora de manera recurrente para determinar nuevos límites de crédito, y evitar los riesgos de cobros dudosos, así como establecer nuevos límites a los clientes solventes que presenten una disponibilidad para adquirir deudas mayores.
- Mantener la información actualizada y enviar expedientes digitalizados a la gerencia de administración para la toma de decisiones.

Objetivo 2.- Diseño de políticas de otorgamiento de crédito y plazos establecidos.

Este objetivo, tiene como finalidad el diseño de políticas de otorgamiento de crédito y plazos establecidos, para unificar criterios para que el personal de cuentas por cobrar, cumpla con los lineamientos previstos, y se logre un mejor control sobre las cuentas por cobrar. Para ello, se establecen las políticas siguientes:

- Se establece que todo cliente nuevo debe tener un expediente de la información requerida para el otorgamiento de créditos.
- Se le realizarán tres ventas de contado, seguidas para poder evaluar su

capacidad de compras.

- Los límites de crédito se establecerán de manera individual por cliente de acuerdo a su capacidad de pago, y evaluación de su record de pago el cual no podrá exceder de Bs. 1.500.000.000,00 (un mil quinientos millones de bolívares), ajustables de acuerdo a los índices inflacionarios que se están presentando actualmente.
- El crédito otorgado es prácticamente de contado a ocho (08) días.
- Las aprobaciones de crédito las realizará el gerente de administración.
- Los expedientes serán realizados por el analista de cuentas por cobrar, y digitalizados para enviar al gerente de administración para su estudio y aprobación.
- El jefe de cuentas por cobrar, realizará revisiones aleatorias para verificar que los expedientes sean llevados de acuerdo a las normativas establecidas.

Objetivo 3.- Registro y seguimiento de movimientos de las cuentas por cobrar a través de auxiliares.

Este objetivo tiene como finalidad establecer los lineamientos necesarios para el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar a través de auxiliares, para ello, se establecerá el uso de un auxiliar de cuentas por cobrar para poder llevar un control de las facturas emitidas por cliente, donde se especificará las facturas emitidas, Para ello se procederá de la siguiente manera:

- Registro diario de las facturas emitidas, indicando la fecha de vencimiento, el importe de la factura, la calificación del cliente si es agente de retención para que se realice la correspondiente solicitud de los comprobantes de retención, vía correo electrónico, para poder aprovechar en el período en que se generaron.
- Revisión diaria de los correos electrónicos emitidos por los clientes en el cual envíen notificación de pago, así como revisión de la información en los movimientos bancarios de la empresa, a través de la banca electrónica.

- Se realizará el registro de la información en el auxiliar correspondiente, y en el sistema administrativo para poder realizar la correspondiente conciliación de pagos.
- Se entregará al final del día los reportes de la cobranza efectuada al jefe del departamento de cuentas por cobrar, y éste verificará junto con los auxiliares y la documentación soporte que los registros sean correctos emitirá información al departamento de administración para su correspondiente planificación del flujo de caja, para la progresión de pago de deudas y obligaciones contraídas por la empresa.
- Se archivará toda la documentación correspondiente y se entregará al departamento de contabilidad los recibos de cobranza generados, para su control.

Objetivo 4.- Rediseño de procedimientos de envío de estados de cuenta semanal, a través de correos electrónicos.

Este objetivo tiene como finalidad el diseño de procedimientos de envío de estados de cuenta a clientes, a través de correos electrónicos, con la finalidad de mantener una relación más directa con el cliente, sobre sus deudas contraídas, y para solicitarle información de la fecha que éste tiene establecido realizar sus pagos, de forma tal que sienta que se le está haciendo seguimiento de sus operaciones comerciales con la empresa y se vea comprometido en el cumplimiento de las mismas, de manera que se logre minimizar los riesgos de morosidad del mismo, así como poder garantizar el flujo de efectivo para garantizar la operatividad de la empresa en estudio. Para ello se procederá de la siguiente manera:

- Semanalmente, se revisará el auxiliar de cuentas por cobrar por cliente, y se verificará qué efectuará una actualización de la información recibida durante la semana, y se procederá a indicar mediante una carta las facturas que el cliente adeuda con la empresa hasta la fecha, indicando la fecha de vencimiento haciendo énfasis en las que están vencidas para solicitar fecha de pago de las mismas.

