



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

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA
DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A.**

Autora: Araujo, Mirialda
C.I.: 21.240.549

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA
DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A.**

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

Autora: Araujo, Mirialda
C.I.: 21.240.549

Tutor: Licda. Karlis Luna

San Diego, Junio del 2017



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
DECANATO

San Diego, 10 de Mayo de 2017

Ciudadana
Mirialda Araujo
C.I 21.240.549

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar según **Acta N° 1998** el **Proyecto de Trabajo de Grado**, presentado por usted como requisito para optar al correspondiente título profesional.

Título del trabajo: "PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A."

Tutor académico: Karlis Luna

Escuela: Contaduría Pública

Atentamente,

Prof. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales





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

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quienes suscriben, esta Acta Karlis Luna, de Cédula de Identidad No. V-13.989.290, en mi carácter de tutor de trabajo de grado presentado por las ciudadanas Mirialda Araujo, portadora de la Cédula de Identidad No. V- C.I.: 21.240.549, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los dieciséis (16) días del mes de Junio del año dos mil diecisiete (2017).

Licda. Karlis Luna
C.I. 13.989.290

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	viii
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
INTRODUCCIÓN	4
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema	7
1.2. Formulación del Problema	11
1.3. Objetivos de la Investigación	11
1.4. Justificación e importancia de la Investigación	12
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación	14
2.2. Bases Teóricas	20
2.3 Definición de Términos Básicos	44
CAPÍTULO	
III METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación	46
3.2. Fases Metodológicas	47
3.2.1 diagnóstico de la situación actual	47
3.2.2 Identificación de las debilidades y fortalezas	48
3.2.3 Diseño de procedimientos de control	49
CAPITULO	
IV RESULTADOS	51
4.1. Análisis de los Resultados	
CAPÍTULO	
V PROPUESTA	
5.1. Presentación de la Propuesta.	59
5.2. Objetivos de la Propuesta.	60
5.3. Justificación de la Propuesta.	61
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	62
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	63
CONCLUSIONES	79
RECOMENDACIONES	81
REFERENCIAS	83
ANEXOS	86

LISTA DE CUADROS

CUADRO		pp.
1. Control interno de cuentas por cobrar de la empresa Ambiclean C.A.		55
2. Exposición de fortalezas y debilidades de control interno.		57

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1.- Organigrama estructural propuesto de la empresa Ambiclean C.A.	64
2.- Formato para el control de cobranza por cliente.	75
3.- Formato de planificación de cobranza por periodo.	77



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

**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA
DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A.**

San Diego, Junio de 2017

Autora: Araujo, Mirialda
C.I.: 21.240.549

Tutora: Licda. Karlis Luna

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación consistió en proponer procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, sustentada con bases bibliográficas, que permitió el logro de los objetivos propuestos comprendido en tres fases, donde se hizo un diagnóstico de la situación actual, identificando las debilidades y fortalezas del control interno y por último se desarrolló la propuesta, de acuerdo a los objetivos propuestos. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas de recolección de datos la observación directa y la entrevista estructurada, a través del instrumento el cuestionario conformado con diez (10) preguntas abiertas, el cual se aplicó a la población conformada por el Gerente General pues es quien lleva las operaciones de cobranza en la actualidad, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados son los indicados para suministrar la información requerida para la investigación. Los resultados obtenidos a través de las técnicas de recolección de información, fueron analizados e interpretados con la finalidad de detectar las debilidades y fortalezas en el área de estudio que permitió diseñar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa en estudio, con el propósito de permitir obtener información confiable, oportuna y veraz para la toma de decisiones, además de mejorar la liquidez de la empresa que pudo permitir cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones, y recuperar la imagen de la empresa ante sus proveedores.

Descriptor: Procedimientos, Control Interno, Cuentas por Cobrar, Cobranza, Eficiencia.

DEDICATORIA

Le dedico principalmente a Dios el creador de todas las cosas por guiarme por el buen camino por cuidarme, protegerme, por permitir alcanzar esta meta, darme fuerzas para seguir adelante y no decaer en ningún momento, y me enseñó que si pude lograrlo a pesar de todas las circunstancias presentadas.

A ti papa querido, te dedico esta meta que estoy a punto de lograr gracias a ti que fuiste siempre mi pilar, mi razón, me diste una buena educación y conté con tu apoyo siempre nunca me faltaste porque estuviste para mí en todo momento, y me da mucho dolor que no estés aquí conmigo para ver uno de nuestros sueños. Después de tu partida no me quedaron ganas de seguir con mis estudios y abandonar porque sentía no tenía fuerzas para continuar, luego con muchos consejos me di cuenta que esto era lo que tu querías y que debía seguir y lo hice por ti solo por ti, y tanto sacrificio valió la pena.

A mi familia por todo el apoyo que me han brindado, por tanto cariño amor, confianza y por creer en mi los amo mucho sin ustedes sería mucho más difícil para mí.

A mi bebecito bello por llenar mi vida de amor, risas, alegrías, cariño, y pare de contar esta meta también te la dedico a ti mi vida y voy a seguir cumpliendo muchas más por ti porque eres mi razón de vivir.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a mi **DIOS** todopoderoso por darme la vida, por darme la oportunidad de estar en este mundo, por darme a los mejores padres del mundo y la mejor familia. Por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de tristeza y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

Agradezco A ti Papa que aunque físicamente no estés conmigo sé que donde estas estarías súper orgulloso de mi, de esta nueva etapa que estoy a punto de cumplir y que era uno de tus sueños junto al mío. A ti te agradezco por todo papa sin ti no sería quien soy no sabes lo difícil que es todo esto, no poder decírtelo en persona, que no estés conmigo en estos momento. Gracias por todo una vez más, por apoyarme en mis estudios por siempre estar ahí cuando te necesitaba y ahora lamentándolo mucho y con lágrimas en mi ojos te escribo esto, sé que no lo leerás pero es inevitable no agradecerte por tanto.

A mi madre querida que gracias a ella y a su apoyo incondicional, a su esfuerzo amor, confianza, cariño, comprensión y pare de contar me ayudaron a lo largo de mi vida y mi carrera, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos y por cuidar de mi hijo desde recién nacido para que yo pudiera continuar con mis estudios sin parar te lo agradezco mucho.

A mi hijo hermoso que es el que me inspira cada día, el que me da razones por seguir adelante y lograr esta meta, por aguantar todas mis ausencias y solo por el simple hecho de existir te amo.

A mis hermanos por todo el apoyo brindado por siempre estar cuando más los necesito.

A mi pareja, por estar siempre ahí, por la comprensión y paciencia que me ha brindado, por tanto apoyo y ayuda.

A la Universidad José Antonio Páez por pertenecer a esa casa de estudio, quienes con su formación nos aportan una serie de conocimientos y valores con el objetivo de formar nuevos profesionales.

A mi tutora de este trabajo de grado Lic. Karlis Luna por su paciencia, su visión crítica, por sus consejos que me ayudaron a formarme como persona e investigadora.

A todos los profesores que son unos excelentes y maravillosos profesionales y gracias a su paciencia dedicación, ética, respeto y esfuerzo nos transmitieron sus conocimientos y experiencias, para prepararnos a un nuevo mundo lleno de retos.

Por ultimo son muchas las personas que han formado parte de mi vida tanto personal como profesional bien sea en forma directa o indirecta y sin saberlo me ayudaron poniendo a mi alcance sus conocimientos, consejos, apoyo, animo, compañía a lo largo de mi carrera. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí y por todo lo que han brindado.

Para ellos muchas gracias

INTRODUCCIÓN

En Venezuela, las empresas presentan grandes retos para mantener una liquidez financiera estable, que le permita el pago oportuno de sus obligaciones contraídas, así como lograr la continuación de la operatividad de la misma, por lo que la gerencia, requiere implantar herramientas de control que le permitan ser cada vez más efectivas en sus procesos, y enfrentar el mercado competitivo, para ello es necesario mejorar sus procesos tanto administrativos como contables, en todos los niveles de la organización, administrando sus recursos eficientemente, dirigiendo su talento humano a través del cumplimiento de normas, políticas y procedimientos, para la consecución de los objetivos organizacionales.

Es por ello, que la gerencia requiere implantar sistemas de control interno como herramienta que permite detectar de manera oportuna, errores o desviaciones e implementar los correctivos necesarios para el logro de los objetivos y metas propuestas.

La gerencia, como garante de manejar adecuadamente los recursos de la organización, es la responsable de establecer un sistema de control interno adecuado a las necesidades de la organización brindándole una seguridad razonable sobre las cifras que deben ser registradas en los estados financieros, así como salvaguardar sus activos.

Uno de los activos, con mayor riesgo de sufrir fraudes en sus operaciones son las cuentas por cobrar, las cuales requieren de procedimientos de control interno que acrediten la transparencia y el eficiente desempeño de las operaciones administrativas y contables.

El sistema de control interno constituye un conjunto de elementos integrados por el personal, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos aplicados, con el fin de brindar apoyo en el desarrollo de las actividades de la empresa.

Cabe destacar, que una de las claves para que el control interno cumpla con su cometido de manera exitoso, es que exista una clara segregación de funciones interdepartamentales y, al mismo tiempo entre los individuos de una misma área, para evitar el solapamiento de autorización y ejecución de las operaciones.

De acuerdo a las consideraciones expuestas, el presente estudio tiene como finalidad proponer procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A., permitiéndoles establecer estrategias en sus procesos, destinados a la recuperación de los recursos que se encuentren en manos de los clientes, generados por las ventas a crédito, por lo que requiere que sean establecidos paso a paso las actividades que se deben efectuar con la finalidad de minimizar los riesgos que puedan ocasionarse en el manejo de este activo, permitiéndole su salvaguarda, a través del registro oportuno de las operaciones generadas por la cobranza, depósitos diarios del efectivo o cheques recibidos, emisiones de estados de cuenta a clientes, reportes de la cobranza lograda, entre otros de acuerdo a las exigencias de la organización.

Para darle una solución viable a la problemática existente en la empresa Ambiclean C.A., la presente investigación se desarrollará bajo la modalidad de proyectos factible, apoyado en un diseño de campo a nivel descriptivo, en el cual se aplicarán como técnicas de recolección de información la entrevista y la observación directa, cuyos resultados brindarán la información necesaria para realizar el diagnóstico, detectar las debilidades existentes y poder diseñar los procedimientos de control necesarios en el área de cobranza, para ello el estudio se desarrollará en un plazo de diez (10) meses, representado en dos semestres

académicos regulares, 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: El Problema, se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por los investigadores y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo II: Marco Teórico, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de procedimientos en el área de cuentas por cobrar, donde incluya citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo III: Marco Metodológico, se establecen en función del tipo y nivel de la investigación, y las fases de la investigación y las técnicas e instrumentos de recolección de información empleados en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, los cuales fueron analizados e interpretados para desarrollar el presente trabajo de grado. Y por ultimo

Capítulo V: Contiene la Propuesta del diseñar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A

Finalmente, Se establece las Reflexiones Finales de la autora, seguidamente las referencias bibliográficas y anexos que fundamentan la investigación

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

Las organizaciones están inmersas en un ambiente de cambios, que requieren de la optimización de sus procesos administrativos y contables, para ser más competitivas y lograr su permanencia en el mercado, buscando que sus procesos sean eficientes y efectivos para lograr los objetivos organizacionales mediante una administración adecuada de sus recursos.

Por lo tanto la gerencia, requiere de herramientas de control interno que permitan evaluar que los procedimientos se estén efectuando de manera correcta, de acuerdo a las políticas y metas establecidas, con la finalidad de detectar posibles desviaciones y poder tomar decisiones oportunas para poder corregirlas.

Siendo el talento humano el que lleva a cabo los procesos, requiere de una guía de acción detallada a través de los procedimientos, que son los pasos a seguir para realizar adecuadamente las actividades en cada área de la organización, sirviendo como herramienta para la unificación de criterios de ¿cómo deben realizarse las actividades?, ¿cuándo?, y ¿dónde?, así como, ¿quién es el responsable de hacerlo?