- El documento será firmado por el jefe de cuentas por cobrar y será enviado vía correo electrónico al cliente, solicitando confirmación de la recepción del mismo, indicando fecha y persona responsable, llevando además un archivo electrónico de la documentación enviada y los avisos de recepción recibidos por parte del cliente. Esto se realizará los días viernes y el día lunes se realizará contacto bien sea vía correo electrónico con la persona responsable para solicitar respuesta del pago, y si señalan que ya este se efectuó, se solicitará documentación soporte que respalde la operación, verificando la misma a través de los movimientos bancarios electrónicos.
- Se procederá a la actualización de los auxiliares y se del registro en el sistema, elaborando el correspondiente recibo de cobranza.
- Se enviará reporte al jefe de cuentas por cobrar de los estados de cuenta emitidos y enviados, y de las respuestas recibidas, este realizará una verificación aleatoria de la información y remitirá al gerente de administración.

Objetivo 5.- Establecimiento procedimientos de cobranza y seguimiento de cheques devueltos.

Este objetivo tiene como finalidad realizar una programación semanal de la cobranza que tienen las deudas vencidas que tienen los clientes con la empresa, mediante la cual, además del envío de los estados de cuentas, se realizará una programación de visitas con el motorizado, para que retire los cheques de las instalaciones de los clientes de acuerdo a una planificación de pago semanal con la cual se realizará un acuerdo bien sea vía electrónico o mediante llamadas telefónicas, para asegurar el retiro del pago, minimizando el riesgo de pérdida de tiempo por parte del motorizado, para la gestión de cobro, estableciendo una cobranza por ruta, priorizando aquellos clientes que tienen facturas por mayores montos y los que tienen mayor tiempo de antigüedad de la fecha de la factura.

Para ello, se establecerá una ruta por escrito de los clientes que visitará el motorizado, dejando una copia para poder llevar un control de la ruta establecida, así como entregar un formato de visitas de clientes, para que éste deje constancia que hizo la visita y que el cliente no entregó el respectivo pago, el cual debe venir firmado y sellado por un responsable de la empresa visitada.

Se realizará un cheque de la ruta efectuada, se colocará en el auxiliar de cuentas por cobrar los clientes que no pudieron ser visitados y el motivo, y se procederá a la elaboración del depósito indicando el cliente y factura pagada, para enviar a la entidad bancaria, se deberá realizar el correspondiente recibo de cobranza, e indicar en el auxiliar su envío al banco.

Diariamente se verificará que los depósitos enviados hayan sido ingresados en la cuenta bancaria de la empresa, y se actualizará el auxiliar una vez verificado.

Se revisará si existen cheques devueltos, se dará autorización escrita al mensajero para su retiro en la entidad bancaria, y se contactará al cliente para solicitar su reposición, se planificará la entrega del mismo con el mensajero, así como la solicitud de los gastos bancarios generados por su devolución.

Objetivo 6.- Elaboración de conciliaciones de todos los bancos que posea la empresa a través del sistema administrativo computarizado.

Este objetivo tiene como finalizar poder realizar las conciliaciones bancarias de los cobros efectuados durante el mes y los cheques devueltos con sus respectivas reposiciones, para ello se emitirá reporte de la cobranza efectuada y de los cheques devueltos y recuperados, así como la emisión de los estados de cuenta, los saldos no conciliados se verificarán con los registros del auxiliar de cuentas por cobrar, y se verificará si los montos coinciden con las deudas pendientes de clientes, en el caso de diferencias de saldos se revisará con la información suministrada al enviar los estados de cuenta a clientes, para ver si algún cliente pago o se hizo descuentos no autorizados. Finalmente, el jefe de cuentas por cobrar, realizará una revisión de la conciliaciones para verificar que la información suministrada sea verás y confiable sobre las cuentas por cobrar.

Objetivo 7.- Capacitar al personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar.

Este objetivo tiene como finalidad realizar la capacitación del personal de cuentas por cobrar, para que aplique los lineamientos de control interno propuestos con el propósito de que se garantice el cumplimiento de los procedimientos políticas y normativas establecidas, para lograr los objetivos de la organización en cuanto a la recuperación de las cuentas por cobrar, y su adecuado registro, que permita a la gerencia poder tomar decisiones acertadas con una información confiable, veraz y oportuna.

CONCLUSIONES

Los controles internos deben ser establecidos por la gerencia, y deben llevarse a cabo por todos los integrantes de la organización, con la finalidad de llevar los registros adecuados, la emisión de reportes con información confiable para la toma de decisiones, así como para garantizar la salvaguarda de los activos. Además, permiten garantizar que los procedimientos, normativas y políticas se cumplan para lograr los objetivos propuestos, detectando a tiempo posibles desviaciones y estableciendo los correctivos necesarios de manera oportuna.