A tales efectos, el control interno, comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, y verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables. Es ello, que al ser el control un proceso continuo y permanente permite medir y valorar todas las actividades que se realicen en la empresa sobre la

base de los criterios y pautas fijadas, estableciendo los correctivos a las desviaciones surgidas al respecto.

Según Rondón, (2008:61), afirma que el sistema de control interno es “El funcionamiento de la gerencia que abarca todos los procedimientos de la empresa, para controlar el desempeño de las funciones; los activos y los recursos; los pasivos y compromisos, políticas y comportamiento en general”. El control interno puede ser aplicado a todos los elementos que conforman la organización, en donde lo principal son las personas, los procedimientos y los sistemas de información.

Va a depender de la gerencia, el éxito de su aplicación, ya que es ella la que dirige a la organización, a través de las normas y políticas, y estableciendo los procedimientos para su cumplimiento, incorporando el control para detectar las posibles desviaciones y realizar los ajustes o correctivos a sus procedimientos, a fin de adaptarlos a los cambios y la dinámica del medio.

Con relación a la contabilidad, tiene como función proporcionar información financiera clara, confiable y oportuna a una organización, por lo que está directamente relacionada con todas las áreas financieras de una empresa, tal como lo es el área de cuentas por cobrar.

En este mismo orden de ideas, las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa a través de letras de cambio, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada, todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. Según Barrón (2003:66), señala que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales reflejan al valor pactado originalmente”.

Dentro de este marco de ideas, se cabe señalar que las acciones que deben tomarse en cuenta para el control interno de las cuentas por cobrar, comprenden la elaboración de políticas, normas y procedimientos, para la asignación de créditos, manejo de las cuentas por cobrar y gestión de cobranza, de igual manera se debe verificar la correspondencia de todos los documentos soportes con cada uno de los trámites inherentes con los movimientos de las cuentas por cobrar, entre otros aspectos.

En este orden de ideas, necesariamente debe existir un control interno sobre los procesos de cobro, para evitar el desperdicio de tiempo y esfuerzo al intentar cobrar todas aquellas cuentas que se encuentran dentro de un lapso de morosidad, pero este depende de la política de cada organización.

De acuerdo a Catacora, (2007), señala que:

El control es la función administrativa por el cual el administrador evalúa y corrige el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurarse que los objetivos y planes de la empresa se están llevando a cabo de forma prevista (p.259).

Como se puede inferir, muchos son los problemas que hoy en día afronta quien otorga un crédito, sin embargo hay uno que es válido para todos y es minimizar los riesgos sin perder o dejar de ganar mercado.

Muchas empresas han dejado de existir como producto de sus fallas en el control interno, y en la falta de una auditoría interna que evalúe eficazmente la misma. La falta de buenos controles internos (no meramente normativos, sino aplicados) no sólo han dado lugar a estafas o fraudes, sino también a graves errores en materia de decisiones e información. Se puede decir que estos controles permiten definir la forma sistemática como las empresas se han visto en la necesidad de implementar controles administrativos en todas y cada una de sus operaciones

diarias, por lo que existe una gran cantidad de información enfocadas a guiar a las empresas a implementar dicha herramienta.

Un proceso fundamental a nivel gerencial y administrativo, que por su importancia requiere ser concebido y ejecutado de manera eficiente, es el inherente a las cuentas por cobrar, y en los cuales intervienen diversos elementos tanto internos como externos a la organización. Este proceso es fundamental para la empresa, ya que del mismo depende la captación de los recursos financieros y, por lo tanto, la rentabilidad económica de la misma, destacándose que así se dispondrá del dinero necesario para la operatividad institucional.

Los procedimientos comunican información, enlazan los trabajos realizados por grupos de personas, indican cuál grupo es responsable en cada actividad, de cada operación, indican la consecuencia de las operaciones y la manera de ejecutar cada operación o secuencia de operaciones.

En efecto, para determinar un nivel de cuentas por cobrar, es necesario conocer las políticas que la empresa tenga en cuanto al otorgamiento de crédito. El objetivo que se persigue al respecto a la administración de las cuentas por cobrar debe ser no solamente el de cobrarlas con prontitud, también debe prestarse atención a las alternativas costo-beneficio que se presentan en los diferentes campos de la administración de estas. Estos campos comprenden, la determinación de las políticas de crédito, el análisis de crédito, las condiciones de crédito y las políticas de cobro.

Para llevar a cabo las tareas relacionadas con las cuentas por cobrar, las empresas se ven obligadas a adoptar un sistema de control interno, que comprendan métodos y procedimientos estrechamente relacionados a la salvaguarda de las mismas y a la eficacia de los registros financieros, incluyéndose aprobaciones y autorizaciones de crédito, separación de actividades, entre otros. Es por ello, que la efectividad del control interno depende en gran medida de la integridad y de los valores éticos del personal que diseña, administra y vigila el mismo en la empresa.

De acuerdo a las implicaciones anteriores, la presente investigación tiene como objeto solucionar la problemática existente en la empresa Ambiclean C.A., la cual presenta debilidades en su proceso de cobranza, debido a que no se registran oportunamente las cuentas por cobrar, no se hace análisis de vencimiento y no se realiza un seguimiento de los pagos ya efectuados por los clientes, por lo que no se actualiza el auxiliar de cuentas por cobrar, no se revisan los estados de cuentas ni se elaboran recibos de pago de la cobranza realizada, lo que ha generado que las cifras que se presentan en los informes no son confiables.

Es por ello, que la gerencia requiere de procedimientos de control para mejorar los procesos de cobranza de la empresa en estudio, con la finalidad fortalecer el flujo de caja, cancelar sus deudas y obligaciones de manera oportuna, evitando riesgos de morosidad que pueda afectar la imagen de la organización ante sus acreedores.

1.2. Formulación del Problema

En atención a lo antes expuesto se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los procedimientos de control interno adecuados para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual del proceso de cobranza para determinar las necesidades de control interno de la empresa Ambiclean C.A.
2. Identificar las debilidades y fortalezas de control interno del proceso de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

3. Diseñar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

1.4 Justificación de la Investigación

Las organizaciones requieren de sistemas de control interno en todos los niveles de que la componen, con la finalidad de que pueda contar con una herramienta imprescindible para la toma de decisiones, y a su vez implantar un sistema confiable y adecuado a su estructura, sin importar la naturaleza que ella tenga, siendo las cuentas por cobrar la principal fuente de ingreso, representado por la ventas.

Es por ello, que se hace necesario un sistema de control interno donde la razonabilidad que promueva la eficacia en la calidad de la gestión, contribuya a evaluar oportunamente cualquier irregularidad o debilidad, lo que genera que deban actualizarse y mantenerse en un plan de mejora continua, con la finalidad de mantener sus sistemas contables que proporcionen información veraz, oportuna y confiable, mostrando el mecanismo para implementar las medidas necesarias.

Por lo tanto, el presente trabajo de investigación se justifica, debido a que la empresa Ambiclean C.A., necesita de la implantación de procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza, mediante una herramienta importante para la gerencia, la cual permite optimizar el manejo de los recursos y políticas fijadas por la entidad, para así lograr una gestión sin tropiezos, ni pérdidas de tiempo y dinero, alcanzando en forma efectiva los objetivos organizacionales.

A tales efectos, la presente investigación se presenta como una herramienta de control interno administrativo y contable, permitiendo a los administradores tomar decisiones acertadas al corregir errores al corregir las desviaciones a tiempo.

Desde el punto de vista social, el presente estudio se consideró pertinente para diseñar procedimientos de control para mejorar los procesos de cobranza, para detectar las fallas y desviaciones para establecer de manera oportuna los correctivos

necesarios, optimizando la gestión de cobranza, fortaleciendo la liquidez financiera, y mejorando su proceso para el pago de obligaciones.

Adicionalmente, el presente estudio sirve de aporte bibliográfico para los investigadores de la Universidad José Antonio Páez (UJAP), en el área de ciencias sociales, ya que pueden poner en práctica sus conocimientos con respecto a los procesos contables, desarrollarán habilidades y destrezas en cuanto a investigación, coordinación y comunicación, así le aportará conocimientos académicos al investigador a fin de optimizar su desempeño profesional en el ámbito laboral.

Finalmente, el presente estudio ha sido de gran ayuda para los investigadores, ya que les aporta conocimientos a fin de optimizar su desempeño académico y profesional.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

Una vez determinado el planteamiento del problema y definido sus objetivos; general y específicos que determinarán los fines de la investigación, es necesario establecer los aspectos teóricos que sustentan el estudio en cuestión. En consecuencia, dentro del marco teórico se muestran las bases de las diversas teorías y conceptos relativos al proceso de cobranza, que orienten el sentido del presente estudio.

Dentro de este orden de ideas cabe destacar, que según Balestrini (2006), señala que el marco teórico:

Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más importantes relacionados con el cuerpo teórico epistemológico que se asume, referido al tema específico para su estudio y en consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación.
(p. 91)

2.1 Antecedentes de la Investigación

Por su parte, Arias (2006:106), explica que los antecedentes de una investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. En otro orden de ideas, en relación al objetivo de antecedentes Pérez (2002), manifiesta:

El propósito fundamental de los antecedentes de la investigación es dar a conocer el problema seleccionado tiene carácter científico (porque por ejemplo ya ha sido objeto de

estudio de otros investigadores), aparte de documentar al investigador sobre el tema tratado, ubicar al lector sobre la importancia del mismo y actualizar la información existente. (p. 58).

En este sentido, el presente capítulo contiene los antecedentes del estudio, se incluye los trabajos realizados previamente relacionados con el tema o problema tratado en la investigación. Se incluyen aquí, el objetivo general, las técnicas e instrumentos utilizados, conclusiones y recomendaciones realizadas por otros autores que han tratado la problemática que constituye el núcleo, centro u objeto de la investigación que se ha abordado. Seguidamente se presenta el de:

Machado (2015), presentó un informe de pasantía titulado **“Manual de procedimientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Policlínica El Morro, C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El informe tuvo como objetivo principal proponer un manual de normas y procedimientos para el control interno del proceso de cuentas por cobrar en Policlínica El Morro, C.A.

El mismo, se desarrolló mediante tres fases metodológicas entre las cuales se diagnosticó la situación actual del control interno existente en el proceso de cuentas por cobrar, se identificaron las debilidades y fortalezas existentes en los procesos de cuentas por cobrar que brindaron las estrategias necesarias para diseñar un manual de procedimientos que permitiera el óptimo control interno en el área en estudio.

La investigadora concluye en su informe que la organización carece de instrumentos normativos donde estén descritos los procedimientos, siendo esto una debilidad en el control interno y teniendo como consecuencia la falta de eficiencia y eficacia de la información financiera, es por ello que sería gran ayuda para todo el personal que labora en la organización, tener una herramienta donde tengan por escrito las actividades que se deben realizar impulsando esto que los procesos sean

llevados con eficiencia y eficacia, y facilitando el entrenamiento del personal que vaya a ingresar a la organización.

Su aporte a la presente investigación es que se deben incluir controles internos en la elaboración de los procedimientos de control para mejorar los procesos de cobranza a proponer, las cuales permitan a manera de mejorar los procedimientos y actividades realizadas, que cada una de las personas que conforman la organización tengan bien claro las funciones que se deben realizar así como las responsabilidades que cada uno de ellos representa.

De igual manera, Arreaza y Guacarán (2013), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciado en Contaduría Pública. La investigación tuvo como objetivo principal diseñar estrategias que permita el mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C., basado en la situación que se presenta actualmente.

Es así, que para alcanzar el objetivo propuesto, se consideró que la investigación es de tipo proyecto factible, bajo la modalidad de un diseño de campo; de igual forma la población estuvo conformada por la totalidad de seis (6) personas que laboran en el departamento de contabilidad y la muestra, seleccionada a través de un muestreo censal, es la misma población. Por su parte, como técnica para recolectar la información se empleó la encuesta, apoyada en un cuestionario como instrumento. A su vez, se realizó un análisis de los factores externos e internos que afectan la gestión de cuentas por cobrar en lo relativo a la asignación de créditos y los procedimientos de cobranzas, a través de una matriz FODA, de la cual se derivaron las estrategias objetivos del presente estudio.

Las investigadoras concluyen, que se lograron los objetivos ya que presentaron el diseño de un plan estratégico conformado por ocho (8) objetivos dirigidos al mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar, donde se hizo énfasis en el

control de los pagos y vencimientos que los deudores mantienen con la empresa, por lo que su relación con la presente investigación, es que presentó estrategias que se pueden considerar y servir de soporte para adaptarla a las necesidades de la empresa objeto de estudio, y diseñar los procedimientos a proponer.

Por otra parte, el trabajo de grado de Contreras y Machado (2013), titulado **“Lineamientos para mejorar el Sistema de Crédito y Cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, tuvo como propósito general, proponer lineamientos para mejorar el sistema de crédito y cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora, C.A., conjuntamente con los objetivos específicos, los cuales fueron orientados a los resultados y beneficios que se esperaban obtener dentro del marco de la investigación.

En cuanto a la metodología, el estudio adoptó la modalidad de un proyecto factible con apoyo en un diseño de campo. Se conformó una población de ocho (8) personas relacionadas estrechamente con el proceso, y se aplicó como instrumento para la recolección de datos una encuesta de tipo cerrada, con la cual se obtuvieron los resultados respectivos para el análisis interpretativo de la cual surgió la propuesta que mejoraría el sistema de crédito y cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora, C.A.

El trabajo de grado consultado se relaciona con la presente investigación, por presentar lineamientos para la mejora del sistema de crédito y cobranzas, los cuales podrían brindar directrices para establecer los procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

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

La investigación tuvo por objetivo diseñar un sistema de registro de cobranzas para el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A. La misma se enmarcó en un proyecto factible; la población en esta investigación estuvo constituida por un total de tres (3) trabajadores del Departamento de Cobranzas, por ser ésta un número finito y a fines de obtener el máximo nivel de confianza, se tomó a objeto de estudio una muestra igual a la población; las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la observación directa y la encuesta; el instrumento utilizado fue la encuesta cerrada a través de un cuestionario, con preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformada por ocho (8) ítems y la tabla de observación a través de una lista de cotejo.

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

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

pueda dar solución a la problemática planteada a través de los procedimientos de cuentas por cobrar a proponer.

Por último, Renacut (2012), en **“Análisis de los procedimientos administrativos y contables empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Pepsi - Cola Venezuela, C.A. Agencia Maturín”**, trabajo de grado modalidad pasantía, presentado en la Universidad de Oriente, Núcleo Monagas, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

El objetivo fundamental de esta investigación fue el análisis de los procedimientos administrativos y contables, empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa PEPSI-COLA VENEZUELA, C.A. Agencia Maturín. El tipo de investigación que se realizó fue de campo, con nivel descriptivo, el cual consistió en obtener información en el área de trabajo, con participación directa del personal que labora en el departamento de cuentas por cobrar.

Realizar la investigación permitió concluir que los procedimientos administrativos y contables son eficientes, ya que la empresa aplica una política correcta, lo cual permite contrarrestar la cantidad de cheques devueltos y recuperar el dinero suficiente en un menor tiempo, sin que se produzca pérdidas relevantes en los ingresos que se pretenden obtener en determinado periodo.

Esta investigación guarda relación con el presente informe ya que analiza los procedimientos administrativos y contables empleados en la devolución de cheques devueltos, los cuales pueden servir de guía para los procedimientos de control interno a proponer.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas constituyen un conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados. Según lo afirma Sabino (2014:15), “llamado a veces también marco conceptual, es un conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina que permite organizar los datos de la realidad para lograr que de ellos puedan desprenderse nuevos conocimientos”

2.2.1 Teoría de Procedimientos

Al respecto, Gómez (2011:52), define los procedimientos como “puede considerarse como la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que constituye una unidad, en función a la realización de una actividad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación”.

Por consiguiente, un procedimiento es una serie de operaciones relacionadas entre sí por un conjunto de bien sea de personas o departamentos relacionados para obtener un resultado. Por lo tanto, un procedimiento no es un método individual, y se caracteriza también por no ser una actividad específica.

Los procedimientos han sido conceptualizados de diferentes maneras por los autores, de acuerdo a Robbins y Coulter (2011:285), representan una “... serie de pasos secuenciales relacionados entre sí que pueden usarse para enfrentar un problema estructurado”, de manera que el proceso de toma de decisiones dentro del ámbito empresarial se reduce a ejecutar una serie sencilla de pasos secuenciales.

Partiendo de ello, se podría considerar los procedimientos como un conjunto referido de pasos que buscan un fin en común, establecidos formalmente desde el momento en el cual se hace rutinaria su utilización permitiendo una uniformidad en los procesos.

Objetivos de los Procedimientos

Gómez (2011:61), señala que “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”.

Importancia de los Procedimientos

Los procedimientos significan para la empresa una forma ordenada de poder para ejecutar los trabajos administrativos con el fin de mejorar su función en cuanto a las actividades dentro de la organización.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos se pueden establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, logran promover la eficiencia y la optimización y fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

Características del Procedimiento

Al respecto, los procedimientos presentan las siguientes características:

- Completos: consideran elementos materiales y humanos, así como el objetivo deseado.
- Coherentes: que sus pasos sean sucesivos, complementarios y que tiendan al mismo objetivo.
- Estables: duración del curso establecido, que no cambien a menudo, sino únicamente por emergencias.
- Flexibles: que permitan resolver emergencias sin romper la estructura establecida y que se restablezca el procedimiento al cesar la emergencia.
- Continuidad: tienden a perpetuarse una vez establecidas y las modificaciones solo agregan a las ya establecidas.

Beneficios de los procedimientos

Al respecto Melinkoff (2010:30), señala que “El aumento del rendimiento laboral, permite adaptar las mejores situaciones para los problemas y contribuye a llevar una buena coordinación y orden en las actividades de la organización”.

Mediante los procedimientos, el personal involucrado en el proceso de compras podrá conocer en detalle las funciones que les son asignadas al departamento, así como la asignación de las tareas a cada uno de los trabajadores del área.

2.2.2 Teoría del 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.

Control Interno

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 (2007), 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, (p. 125).

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.

Cabe señalar, que en la Publicación Técnica No. 02 (2009), del Colegio de Contadores Públicos se señala que:

Los procedimientos de control interno abarcan dos áreas medulares, la administrativa y contable, mencionando que los procedimientos administrativos están dirigidos al proceso de decisiones que lleven a la autorización de transacciones por parte de la gerencia, mientras que los procedimientos contables comprenden aquellos que están dirigidos a la protección de los activos y confiabilidad de los registros financieros. (p.15).

Es así, como los procedimientos administrativos buscan controlar la función administrativa diaria, desde el establecimiento de manuales, políticas que guíen el desempeño; los procedimientos contables, favorecen el registro y control de las operaciones correspondientes y autorizadas por el personal competente.

En base a lo planteado, los procedimientos de control son establecidos con la finalidad de lograr la debida autorización de transacciones y actividades, adecuada segregación de funciones y responsabilidades, secuencia operativa, implantación de medidas que aseguren el correcto registro de las operaciones, establecimiento de medidas de seguridad que protejan los activos, verificaciones independientes de la actuación de otros y adecuada evaluación de las operaciones registradas.

En este sentido, Montilla y Herrera (2005), establece que:

Los controles internos están compuestos por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige su negocio y están integrados en el proceso de la administración, los cuales son: Ambiente de control, proceso de evaluación de riesgo, sistema de información y control, actividad de control y monitoreo de los controles. (p. 18)

- Ambiente de control: es el que proporciona disciplina estructura, es la esencia de cualquier negocio, es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia; es el ambiente en donde opera la empresa, en donde el personal es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan. Establece políticas y procedimientos lo cual ayuda a fomentar la participación de los valores.
- Proceso de Evaluación de Riesgo: es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, integrados con ventas, producción mercadeo, finanzas y otras actividades, de manera que opere concertadamente formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. La empresa debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos.
- Actividades de Control: se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la empresa. Las actividades de control pueden ser descritas para objetivos de control especificados, es decir, evaluarse con las directivas administrativas, considerar si se relaciona con el proceso de valoración de riesgos y verificar si las directivas administrativas se están cumpliendo.
- Sistema de Información y Comunicación: se debe identificar, capturar y comunicar información pertinente en forma y oportuna que facilite al personal cumplir con sus responsabilidades. Dicho sistema contiene documentos de información operacional y financiera, además se relaciona con el cumplimiento de negocio, de esta manera se hace posible operar y dirigir la empresa.

- **Monitoreo de Control:** es un proceso de valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello, es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, el cual ocurre en el desempeño de las operaciones, se incluyen las actividades normales de la administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.

En consecuencia, se puede expresar que el ambiente de control sirve para que el personal dirija sus actividades y cumpla con sus responsabilidades de control, es la base para otros componentes. Dentro de este ambiente, la administración o gerencia valora los riesgos para el logro de los objetivos específicos. Las actividades de control ayudan a asegurar que se están cumpliendo las políticas de la administración para manejar los riesgos, a su vez se recibe y comunica a través de toda la organización la información más importante. Y el proceso total es monitoreado y modificado cuando las condiciones lo ameriten.

2.2.3 Teoría de Cuentas por Cobrar

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son reclamaciones o derechos contra terceros, en el caso de la organización son los socios propietarios, por lo tanto son ingresos que no se han recibido en efectivo y suelen estar amparados por recibos o documentos similares que crean el compromiso de pago. De la misma manera, Gómez (2011:21), expone que las cuentas por cobrar son “garantías a favor de la empresa, liquidables dentro del ejercicio normal de la misma, y provenientes de sus actividades específicas”.

En esencias, esta definición es importante, puesto que las cuentas por cobrar van a permitir conocer a la empresa las obligaciones que los clientes contraen con la misma, representando un margen de ganancia a corto, mediano o largo plazo. Sin embargo, en la práctica se designan así todas las clases de créditos, depósitos, anticipos, entre otros que no estén representados por pagare y otras clases de

instrumento formales. Por otra parte, según el boletín del instituto de Contadores Públicos (2003:25), establece que “De acuerdo con el principio de valor histórico contenido en el esquema de la teorías básica de la contabilidad financiera, las cuentas por cobrar deben registrarse según lo convenido inicialmente del derecho exigible”.

Basado en el principio de realización, el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener del efectivo, especie o servicios, de las partidas que la integran, señala que para esto se requiere que se le dé efectos, descuentos o bonificaciones pactadas, así como las estimaciones por irrecuperabilidad o difícil cobro.

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

El nivel de riesgo se puede disminuir con la aplicación de políticas de crédito, que optimicen mas no minimicen el período de cobranza, para que no llegue a significar una baja en las ventas. Atendiendo a esto, es fundamental describir la siguiente definición de riesgo de cobranza.

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

Clasificación de las cuentas

De acuerdo a Hernández (2011), las cuentas por cobrar se pueden clasificar en:

- Cuentas por cobrar a cargo de clientes.
- Cuentas por cobrar a cargo de otros deudores. (p. 58)

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

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

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

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

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

Proceso y Ciclo de Cuentas por Cobrar

Para Díaz (2011), señala que:

Las cobranzas pertenecen a una de las actividades que requieren de un proceso minucioso, integrado y controlado para obtener óptimos resultados. Con respecto a esto, menciona que: La operación básica de cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias

para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago. (p. 124).

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

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

Fase 1: Identificación de Oportunidades de Cobro: la cobranza surge de una operación previa de Ventas, que, a su vez, originó un proceso de facturación. Esto significa que en el momento de la cobranza ya se dispone de registros de computación con información almacenada (fecha de vencimiento) que permitirá identificar, en el momento correspondiente, las distintas oportunidades en las que deben iniciarse las gestiones de cobro. Por lo tanto, un programa de computación recorrerá periódicamente el archivo de Débitos a Clientes pendientes de cancelación (normalmente Facturas y Notas de Débito) y detectará cuáles se encuentran en situación de cobro. Una situación similar se presentará si llevan registros de Documentos a Cobrar.