A tales efectos, el presente estudio estuvo orientado en darle una solución a la problemática expuesta por la empresa Distribuidora Procell C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos de cobranza y registro de las cuentas por cobrar, de tal manera que se pueda contar con una información confiable para la planificación del flujo de caja, así como de garantizar que todos los créditos concedidos a clientes sean recuperados minimizando el riesgo de cuentas incobrables. Para realizar el diagnóstico de la situación real que presenta la empresa en estudio, se procedió a aplicar los instrumentos de recolección de información cuyos datos fueron analizados, dando como resultados las siguientes debilidades existentes en sus procesos de control interno, entre los cuales se encuentran:

- No cuentan con la existencia de manuales actualizados para el área de cuentas por cobrar, por lo tanto no tienen establecidos procedimientos, normativas y políticas en el área de cuentas por cobrar.
- No se realiza una capacitación del personal de cuentas por cobrar al ingresar al cargo, lo cual deja muchas debilidades en el proceso, ya que cada persona realizará sus actividades de acuerdo a sus criterios y conocimientos adquiridos por su experiencia laboral.
- No existen políticas de cuentas por cobrar formalmente establecidas para establecer los límites de crédito, y los tiempos en que estos son otorgados.
- No se realiza el registro oportuno de cuentas por cobrar, por lo que las cifras emitidas por el departamento de cuentas por cobrar no son las reales,

oportunas y confiables para la toma de decisiones gerenciales.

- No se realiza la emisión y envío de estados de cuenta a clientes, para recordarle los saldos pendientes con la empresa, y si realizaron el pago poder aclararlos solicitando la información soporte del pago, por lo tanto debe ser considerado al establecer los lineamientos de control interno a ser propuestos.
- No existen controles internos establecidos, lo que evidencia la necesidad de establecer los lineamientos a ser requeridos para el departamento de cuentas por cobrar.
- No se hace uso de auxiliares de cuentas por cobrar

Ante las debilidades expuestas, se evidencia la falta de controles internos en el área de cuentas por cobrar, por lo que se concluye que se pudo lograr el objetivo general del presente estudio, que consistió en proponer lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., necesarios para poder manejar de manera adecuada los procesos de cuentas por cobrar, y realizar de manera eficiente y eficaz los procesos que se llevan en esta área tanto los registros, como la gestión de cobranza.

RECOMENDACIONES

Para poder llevar a cabo una adecuada implantación de los lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., se establecen las siguientes recomendaciones:

- Implementar los lineamientos de control propuestas para el departamento de cuentas por cobrar, con la finalidad de poder mejorar los procesos en el área de estudio.
- Difundir los lineamientos a las áreas involucradas para que conozcan los cambios efectuados y realizar la unificación de criterios, para garantizar el cumplimiento de objetivos y metas tasados.
- Capacitar al personal, y mantener una actualización de las tecnologías nuevas para poder tener una mayor y mejor flujo de la información, relacionado a las cuentas por cobrar y a la cobranza, en cuanto al uso de controles internos.
- Mantener programas de mejora continua para todas las áreas de la empresa, y establecer programas de monitoreo para evaluar el cumplimiento de los controles internos establecidos en los lineamientos propuestos.

REFERENCIAS

- Aguirre, Juan. (2013). **Auditoría III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control.** 2ª edición. Madrid. España: Editorial Cultura S.A.
- Arias, Fideas (2012). **El proyecto de investigación.** 5ª edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme..
- Brito, José (2010). **Contabilidad Básica e Intermedia.** Caracas Venezuela: Ediciones Centro de Contadores.
- Catacora, Fernando (2010). Contabilidad. **La base para las decisiones Gerenciales.** 1ª edición. Caracas. Venezuela: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Cepeda, Gustavo (2007). **Auditoría y Control Interno.** 1ª edición. Editorial Santa Fé de Bogotá, D.C., Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, Idalberto (2010). **Introducción a la Teoría General de la Administración.** México. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Diccionario de Administración y Finanzas.** (2002). 10ª edición. Madrid. España: Editorial Océano Centrum.
- Dicuro, Vanessa; Linares, Helimer y Villegas, Zuhey (2015). **Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- García, Angélica (2017). **Estrategias para establecer los procesos administrativos - contables de cuentas por cobrar de la empresa SISDELPROMI VENEZUELA C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Giménez, José (2014). **El Proceso de Investigación.** 1ª edición. Valencia. Venezuela: Editorial El Viaje del Pez.
- Hernández, Antonio (2005). **La calidad de los procesos dentro de una organización.** Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2009). **Metodología de la Investigación.** 6ª Edición. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