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

identificación de los comprobantes, cuya cobranza se encargará cada cobrador. El detalle de esos listados incluirá el número de Factura, Nota de Débito o Pagaré, fecha de emisión y de vencimiento, importe neto (indicación de descuento, si corresponde), razón social o nombre del deudor, domicilio de pago y un espacio destinado para registrar el resultado de la gestión (no cobrado o, en caso contrario, número de recibo, tipo de recaudación de importe neto y descuento).

En el caso de cobranzas por correspondencia (cuando los clientes cancelan sus deudas a través del envío de cheques por correo) deben tomarse determinados recaudos por razones de control. En primer lugar, la correspondencia deberá ser recibida y manejada por un sector ajeno a Tesorería. Ello es a causa de que un tercero, ajeno al movimiento de fondos, sirva de elemento de control acerca de los valores recibidos y de la oportunidad de su recepción. En este caso, el receptor cubrirá una planilla especialmente diseñada para registrar los valores recibidos por correspondencia. Luego, los cheques serán enviados a Tesorería para continuar con el circuito de cobranzas.

Fase 3: Gestión de Cobro: si la Cobranza se efectúa por medio de cobradores a domicilio, estos entregarán recibos que podrán ser provisorios, si las normas de la empresa lo determinan, hasta que los cheques sean acreditados en su cuenta. En caso contrario, el recibo será definitivo (recibo oficial), pero se aconseja dejar constancia en éste mediante una leyenda aclaratoria que certifique los documentos a los que hace referencia ese recibo. Luego de verificarse la acreditación bancaria de los respectivos cheques recibidos, los mismos serán cancelados. Cualquiera sea el resultado de la gestión de cobro, el cobrador lo dejará registrado en el listado que se le entregó para el trámite, con el detalle del número de cheque, banco, importe y recibo, si es que tuvo éxito en su gestión.

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

lograr esto, es conveniente diseñar un formulario especial para esta rendición, el cual podría ser incorporado al sistema de computación que administre este procedimiento, y presentar por pantalla la estructura del esquema de información requerida por la fase de rendición. Es fundamental destacar que toda la información ingresada en la

- En caso de haberse otorgado descuentos por pronto pago, se deberán conciliar los importes totales de facturas canceladas con los importes reales cobrados en relación con esas facturas.
- La sumatoria de los listados indicados en el primer punto deben concordar con el importe total de recibos emitidos y con la suma de los importes de las boletas de depósito. Por otro lado, las estrategias de control interno estarán referidas también por el ciclo de cobranzas, por lo que la teoría antes señalada sustentará la propuesta.

Reglas Generales de las Cuentas por Cobrar

Según el Instituto Mexicano de Contadores Públicos (1996):

...las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas como de exigencias inmediata a corto plazo cuya disponibilidad es instantánea dentro de un plazo no mayor, de un posterior a la fecha del balance con excepción de aquellas cosas en que el ciclo normal de operaciones exceda de este periodo debiendo en este caso hacerse la revelación correspondiente en el cuerpo del balance general o en una nota a los estados financieros... (p.77).

El manual señala que las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el balance general como activo circulante inmediatamente después del efectivo y de las inversiones en valores negociables. La cantidad por vencerse a más de un año o del ciclo normal de las operaciones deberán presentarse fuera de los activos circulantes.

Administración de las Cuentas por Cobrar

Todo departamento de las cuentas por cobrar debe tener una buena administración de la gestión, en este sentido, Gómez (2011:265), opina la administración del crédito se divide en tres funciones:

Planear: consiste en planificar un sistema operativo que sirve para la toma de decisiones. Delegar: en toda gerencia existen varias funciones de distinto nivel y se debe procurar una efectiva delegación. Controlar: consiste en el seguimiento de la evolución de los créditos, mediante la revisión selectiva de los riesgos.

En tal sentido, la administración del crédito y cobranza consiste en aumentar las ventas rentables y aumentar así el valor de la empresa al extender el crédito a sus clientes. Por esta razón, la administración del crédito y cobranza juega un rol muy importante, lo cual es su función; es decir identificar los factores que hayan tenido un impacto negativo sobre la posición financiera de los clientes y sobre la capacidad de hacer los pagos de los créditos, ayudando a mantener los servicios prestados por las pequeñas y medianas empresas.

Con relación a la rotación de la cuenta por cobrar Kester (2006:531), explica el método para obtener la rotación de cuentas por cobrar de la siguiente manera: “Dividir las ventas anuales, preferiblemente las ventas a créditos; por el promedio por el saldo final de cuentas por cobrar”.

Asimismo, la medición de la liquidez en las cuentas por cobrar denominado también rotación de cartera se efectúa analizando las cuentas por cobrar, puesto que al aplicar este indicador y existen cuentas muy vencidas, la liquidez que miden los otros indicadores podrían resultar irreal. Todo lo anteriormente expuesto, refleja que para calcular el periodo medio de cobro de rotación de cuentas por cobrar es el siguiente: En primer lugar, las ventas a crédito anuales se dividen entre 360 para hallar las ventas diarias o medias; y segundo, que las cuentas por cobrar se dividen entre las ventas diarias para hallar el número de ventas por días inmovilizados en cuentas por cobrar. Este autor define la rotación de cuentas por cobrar como el periodo medio de cobro, porque representa el tiempo que la empresa tarda en recuperar las ventas a crédito.

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 (2012:287), “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”.

Meigs (2012), sostiene que:

Un empleado puede ejecutar el retiro del efectivo cobrado a un cliente sin generar registro alguno del cobro y luego deshacerse 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 (p. 288).

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.

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:

1. Mensualmente, como mínimo, deben ser cuadrados los auxiliares de cuentas por cobrar con el mayor general.
2. Es una práctica muy sana, enviar mensualmente estados de cuenta a los clientes.
3. 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.
4. Los empleados que llevan los mayores auxiliares de cuentas por cobrar deben ser rotados con frecuencia.

5. 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.
- 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.

Según García (2012:75), los procedimientos que deben aplicarse a las cuentas por cobrar para mantener un control interno adecuado de ellas, son:

Clasificación por antigüedad de saldos: la antigüedad de saldos debe ser revisada periódicamente por un empleado; esta labor es independiente de las funciones relativas a cuentas por cobrar o a la recepción del efectivo. Debe tenerse una previsión contra malos manejos, ya que mediante la investigación de los saldos antiguos, se puede descubrir remesas no registradas o registradas en cuentas equivocadas.

Estado de cuentas Mensuales (clientes): los estados de cuenta deben ser enviados con regularidad a todos los deudores, esto permite capacitar al deudor para reportar discrepancias. Las excepciones al envío de estados de cuenta admiten usarlas para esconder sustracciones. Los estados de cuenta deben ser cotejados independientemente con el auxiliar y enviados por correo sin que la persona que lleva el auxiliar o el cajero tenga acceso a ellos. Permite asegurarse de que el estado de cuenta coincida con la cuenta y que no sea interceptado por aquellos que están en los puestos que les permite sustraer efectivo o esconder la sustracción del mismo.

Conformidad de saldos: el envío de circulares a los deudores solicitando conformación de saldos, es requisito para cumplir con una norma de auditoría generalmente aceptada. Una de las pruebas más eficaces para determinar la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar dentro del régimen de propiedad del negocio, es su conformación directa con correspondencia. Periódicamente debe confirmarse, con carácter mensual, los saldos individuales de los clientes, de tal manera que puedan conciliarse con el estado de cuenta emitido por la empresa.

Ahora bien, Aguirre (2012:118), establece que los procedimientos y controles en el área de cuentas por cobrar dependerán fundamentalmente de las distintas variables que operen en la actividad del negocio y del volumen de las mismas. Con carácter general se podrían distinguir las siguientes:

- Número de clientes vivos existentes en la entidad y tipo, es decir, características del cliente.
- Estructura organizativa y operativa.
- Políticas y criterios establecidos por la entidad (Concesión de crédito, límites, condiciones, entre otros).
- Medios y equipos para la gestión y control de clientes y de las cuentas por cobrar.

Comercialización o no del departamento de clientes o control de las cuentas por cobrar.

2.2.4 Cobranza

La cobranza puede ser definida como la cantidad de dinero que un acreedor tiene derecho a recibir de sus deudores por la actividad económica que realiza. Según Montaña (2011:58), “es el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento”.

Sostiene Montaña (2011:59), que el departamento de cobranzas necesita tener facultades que le permitan presionar al cliente en forma adecuada y lograr la recuperación del crédito pendiente, se pueden mencionar las siguientes:

- Enviar cartas de cobranza de acuerdo con el sistema implantado.
- Notificar al departamento de crédito para que reduzca, suspenda o cancele el crédito otorgado a un cliente moroso, cuando a su juicio sea incosteable o peligroso seguir manejándolo
- Aceptar o rechazar los valores utilizados como forma de pago.

- Aceptar mercancías u otros objetos a clientes, para la recuperación parcial o total de sus saldos.
- Turnar por la vía legal el cobro de las cuentas morosas que lo ameriten.

Objetivos de la Cobranza

La organización vela por la salvaguarda de sus activos y por este motivo adapta sus necesidades a una serie de objetivos, que darán la importancia suficiente a las cifras manejadas en la administración de las cobranzas. Establece Montaña (2011:60), “La cobranza tiene como objetivo principal y universal cobrar oportunamente. El objetivo secundario depende de las características de la empresa y la política establecida en forma rígida o tolerante”. Si la posición de la empresa es rígida respecto a la cobranza, el objetivo secundario debe ser cobrar el dinero. Esto significa que se cobrará al cliente toda la deuda sin excepción, sin importar el costo de la cobranza. Con esta política se busca que la empresa tenga una firme estructura económica.

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

Partidas por cobrar

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

- Ventas
- Entradas de Efectivo (Cobros)

- Rebajas y devoluciones sobre ventas
- Débitos de cuentas incobrables
- Gastos de ventas incobrables.

Establece Arens y Loebbeck (2012) que:

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

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

Sistema de Cobranza

Para un sistema de cobranzas sea efectivo, este debe proporcionar rapidez y regularidad de seguimiento y debe estar organizado para utilizar al máximo, métodos de comunicación rutinarios, poco costosos y que consuman poco tiempo con aquellos clientes que requieren solo recordatorios casuales.

Por tal motivo, la cobranza es una operación que realiza la empresa con la finalidad de recuperar el monto de una venta a crédito, bien sea de un servicio o de un producto. Cuando se habla de un sistema de cobranza se refiere a la fijación de objetivo y políticas de cobranzas que debe aplicar determinada empresa, dependiendo de la actividad comercial a la cual esta se dedica; todo esto para ser que retorne el dinero producto de las ventas en el plazo justo, lo cual permitirá el desenvolvimiento normal de la empresa en sus operaciones de compra – venta.

Aspectos a considerar dentro de un Sistema de Cobranza

Sistema de identificación del problema: la mayoría de las pequeñas empresas utilizan un informe de antigüedad de cuenta, el cual sirve para identificar los saldos vencidos; pero realmente allí está uno de los problemas, el que solo refleje los saldos ya vencidos, este informe debe reflejar con anticipación el vencimiento para poder planificar las actividades de cobranza.

Actividades de cobranza: la manera de realizar la cobranza puede ser muy variada, sin embargo no todas surten efecto inmediato, por lo general para algunos clientes puede utilizarse una forma, lo que no quiere decir que para otros sea la misma; la tendencia es utilizar la acción de cobranza que le genere más dinero y sea lo menos costosa de usar.

Esta actividad de cobranza pueden ser: enviar la segunda copia de la factura original, una primera carta de cobranza, una segunda carta de cobranza, la segunda llamada de cobranza o la primera vez que menciona una acción legal, independientemente de la forma. Es importante resaltar que para que el sistema de cobranza sea efectivo debe saberse ¿Cuándo se tomara acciones específicas? ¿Cómo se podrá llevar a cabo acciones específicas y adecuadas?

Conducta evasiva del deudor: algunos clientes después de ejercer la acción de cobranza, llegan consistentemente con pagos, de igual manera otros llegan con excusas; cuando llegan de la última forma hay que determinar realmente si es valedera o no la razón por la cual no han cancelado y tratar de remediar la situación de la mejor forma posible.

Cuando se trate de clientes que no tienen intención de pagar sus cuentas, es recomendable enviar la cuenta a un abogado especializado en cobranza si el monto lo amerita, de lo contrario es preferible cancelar la cuenta, puesto que los costos de cobranza pueden sobrepasar el monto de la ganancia potencial. Esto tiene concordancia con la forma de trabajar de la organización ya que la cuenta del socio

está abierta en libro y a medida que pasan los meses se irá acumulando la deuda a base de una cuota fija de mantenimiento o extra, estipulada según asamblea de accionistas.

Según boletín emitido por el Instituto Mexicano de contadores Públicos (1996:238), establece que: “de acuerdo con el principio de valor histórico contenido en el esquema de la teoría básica de la contabilidad financiera, las cuentas por cobrar deben registrar el valor convenido inicialmente del derecho exigible”.

Basado en el principio de realización, el valor pactado deberá modificarse para reflejar lo que en forma razonable se espera obtener del efectivo, especie o servicios de cada una de las partidas que la integran, señala que para esto se requiere que se les dé efectos o descuentos o bonificaciones pactadas, así como las estimaciones por irrecuperabilidad o difícil cobro. En el boletín se expresa que para cuantificar el importe de las partidas que habrán de considerarse irrecuperable o difícil cobro, debe efectuarse un estudio que sirva de base para determinar el valor de aquellas que serán deducidas o canceladas y estar en condiciones de establecer o incrementar las estimaciones necesarias, en previsión de eventos futuros cuantificables que pudieran efectuar el importe de las ventas.

Políticas de cobro

Al respecto dice Villaseñor (2008:220), “Las políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia hacia el nuevo, afín de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida”.

Particularmente, las políticas de cobro se refieren a todas aquellos parámetros que regular los procedimientos que emplean las empresas, con la finalidad de recuperar los créditos que han otorgado a sus clientes. Las políticas deben ser claras, definidas y deben estar por escrito. El establecer políticas de cobranzas es sumamente importante, dado que el personal que labora en el departamento de crédito y

cobranzas, sepan que se puede hacer y para aquellas personas que entran nuevas a la empresa sirven de gran ayuda, porque les orienta. Es por esto, que la implementación de políticas de cobranzas trae los siguientes beneficios:

- El personal puede contar con un crédito sobre la unidad e cobranza.
- Los clientes reciben el mismo trato y el personal da las mismas respuestas a los clientes.
- El personal subalterno puede actuar más independientemente, sin consultar o referir los casos a los responsables de área agilizando el proceso.

Asimismo, deben considerarse algunos aspectos al diseñar las políticas de cobranzas, en primer lugar, debe saberse las condiciones de pagos que pueden aceptarse como cheques, giros y pagos transferidos, luego las acciones a seguir en los casos en que haya cheques devueltos; posteriormente debe saberse los procedimientos de cobranzas de acuerdo al cliente y el trato que debe dársele a los considerados morosos.

Gestión de Cobranza

En relación con la gestión de cobranza Villaseñor (2008:222), lo señala como “El procedimiento de cobro es una de las muchas actividades de una empresa que en su conjunto determina su eficiencia”. Es decir, se refiere a la administración eficiente del dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes, de los procedimientos de cobro y su pronta recuperación.

La rotación de este dinero es vital para la estabilidad de la empresa, con ello garantiza un buen flujo de efectivo que permitirá a la empresa realizar sus operaciones de compra- venta en forma adecuada. Otro aspecto a considerar dentro de la gestión de cobranza, es el mantenimiento y utilización de registros adecuados que suministren información veraz y oportuna sobre los clientes a los cuales se les ha otorgado créditos. Dentro de estos aspectos están:

- Para cada cliente debe establecerse un registro permanente e individual de las facturas.
- El registro individual debe mostrar la fecha, número de factura y cantidad de cada compra.
- Debe evidenciar la fecha y cantidad de cada pago realmente recibido.
- Se debe anotar el seguimiento de cobro que se le haga al cliente como: visitas personales, llamadas telefónicas, cartas de cobro o recordatorio.
- Se debe asignar a un individuo la responsabilidad de mantener esos registros.

En relación con el mantenimiento de los registros, necesariamente es importante que estos registros individuales de los clientes a crédito sean llevados con mucha exactitud y al día, probablemente sean los registros más importantes y valiosos que tengan su negocio.

Por otra parte, es importante recalcar que la gestión de cobranza en una empresa que está bien organizada, debe realizar los cobros en las fechas convenidas en la factura, de manera que no se permita que el cliente sobrepase la fecha estipulada de cobro. Para ello se hace necesario que se implemente una serie de políticas y normativas que regulen la gestión de cobranzas, garantizando un mejor control.

Cabe destacar que para el buen funcionamiento de la unidad de cobranza dentro de la organización se hace necesario que la persona que realice la labor de cobranza, entregue a diario una relación del dinero recaudados de los cobros hechos a caja o al departamento de cobranza, además de devolver los documentos no cobrados para realizar las anotaciones y observaciones necesarias para cada caso y preparar así la acción de cobro para el día siguiente.

Retención del dinero cobrado significa un riesgo y un obstáculo para el normal desenvolvimiento del flujo diario a caja y por consiguiente el departamento de crédito y cobranza se mantiene desinformado y no tiene conocimiento de la verdadera situación, por lo que resulta muy importante la comunicación existente entre el departamento y el personal de cobranza puesto que ello asegura una gestión eficiente.

Igualmente esta comunicación debe existir entre el departamento de crédito y cobranza y el de contabilidad, para que este registre los movimientos del día y poder ofrecer oportunamente información a la gerencia sobre los resultados de la gestión realizadas, lo cual servirá más adelante para la toma de decisiones acertada.

Optimización del Sistema de Crédito y Cobranza

De acuerdo con Villaseñor (2008:105), la optimización de este sistema “es una actividad encaminada a lograr el desarrollo de una gestión de manejo de cuenta de activos y pasivos a corto plazo por medio de la estrategia administrativa de gerencia”. Destacando en este sentido que la optimización, se logra cuando existe un adecuado flujo de información y se permite planificar de forma anticipada las actividades que hagan efectivo el retorno de los activos entregados en créditos.

2.3 Definición De Términos Básicos

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

Clientes: son todas aquellas personas que debe 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.

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

Comprobación: derecho de la administración a investigar los hechos, actos, situaciones o circunstancias que integren o condicionen el hecho imponible.

Cuentas Incobrables: cuentas pendientes por cobrar que es muy improbable que vayan a ser cobradas.

Cuentas por Cobrar: registra los aumentos y las disminuciones derivados de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a

crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existe un programa para llevar a cabo las operaciones.

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

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

Gestión: acción y efecto de gestionar o decir, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio.

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.

Orden de Compra: documento que maneja el departamento de compras y puede variar en su forma y extensión. Al momento de ser firmado por el vendedor y comprador se convierte en un contrato de compra venta.

Procedimientos: son planes en cuanto establecen un método de manejar actividades futuras de la empresa.

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

Proveedor: persona o empresa que prestar visión de abastecimiento de bienes y/o servicios.

Requisición: documento interno que maneja una empresa para indicar las necesidades que tiene de materia prima o cualquier otro material.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Con esta investigación, se buscó proponer procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A., para obtener las cifras reales de las cuentas por cobrar con mayor eficiencia y rapidez, de tal manera que la información presentada en los estados financieros sea lo más veraz posible, dando confiabilidad a los gerentes, y ésta sea a su vez una herramienta útil al momento de la toma de decisiones, permitiendo además fortalecer su liquidez y poder efectuar oportunamente el cobro a sus clientes.

La metodología del proyecto de acuerdo a Ramírez (2011:26), “incluye el tipo o tipos de investigación, las técnicas y procedimientos que serán utilizados para llevar a cabo la indagación”, permitiendo definir cómo se realizará el estudio para responder al problema planteado, por lo tanto, la finalidad de este capítulo consiste en explicar los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las fases del estudio.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

La metodología que se implementó para la presente investigación fue bajo la modalidad de un proyecto factible, debido a que permitió proponer procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A., con el fin de lograr la eficiencia de los procesos en el área de cuentas por cobrar, fundamentado en un diseño de campo a nivel descriptivo, con apoyo en un estudio documental.

Según las normas de la Universidad Santa María (2014:82), el proyecto factible “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una

organización o grupo social que se ha evidenciado a través de una investigación documental o de campo”, esto se relaciona directamente con esta investigación, ya que la propuesta es un modelo operativo viable donde se requirió el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presente la empresa Ambiclean C.A.; el estudio se apoya en una investigación de campo, porque los datos se recolectaron directamente en el sitio de estudio, lo cual fue necesario para la obtención de los datos directamente en la realidad.

3.2 Fases Metodológicas:

Es importante resaltar que en la elaboración de la presente investigación se tomaron en cuenta tres (03) fases metodológicas, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, las cuales se describen a continuación:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cobranza para determinar las necesidades de control interno de la empresa Ambiclean C.A.

Para el desarrollo de esta primera fase, y establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual de la empresa Ambiclean C.A., con respecto a la necesidad del establecimiento de procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza, es necesario determinar en primer lugar cuál va hacer la población a la que se va a dirigir el estudio. Por lo tanto, al hablar de población Palella y Martins (2010:91), 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 una (01) persona, quien actualmente es el Gerente General de la empresa objeto de estudio.

Por su parte, con relación a la muestra Hernández, Fernández y Baptista (2010:236), indican que “Es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. Es de gran importancia, señalar que

dadas las características de la población determinada solo por el Gerente General de la empresa Ambiclean C.A. y debido a que la población es pequeña, se consideró que la muestra estuvo conformada por toda la población. Por tal efecto, según Hernández (2011:67), “cuando una población es menor de cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra”. En este sentido, la muestra estuvo constituida por una (01) persona del área administrativa de la empresa en estudio.

En el mismo orden de ideas, para recabar la información es necesario seleccionar a las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así Arias (2006:67), indica que “La técnica de recolección de datos es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información”. En este sentido, para la recopilación de información se aplicó como técnica la entrevista.

Asimismo, la entrevista que según Arias (2006:73), la define como “más que un simple interrogatorio es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara” entre el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida”, fue de tipo estructurada, se le efectuaron preguntas abiertas sobre el funcionamiento de las empresa, así como también del tema en estudio de manera de obtener información necesaria.

3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de control interno del proceso de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

En esta fase, se analizaron los factores tanto externos como internos que afectan los procesos de control interno del proceso de cobranza de la empresa Ambiclean C.A., con el propósito de determinar las debilidades y fortalezas de los procesos de cobranza, tomando como bases para su desarrollo la aplicación de la técnica la observación directa. Es por esto, que de acuerdo a Arias (2006:69), la observación directa “Es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca

en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”.

Por otra parte, Paella y Martins (2010:113), establecen que un instrumento de recolección de datos “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”. A través de la observación directa, se tomó como instrumento la lista de cotejo, la cual según Paella y Martins (2010:111), es aquella que “Consiste en la confrontación de una serie de características previamente seleccionadas en un contexto también preestablecidos. Permiten al observador anotar si esa característica está o no presente”.

Asimismo, se procedió a la extracción, del análisis de los resultados que se obtuvieron de las herramientas de la entrevista y de la observación directa. Esta fase es primordial, debido a que a través de ella se pudo hacer énfasis en lo que realmente se va a proponer, ya que si se logra obtener el diagnóstico real del área en estudio, se podría atacar las debilidades y amenazas, así como también se podría fortalecer las oportunidades encontradas. Esta herramienta utilizada permitió hacer la evaluación de los procedimientos a proponer.

3.2.3 Fase III: Diseño de los procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A

En ésta última fase de la investigación, se presentó la propuesta de los procedimientos para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A, a través de los datos obtenidos de los instrumentos y el análisis de los resultados, lo cuales fueron sometidos a un procedimiento de análisis e interpretación desde el punto de vista cualitativo, con la finalidad de hacer efectivo el proceso de cobro de las cuentas por cobrar vencidas, para recuperar los recursos que se encuentren en manos de los clientes y poder fortalecer la liquidez financiera de la

empresa, en función de poder cancelar las deudas y obligaciones contraídas de manera oportuna.