- Hernández, Sampieri (2008). **Metodología de la investigación**. 3ª edición. México: Ediciones Editorial Mc Graw – Hill Interamericana S.A
- Koontz, Harold (2013). **Administración Una Participación Global**. 8ª edición. México: Editorial: McGraw Hill Editores.
- Mantilla, Samuel (2011) **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ª edición. Colombia: Ediciones Bucaramanga.
- Meigs, Roberth (2011), **Contabilidad: La base para las Decisiones Gerenciales**. 11ª edición. Bogotá. Colombia. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A.
- Morgado, Alberto (2010), **Lineamientos Estratégicos**. 1ª edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episme, S.A.
- Moronta (2013). **Lineamientos para optimizar el sistema control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa**. 3ª Edición. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- 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.
- Redondo, Ángel (2013). **Curso práctico de contabilidad general y superior. Tomo I**. 3ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.
- Rodríguez, Joaquín (2010). **Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa**. 1ª edición. México. Editorial Trillas.
- Romero, Álvaro (2009) **Principios de la Contabilidad**. 3ª edición. México: Editorial McGraw–Hill Interamericana S.A.
- Rondón, Francisco (2011). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. 1ª. Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Centro Contable Venezolano.
- Sabino, Carlos (2008), **El proceso de investigación científica**. 2ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial PANAPO
- Samamé, Doraliza (2016). **Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: caso SERMAV SAC**.

Trujillo, 2016. Universidad Católica los Ángeles. Trabajo de grado no publicado. Chimbote. Perú.

Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El proceso de la investigación Científica.** 4^a Edición. México: Ediciones Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.

Vallado, Ángel (2012), **Contabilidad Financiera.** 7^a edición. México: Thomson Editores.

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 proponer lineamientos contables para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Procell C.A., cumpliéndose así con el objetivo principal del presente estudio.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de pasantía 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.- CUESTIONARIO

Ítem 1.- ¿Conoce usted la misión y visión de la organización?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 2.- ¿Conoce usted de manera formal cuáles son sus funciones en el área de cuentas por cobrar?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 3.- ¿Sabe usted si se encuentra claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 4.- ¿Tiene usted conocimiento si se aplican lineamientos de control interno en el área de cuentas por cobrar?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 5.- ¿Sabe usted si la organización ha establecido políticas para el otorgamiento de créditos?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 6.- ¿Sabe usted si todo el personal involucrado en el proceso de cuentas por cobrar tiene conocimiento de las políticas para el otorgamiento de crédito?

SI		NO	
----	--	----	--

Ítem 7.- ¿Tiene usted conocimiento si antes de otorgar los créditos solicitados por los clientes se realiza la autenticidad de los datos suministrados?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Ítem 8.- ¿Conoce usted si los créditos solicitados por los clientes de la organización son evaluados bajo las políticas, normas y procedimiento establecidos?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Ítem 9.- ¿Sabe usted si existen parámetros para el tiempo de cobranza de las facturas pendientes?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Ítem 10.- ¿Sabe usted si se otorga crédito a clientes de la organización que hubieran incurrido en situación de mora?

SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Anexo B

Tabla de Frecuencias

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

Fuente: Noguera (2018)

Anexo C.

Cuadro 1.- Cuadro de Observación

Empresa: Departamento: Fecha:		ALTERNATIVA	
Ítem	Descripción	PRESENTE	AUSENTE
1	Existencia de manuales actualizados para el área de cuentas por cobrar.		
2	Capacitación del personal de cuentas por cobrar al ingresar al cargo.		
3	Existencia de políticas de cuentas por cobrar formalmente establecidas.		
4	Establecimiento de límites de crédito		
5	Existencia de sistemas administrativos para el registro de cuentas por cobrar.		
6	Registro oportuno de cuentas por cobrar		
7	Uso de auxiliares de cuentas por cobrar.		
8	Existencia controles internos establecidos.		
9	Seguimiento de depósitos enviados al banco recibido el mismo día.		
10	Seguimiento de los cheques devueltos hasta su cobro		
11	Emisiones y envío de estados de cuenta a cliente.		
12	Realización de conciliaciones bancarias		
13	Uso de la banca electrónica para consulta de saldos y movimientos.		
14	Uso de correo electrónico para comunicación con los clientes.		

Fuente: Noguera (2018)