En ésta propuesta se encontró incluidas las acciones concretas de las cuales se desarrolló para trascender las dificultades presentes en esta investigación y así cumplir con los objetivos de la misma.

Cabe destacar que en la propuesta se consideraron los siguientes aspectos:

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

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de los resultados

Este capítulo tiene como finalidad exponer los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información, con la finalidad de desarrollar la fases metodológicas de la investigación, de acuerdo a los objetivos específicos propuestos, mediante el cual se pueda hacer un diagnóstico sobre el proceso real de cobranza, así como identificar las debilidades existentes en el proceso, y poder darle la solución viable a la problemática a través de los procedimientos de control interno propuestos.

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de cobranza para determinar las necesidades de control interno de la empresa Ambiclean C.A.

Esta fase tiene como finalidad realizar un Diagnóstico de la situación actual del proceso de cobranza para determinar las necesidades de control interno de la empresa Ambiclean C.A., mediante los resultados obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de datos la entrevista estructurada, apoyada con un cuestionario compuesto por diez (10) preguntas abiertas aplicados a la muestra representada por el gerente general de la empresa, los cuales fueron analizados e interpretados, los cuales se exponen a continuación:

1. ¿Usted cree que los procesos de cobranza en la empresa Ambiclean, C.A es fundamental para el funcionamiento de la empresa y porque?

R: El encuestado considera que es, fundamental, debido a que en realidad toda empresa necesita y requiere de un proceso de cobranza para hacer el seguimiento de las facturas y todo lo correspondiente, y a su vez, ayuda a que la empresa tenga el ingreso disponible para poder pagar todas las obligaciones necesarias para el buen funcionamiento y así cumplir con los objetivos propuestos.

2. ¿Con qué frecuencia se observan las facturas pendientes por cobrar vencidas?

R: Actualmente, con la situación económica que se presenta en Venezuela, les afectó ya que son una empresa de servicios y bajó un poco la influencia de los clientes y por lo tanto son pocos los clientes a los que les facturan. Con los clientes que están trabajando, el mismo gerente se encarga de revisar constantemente, para su gestión de cobro.

3. ¿Están claramente definidas las condiciones de cobranza entre la empresa y el cliente?

R: Si, porque la empresa trabaja con orden de compra, en la misma se detallan las condiciones de cobro, si el cliente está de acuerdo acepta firma y se genera la orden de compra con la que se va a trabajar.

4. ¿Se realiza un seguimiento efectivo para los cobros de las facturas vencidas? Describa alguna de ellos.

R: Si, lo hay, el seguimiento que se realiza es verificar el vencimiento de las facturas notificar vía correo electrónico o teléfono que facturas están vencidas y por vencer y cuales saldrán para el cierre de mes.

5. ¿Cree usted que sería provechoso para la productividad de la empresa ejecutar procedimientos de control interno para mejorar la problemática actual, y porque?

R: El encuestado considera que todo proceso de control es fundamental y provechoso para la empresa, ya que con estos se analizarían las debilidades y estas se mejorarían para tener una mejor un rendimiento productivo tanto económico, social y laboral.

6. Sabemos que una de la problemática en el departamento de cobranzas de la empresa Ambiclean, C.A, es no contar con un sistema computarizado para el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar, ¿porque la empresa no lo ha implementado?

R: Siempre lo han tenido en cuenta, pero no se ha implementado un sistema computarizado para esto por los costos de los equipos informáticos y sistemas, pero consideran que más adelante con el crecimiento de la organización tendrán mayores ingresos, y es donde se adaptaran e implementaran los tipos de sistemas computarizados que requiera la empresa, tanto contables como administrativos.

7. ¿Usted cree que llevando un registro computarizado de las cuentas por cobrar mejoraría la problemática existente?

R: El encuestado dice, que todos los sistemas computarizados son de muy buena ayuda y estos les facilitan más en cuanto al registro y seguimientos de las cuentas por cobrar y minimizarían un poco el flujo de facturas vencidas.

8. ¿Qué medida la empresa aplica al cliente, cuando estos no cumplen el lapso de tiempo establecido que se le otorga?

R: Lo primero hacen es exigirles el pago de las facturas atrasadas, le envían un correo electrónico detallando el monto pendiente por pagar y los días demora, si le hacen caso omiso se llama por teléfono preguntando por qué no han cumplido con el lapso de tiempo, si aún no pagan les realiza una visita al cliente. Y si el mismo requiere de otro servicio se le exigen que no posean facturas vencidas, les piden un anticipo del 50 % de la nueva facturación y se le reduce los días de crédito.

9. ¿Qué condiciones otorgaría usted al cliente, para que estos no se demores en cancelar las facturas vencidas?

R: En realidad, no le pondrían muchas condiciones, pero si se le otorgarían un adelanto del 50 % del monto a facturar o llegar a un acuerdo si el monto es grande fijar unas cuotas mensuales hasta cancelar el monto total facturado.

10. Para finalizar, ¿consideraría usted en contratar un personal calificado que se encargue del departamento de cobranza?

R: Actualmente si se está considerando contratarlo, debido a la necesidad de establecer un departamento de cobranza, que lleve el control de las cuentas por cobrar y poder hacer efectiva la reposición de la inversión que se encuentra en manos de los clientes, ya que se necesita mejorar la liquidez financiera para el pago oportuno de sus obligaciones y mejorar tanto las relaciones con los clientes como con los proveedores.

4.1.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de control interno del proceso de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A.

En esta fase se aplicó la técnica de la observación directa apoyada en una lista de cotejo la cual fue aplicada en la gerencia general con la finalidad de poder identificar las debilidades y fortalezas del control interno.

Cuadro No. 1. Control interno de cuentas por cobrar de la empresa Ambiclean, C.A.

Aspectos Observados	Presente	Ausente
1.- El cliente cumple con las políticas de crédito otorgado, de manera puntual.		X
2.- Cuentan con banca electrónica para verificación de saldos.	X	
3.-Existe monitoreo y seguimiento constante, efectivo sobre las facturas vencidas	X	
4.- Se realizan conciliaciones		X
5.- Se presentan errores de facturación que puedan causar retrasos en el proceso de cobranza.		X
6.- Los Documentos por cobrar tienen un resguardo seguro.	X	
7.- Existencia de un sistema computarizado		X

Fuente: Araujo (2017).

- El cliente no cumple con las políticas de crédito otorgado, de manera puntual, por lo que se considera, evaluar a los clientes que presenten de manera recurrente retraso en el pago, y condicionar ventas de contado o pre-pago.
- Asimismo, se puede decir que cuentan con banca electrónica para verificación de saldos, y de esta manera poder observar los importes de los clientes que han depositado en cuenta o realizado transferencia, lo que se considera una fortaleza.

- Se realiza monitoreo constante, efectivo sobre las facturas vencidas, sin embargo No se realiza seguimiento alguno, de las cuentas por cobrar para verificar que el cliente cumpla con la fecha de pago, lo que refleja una debilidad por falta de monitoreo de las cuentas pendientes por cobrar.
- Se observa, que no se realizan conciliaciones, es necesario que estas se hagan de manera recurrente, con la finalidad de mantener los saldos reales actualizados, y poder brindar información confiable al departamento de administración.
- No se presentan errores de facturación que puedan causar retrasos en el proceso de cobranza.
- De igual manera, se pudo observar que los documentos por cobrar están debidamente resguardados. Considerando que las facturas originales son resguardadas hasta el momento que el cliente realice el pago.
- También se observó, que no existe un sistema computarizado, esto atrasa la gestión de cobranza ya que no hay un control y facilitación de las mismas.

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación la entrevista y la observación directa, de los cuales se identificaron las debilidades y fortalezas de control interno del proceso de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A., detallados a continuación:

Cuadro 2.- Exposición de Fortalezas y Debilidades del control interno de la empresa Ambiclean C.A.

FORTALEZAS
1.-Manejan estados de cuenta. 2.-Existe monitoreo y seguimiento constante, efectivo sobre las facturas vencidas. 3.-Cuentan con banca electrónica para verificación de saldos. 4.-Los Documentos por cobrar tienen un resguardo seguro 5.-Empresa con disposición de implementar los procedimientos propuestos para mejorar sus procesos. 6.-Trabajan mediante correo electrónico.
DEBILIDADES
1.-No hay un seguimiento para que el cliente cumpla el lapso de tiempo en las cuentas por cobrar. 2.- No hay un sistema computarizado para el registro y seguimiento de las cobranzas. 3.- No se realizan conciliaciones bancarias. 4.- No existen procedimientos a seguir para la gestión de cobranza. 5.- No se realizan recibos de cobro. 6.- Los clientes no notifican oportunamente el pago de sus deudas. 7.- No cuentan con un personal capacitado para el área de cobranza. 8.- No existe departamento de caja.

Fuente: Araujo (2017).

4.1.3 Fase III: Diseño de los procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A

En ésta última fase de la investigación, se presentó la propuesta de los procedimientos para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A, a través de los datos obtenidos de los instrumentos y el análisis de los resultados, lo cuales fueron sometidos a un procedimiento de análisis e interpretación desde el punto de vista cualitativo, con la finalidad de hacer efectivo el proceso de cobro de las cuentas por cobrar vencidas, para recuperar los recursos que se

encuentren en manos de los clientes y poder fortalecer la liquidez financiera de la empresa, en función de poder cancelar las deudas y obligaciones contraídas de manera oportuna.

En ésta propuesta se encontró incluidas las acciones concretas de las cuales se desarrolló para trascender las dificultades presentes en esta investigación y así cumplir con los objetivos de la misma, la cual se desarrolló en el siguiente capítulo.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

Las organizaciones están sufriendo los impactos de la globalización, la competencia, cambios tecnológicos, y los efectos económicos del país en el cual pertenece, requiriendo de herramientas y técnicas que permitan mejorar los procesos en los diferentes niveles de la organización como estrategia competitiva, que les contribuya a ser más eficientes y eficaces en la consecución de sus objetivos, para permanecer en el mercado en el cual se desenvuelven, ofreciendo productos que satisfagan la necesidades de los clientes y mantenerse en el piso de venta.

Es la razón de la gerencia, la cual busca implementar, nuevos procedimientos que estén acorde a los objetivos propuestos, que garanticen el desempeño la gerencia requiere de herramientas que permitan que los procesos sean eficientes y efectivos, y estén acorde a los planes y metas propuestos.

Por lo tanto, siendo el talento humano el que desempeña las actividades necesarias para lograr el cumplimiento de la planificación de la gerencia, se requiere mejorar su desempeño, a través de procedimientos claramente definidos y bajo las normativas que garanticen su ejecución.

Para la empresa Ambiclean, C.A, es de gran importancia mejorar sus procesos, en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar y cobranza para ser más efectiva y mejorar su liquidez financiera, ya que es requerida para el pago de sus obligaciones de manera oportuna y asegurar la operatividad de la empresa, de manera sencilla para

que el personal involucrado, logre su desempeño de manera eficiente y eficaz, realizando un adecuado registro las facturas de ventas y actualización de los auxiliares de cuentas por cobrar, y hacer efectiva la cobranza, impulsando a una mejor comunicación con los clientes al hacer seguimiento de sus pagos, emitir estados de cuenta para gestionar mejor la cobranza, implementar el análisis de cuentas para mejorar sus operaciones y finalmente realizar los registros de manera oportuna para emitir los reportes necesarios para brindar las cifras reales a la gerencia para alimentar el flujo de caja y poder tomar decisiones organizacionales de operatividad e inversión.

Para el logro de los objetivos y metas, se deben seguir los procedimientos en los procesos, que se pretenden proponer, y buscar también mejorar la gestión de cobranza a través del control interno de las cuentas por cobrar, de tal manera que los procesos sean efectuados con eficiencia y eficacia, así como poder brindar una mayor estabilidad laboral a sus trabajadores, quienes son el valor agregado más importante de la organización.

5.2 Objetivos de la propuesta

5.2.1 Objetivo General

Diseñar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos

- Elaborar procedimientos de control interno para los procesos de cobranza
- Establecer procedimientos de emisión y envío de estados de cuenta y conciliaciones bancarias.
- Elaborar formatos para el control interno de cobranza.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica, debido a que la organización requiere mejorar sus procesos de cobranza, con la finalidad fortalecer la liquidez financiera, mediante la propuesta procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A., ya mediante ella, se minimizarán las debilidades existentes en los procesos, detectadas mediante los instrumentos aplicados, por lo tanto se podrán establecer normativas de cobranza, proponer una persona para el puesto de cobranza, que le pueda hacer seguimiento desde su registro, gestión y cobro, manteniendo la información contable actualizada, para la toma de decisiones de la gerencia.

De esta manera, la empresa podrá recuperar la inversión que se encuentra en manos de terceros, evaluar las capacidades de los clientes de endeudamiento, al ser recurrente el retraso del pago, además de poder cancelar sus obligaciones de manera oportuna, contando con los recursos financieros disponibles, y recibidos en el momento esperado de acuerdo a la planificación de cobranza. Con la aplicación de adecuados controles internos en el área de cobranza, se evitará de exponer a la organización a riesgos importantes, garantizando la obtención de información veraz y oportuna sobre la cobranza de la empresa.

Tras las implicaciones anteriores, mediante los procedimientos de control interno expuestos, permitirá el buen desempeño de los trabajadores del departamento de cobranza, y la rentabilidad de todos los recursos en operaciones del negocio. Asimismo, servirá como guía práctica y confiable a la gerencia para planificar, ejecutar y controlar todo lo referente a los créditos otorgados a los clientes, agilizando de esta manera, el proceso de cobranza y como consecuencia el de los resultados.

5.4 Análisis de factibilidad

Factibilidad Técnica

La factibilidad tecnológica, está estrechamente relacionada con procedimientos, recursos y medios con que cuenta la empresa Ambiclean, C.A. para garantizar los resultados deseados con el diseño propuesto. Por consiguiente, la empresa no tiene a disposición las herramientas necesarias, ya que no cuenta con equipos tecnológicos actualizados (computadoras, impresoras, sistemas contables integrales en todas las áreas) que permitan mantener al día los controles que requiere la cobranza, por lo tanto necesitará un equipo computarizado y un programa que permita llevar los registros de cobranza, existen programas administrativos y contables sencillos de contenido, y fáciles de manejar, que puede ser utilizados para efectuar la facturación, en el cual se alimenta la data indicando el tiempo del crédito otorgado y se puede emitir reportes para obtener información del vencimiento y planificar la cobranza.

Factibilidad Operativa


La presente propuesta tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal de la empresa del área de cobranzas, así como los directivos de la organización, ya que se tomó en consideración su opinión para la elaboración de la presente investigación. 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 mismas. Por consiguiente, la empresa no tiene a disposición un personal capacitado para manejar el diseño de las nuevas herramientas propuestas, por lo que se requiere incorporar al organigrama estructural una persona que se dedique a las funciones de cobranza, y que se segreguen las funciones en esta área para evitar posibles fraudes.

Factibilidad Económica

Esta propuesta requiere una erogación no muy significativa de dinero para su implementación dado a que los gastos en que deberá incurrirse en mejorar es en cuanto al sistema administrativo que es necesario para ser llevado a cabo en la empresa Ambiclean, C.A, y una analista de cobranza, con la finalidad de proporcionar la información adecuada, y brindar que los registros mantengan un control interno y genere reportes de manera periódica, al efectuar la respectiva conciliación, cumpla 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.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

A continuación se presenta la propuesta de esta investigación, que consiste en diseñar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A</p>
Objetivo 1.- Elaborar procedimientos de control interno para los procesos de cobranza.	

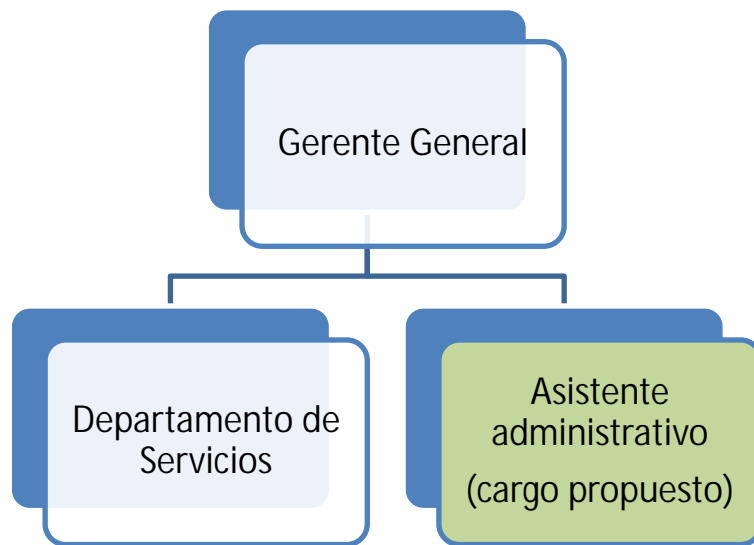
1.1.- Generar cargo de asistente administrativo

Para elaborar los procedimientos de control interno para los procesos de cobranza primeramente se debe incluir un personal que se dedicará de las funciones de cobranza, debido a que actualmente, este proceso es llevado por el dueño de la empresa, pero debido al volumen de clientes que ha venido teniendo la empresa, se

han dirigido los esfuerzos a la facturación, y prestación de servicios, y no a la gestión efectiva de cobranza, generándose una acumulación de facturas vencidas sin cobrar.

Actualmente, el personal que integra la empresa Ambiclean C.A. es el gerente general que lleva a cabo los procesos administrativos, facturación, cobranza, compras, cuentas por pagar, nómina; además cuenta con un departamento de servicios que es el encargado de realizar los trabajos de fumigación y notifican al gerente general el servicio prestado al cliente, para que realice la respectiva factura, sin embargo no se lleva un registro de las facturas pendientes de cobro, no se hace seguimiento de la cobranza, es por ello que se requiere una segregación de funciones en cuando al área de estudio que es cobranza, en el cual se asignará la responsabilidad de los procesos de cobranza, cuyos costos de salario son compensados, debido a que la mayor parte de los ingresos se mantienen en manos de los clientes, y es requerida la atención con el cliente, para mejorar las relaciones con ellos y éstos puedan realzar puntualmente su pago, quedando el organigrama de la siguiente manera:

Figura 1.- Organigrama estructural propuesto de la empresa Ambiclean C.A.



Fuente: Araujo (2017)




**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A**

Objetivo 1.- Elaborar procedimientos de control interno para los procesos de cobranza.

1.2 Responsabilidades del Asistente Administrativo:

- Participar en la ejecución del pronóstico (mensual) del flujo de caja con la finalidad de determinar las necesidades caja de la empresa y así garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- Registrar las facturas a crédito en el auxiliar de cuentas por cobrar, y mantener actualizadas las operaciones de cobranza.
- Informar a la gerencia, mediante emisión de reportes semanales sobre la cobranza recibida, facturas vencidas pendientes de cobro y facturas no cobradas y no vencidas.
- Verificar que todo ingreso contenga los soportes respectivos y que correspondan con el monto de las facturas.
- Verificación de los ingresos bancarios vs soportes de depósito o transferencia.
- Informar a superiores sobre el estado de disponibilidad de fondos para la respectiva toma de decisiones.
- Hacer seguimiento al vencimiento de las facturas para realizar programación de cobranza, y enviar a personal autorizado al retiro de los cheques, o en el caso que los clientes paguen mediante depósitos o transferencias, concertar el día de cobro y solicitar los soportes de pago mediante correo electrónico.

- Emitir y revisar diariamente los movimientos de todas las cuentas bancarias de la empresa.
- Realizar seguimiento de cheques devueltos, hasta su reposición.
- Realizar todas las operaciones, registro y emisión de documentación e informes relacionados con la cobranza.
- Implementar buenas prácticas sobre el flujo de efectivo
- Llevar los formatos de planificación y proyección de cobranza.
- Cumplir con las normas de seguridad, salud y ambiente establecidas en la empresa.

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A
Objetivo 1.- Elaborar procedimientos de control interno para los procesos de cobranza.	

1.3 Establecer políticas, normativas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de controles internos en el área de cuentas por cobrar.

Con la finalidad de completa el tercer objetivo de control de los procesos de cobranza, se establecen normativas, políticas y procedimientos que permitan mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean, C.A., incluyendo e las actividades el asistente administrativo propuesto, los cuales se detallan a continuación:

Normas

- Registrar los cobros oportunamente por las ventas a crédito de los servicios de fumigación, a través de la facturación de la empresa.

- Los límites de crédito establecidos para cada cliente, según sus capacidades de pago establecidos, deben ser respetados, y no facturar importes superiores a ellos sin la debida autorización de la Gerencia General.
- Verificar que los recibos de cobros emitidos, estén pre-numerados y se lleve el correlativo correspondiente, los recibos anulados deben ser archivados con sus tres ejemplares.
- Realizar cronogramas de cobros, de acuerdo a las fechas establecidas en cada una de las facturas generadas.
- Emitir reportes diarios y semanales, para su registro en el mayor auxiliar de cuentas por cobrar.
- Mantener actualizado el auxiliar de cuentas por cobrar por la cobranza.
- Suministrarle semanalmente al gerente general, la situación de los clientes que han cancelado sus deudas y los que no, junto con la respectiva justificación.
- Informar a la Gerencia General mediante reporte, la situación de los clientes deudores que presenten factura mayor a (90) días, para que sean enviadas a Asesoría Jurídica, servicio suministrador por el contador externo.
- Emitir estados cuenta mensuales a los clientes.
- Hacer seguimiento de los cheques devueltos hasta su reposición.
- Realizar mensualmente conciliaciones bancarias.
- Solicitar al gerente general reporte de movimientos diarios bancarios, para hacer seguimiento de los depósitos acreditados a cuenta y detectar cheques devueltos de manera oportuna.



**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A**

Objetivo 1.- Elaborar procedimientos de control interno para los procesos de cobranza.

1.4. Procedimientos de cobranza

Gerente General	<p>1.- Emite factura bajo condiciones de crédito establecidas, entrega al asistente administrativo para su registro.</p>
Asistente Administrativo	<p>2.- Registra en el auxiliar de cuentas por cobrar la factura indicando nombre del cliente, RIF o cédula de identidad, número de factura, fecha de emisión, fecha de vencimiento.</p> <p>3.- Emite reporte de las facturas registradas, verifica registros vs factura física para verificar que se haya registrado correctamente.</p> <p>4.- Al finalizar el día guarda las facturas en el archivador de acordeón por orden alfabético para su resguardo.</p> <p>5.- Semanalmente los días lunes, emite reporte de facturas vencidas pendientes por cobrar.</p> <p>6.- Realiza planificación de cobranza y contacta vía telefónica a los clientes para solicitar fecha y forma de pago de la deuda, registra nombre de la persona contacto que suministra la información, los clientes que tienen correo electrónico solicita por la página web, guardando archivo como constancia, de solicitud de comunicación.</p>

<p style="text-align: center;">Asistente Administrativo</p>	<p>7.- Envía copia de la planificación de cobranza al gerente general para que proyecte la cobranza, a ser recibida para la planificación del pago de las deudas y obligaciones contraídas por la empresa.</p> <p>8.- Contacta al cliente un día previo a la fecha acordada para la cobranza, para verificación del pago, y planificar el retiro del cheque.</p> <p>9.- Entregará planificación de retiro de cheques de cobranza y la ruta a seguir, así como la carta de autorización a la persona encargada, junto con talonario de recibos de cobranza.</p> <p>10.- Hará seguimiento de la ruta de retiro de cheque de pago de cobranza, al personal autorizado para verificar que se haga efectiva la cobranza.</p>
<p style="text-align: center;">Personal Autorizado</p>	<p>11.- Retira los cheques de cobranza y emite recibo de cobranza entrega original al cliente y entrega una copia al asistente administrativo junto, en el recibo se detalla nombre del cliente, RIF, número de la factura, importe cobrado, número del cheque, y si es agente de retención solicitará el respectivo comprobante de retención.</p> <p>12.- Entrega documentación junto al cheque al asistente administrativo.</p>
<p style="text-align: center;">Asistente Administrativo</p>	<p>13.- Revisa que el personal autorizado, haya realizado la ruta de cobranza, recibe y verifica que los recibos de cobranza coincidan con la factura y el cheque recibido, verifica si el cliente es agente de retención y corrobora haber recibido el respectivo comprobante de cobranza.</p> <p>14.- Realiza registro de los cheques y del recibo de</p>

<p style="text-align: center;">Asistente Administrativo</p>	<p>cobranza en el auxiliar de cuentas por cobrar, indicando la factura a la cual le pertenece.</p> <p>15.- Endosa cheques a nombre de la empresa y número de cuenta a la cual va hacerse el depósito, y envía al banco.</p>
<p style="text-align: center;">Personal Autorizado</p>	<p>16.- Efectúa el depósito en el Banco y entrega planilla al asistente administrativo.</p>
<p style="text-align: center;">Asistente Administrativo</p>	<p>17.- Revisa que el depósito esté correcto, registra en el auxiliar de cuentas por cobrar el número de depósito con el cual se cobró la factura del cliente.</p> <p>18.- Al día siguiente solicita movimiento bancario a través de la banca electrónica al gerente general, se verifica la disponibilidad del importe en el banco, y se colca sello de cobrado al recibo de cobranza, y se archiva el recibo de cobranza junto a la copia de la factura y la planilla de depósito.</p> <p>19.- En el caso de haber sido devuelto por el banco se realizará las gestiones de recuperación y reposición del cheque devuelto.</p> <p>20.-Semanalmente se entrega reporte al gerente general de los libros actualizados, indicando el saldo total de facturas cobradas, facturas pendientes por cobrar total, y facturas pendientes por cobrar vencidas, con las observaciones del por qué aún no han sido cobradas.</p>



**PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE
COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A**


Objetivo 1.- Elaborar procedimientos de control interno para los procesos de cobranza.

1.5. Procedimientos de cheque devuelto

Entidad Bancaria	1.- Emite nota de débito y devuelve el cheque.
Asistente Administrativo	2.- Revisa movimiento bancario diario y detecta el cheque devuelto. 3.- Envía a personal autorizado a retirar cheque devuelto al banco.
Personal Autorizado	4.- Retira cheque devuelto del banco y entrega junto con nota de débito emitida por el banco al asistente administrativo.
Asistente Administrativo	5.- Revisa que el motivo de la devolución del cheque, si no puede ser depositado de nuevo, envía notificación al cliente vía correo electrónica junto a copia de la nota de débito y del cheque. 6.- Registra en el auxiliar de cuentas por cobrar. 7.- Establece fecha de retiro de la correspondiente reposición del cheque devuelto. 8.- Envía autorización con el personal autorizado y cheque adjunto con carta de solicitud de reposición de cheque devuelto, a la fecha acordada con el cliente.
Personal Autorizado	9.- Efectúa retiro del cheque devuelto, endosa el cheque y deposita en el banco.
Asistente Administrativo	10.- Revisa que el depósito esté correcto, registra en el auxiliar

Asistente Administrativo	<p>de cuentas por cobrar el número de depósito con el cual se cobró la factura del cliente.</p> <p>11.- Al día siguiente solicita movimiento bancario a través de la banca electrónica al gerente general, se verifica la disponibilidad del importe en el banco, y se colca sello de cobrado al recibo de cobranza, y se archiva el recibo de cobranza junto a la copia de la factura y la planilla de depósito.</p> <p>12.- En el caso de haber sido devuelto por el banco se realizará las gestiones de recuperación y reposición del cheque devuelto.</p> <p>13.-Semanalmente se entrega reporte al gerente general de los libros actualizados, indicando el saldo total de facturas cobradas, facturas pendientes por cobrar total, y facturas pendientes por cobrar vencidas, con las observaciones del por qué aún no han sido cobradas, y los cheques devueltos recuperados.</p>
-----------------------------	--

A continuación se desarrolla el segundo objetivo que consiste en establecer procedimiento se emisión de estados de cuentas a cliente y de conciliaciones bancarias, con la finalidad de mantener una comunicación constante sobre los movimientos de entrada y salida de efectivo del banco por concepto de cobranza.

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A
Objetivo 2.- Establecer procedimientos de emisión y envío de estados de cuenta y conciliaciones bancarias.	


2.1. Procedimientos de emisión y envío de estado de cuenta a cliente

Asistente Administrativo	<p>1.- Semanalmente se actualizará auxiliar de cuentas por cobrar, y se revisarán las facturas que tengan más de quince (15) días vencidas y se agruparán por cliente.</p> <p>2.-Se emitirá carta de estado de cuenta al cliente indicando las facturas que tiene emitidas por la empresa, fecha de emisión, fecha de vencimiento, día vencidas y el importe a cobrar.</p> <p>3.- Se enviará vía correo electrónico a los clientes y se solicitará mensaje de acuse recibo de la notificación de envío de estado de cuenta.</p> <p>4.- Los clientes que no tengan correo electrónico se le enviará carta con el personal autorizado y se le hará firmar y sellar copia de la carta como constancia de acuse recibo.</p> <p>5.- Se contactará con el cliente para establecer fecha de cobro de las cuentas pendientes.</p> <p>6.- En el caso que el cliente manifieste haber pagado la factura se le solicitará comprobante de pago.</p> <p>7.- Se actualizará en el auxiliar de cuentas por cobrar.</p> <p>8.- Se archivará la carta respectiva en la carpeta con el expediente del cliente.</p> <p>9.- Se enviará carta con personal autorizado para que realice el pago de la factura.</p>
--------------------------	--

2.2. Procedimientos Conciliaciones bancarias

Gerente General	1.- Mensualmente, al cierre del mes, emite estado de cuenta bancario vía banca electrónica y entrega al asistente administrativo.
Asistente Administrativo	2.- Revisa en el estado de cuenta, todos los ingresos recibidos en el banco y concilia con el auxiliar de cuentas por cobrar, los


Asistente Administrativo	cobros del mes, así como los cheques devueltos recuperados, y si detecta cualquier movimiento no identificado, revisa los estados de cuenta emitidos a los clientes para verificar si corresponde a alguno de ellos, y realizará la gestión necesaria para aclarar el ingreso al banco, solicitando soportes de pago al cliente. 3.- Envió notificación escrita al gerente general para notificar la observación.
-----------------------------	--

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A
Objetivo 3.- Elaborar formatos para el control interno de cobranza.	

Con la finalidad de llevar control escrito de cobranza, se diseñó un forma de gestión de cobranza y un formato para la planificación de cobranza, con la finalidad dejar por escrito la cobranza que se efectuará a los clientes, fecha y la persona contacto que dio la información (cuentas por pagar del cliente), así como la planificación del pago para proyectar las ventas y la posible fecha de ingreso de los recursos provenientes de la cobranza a los clientes.

3.1 Diseño de formato de gestión de cobranza


Figura 2.- Formato para control de cobranza por cliente

						
HOJA DE GESTIÓN DE COBROS						
Periodo del _____ al de _____ de _____						
(1) Responsable del Cobro:						
(2) Deudor:				(3) Monto de la Deuda:		
GESTIONES REALIZADAS						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Escrita <input type="checkbox"/>	Telefónica <input type="checkbox"/>	Personal <input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(10) Observaciones:						

Fuente: Araujo (2017).

Instructivo de llenado del de la Hoja de Gestión de Cobros:

1. Responsable del Cobro: Nombre del encargado que está realizando la gestión de cobro.
 2. Deudor: Nombre de la persona que posee la cuenta por cobrar.
 3. Monto de la Deuda: Monto de la deuda a cancelar por el deudor.
 4. Fecha: Día, mes y año en que se realizó la comunicación.
 5. Hora: Hora en que se realizó la comunicación.
 6. Logro Comunicación: Una equis (x) indicará si se logró o no la comunicación.
 7. Comunicación: Una (x) indicará el tipo de comunicación.
 8. Persona Contactada: Nombre de la persona contactada.
 9. Resultado: Respuesta obtenida de la comunicación.
- Observaciones: Cualquier comentario u observación que se considere relevante agregar.

	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS PROCESOS DE COBRANZA DE LA EMPRESA AMBICLEAN C.A
Objetivo 3.- Elaborar formatos para el control interno de cobranza.	

3.2 Formato de planificación de cobranza por periodo

Este formato tiene como finalidad, proyectar la cobranza de las facturas pendientes por cobrar y servir de soporte para la planificación de pagos a proveedores.

Figura 3.- Formato de Planificación de cobranza por periodo

 PLANIFICACIÓN DE COBRANZA POR PERIODO				
Nombre del Cliente	Saldo Pendiente	Julio	Agosto	Septiembre
SALDO TOTAL POR COBRAR				
Elaborado por:		Observaciones:		

Fuente: Araujo (2017).

3.3 Capacitar al personal que labora en el Departamento de Cobranza, en las actividades y funciones a realizar.

- El Departamento de Cobranzas dentro de sus atribuciones y competencia, deberá realizar cursos de capacitación que le permita al personal estar actualizado con las normas, procedimientos contables y computarizados, que le permita optimizar el control interno de las cuentas por cobrar.
- Especificar las funciones administrativas de cada uno de los integrantes que conforman el departamento de cobranzas.

CONCLUSIONES

Con los datos obtenidos de la aplicación de la técnica de recolección de datos de la entrevista apoyada en un cuestionario, cuyos datos fueron analizados e interpretado, por medio de los cuales se pudo realizar un diagnóstico de la situación actual de recolección de información, con la finalidad de diagnosticar la situación actual de la empresa **Ambiclean, C.A.**

Asimismo, de acuerdo a las fases metodológicas desarrolladas, y con los resultados obtenidos de la técnica la observación directa, mediante una lista de cotejo aplicada en la gerencia general, se pudo identificar las debilidades y fortalezas del control interno de las actividades efectuadas por el personal del área de cobranzas donde se pudo evidenciar las principales causas que han generado la problemática existente, tales como:

- 1.-No hay un seguimiento para que el cliente cumpla el lapso de tiempo en las cuentas por cobrar.
- 2.- No hay un sistema computarizado para el registro y seguimiento de las cobranzas.
- 3.- No se realizan conciliaciones bancarias.
- 4.- No existen procedimientos a seguir para la gestión de cobranza.
- 5.- No se realizan recibos de cobro.
- 6.- Los clientes no notifican oportunamente el pago de sus deudas.
- 7.- No cuentan con un personal capacitado para el área de cobranza.

8.- No existe departamento de caja.

Es por ello, que expone la necesidad de proponer procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A., debido a que la empresa necesita establecer mejoras para aumentar su liquidez financiera y poder pagar de manera oportuna sus obligaciones contraídas, así como garantizar al operatividad de la empresa, mediante los procedimientos propuestos, el personal que labore en el departamento de cobranza, tenderá directrices claras y sencillas que le permitan ejecutar sus funciones de manera eficiente y efectiva para el logro de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, es necesaria la capacitación del personal aunado a las mejoras de sus procesos, tomando medidas de control que permita corregir las desviaciones de manera oportuna y así garantizar el logro de sus objetivos y metas, y un adecuado y eficiente uso de sus recursos, de tal manera que el departamento de cobranza pueda reiterar sus esfuerzos en el logro de la efectividad de las cuentas por cobrar y que pueda la empresa contar con la liquidez necesaria para el pago de sus obligaciones y para la inversión oportuna de nuevos proyectos.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados del estudio desarrollado, y con la finalidad de que la propuesta de procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa. Ambiclean, C.A., sean efectivos se plantean las siguientes recomendaciones:

- Implantar de manera inmediata los procedimientos de control interno propuestos, mediante los cuales se reducirán las deficiencias y permitirá mejorar el desempeño en la organización, a través de la realización periódica de las conciliaciones bancarias, donde se identifique cada depósito o transferencia realizada por el cliente, y así eliminar la constante duplicidad de información y documentación.
- Mantener un seguimiento de los depósitos en tránsito para disminuir los depósitos que están pendientes por registrar, con el fin de llevar un control y asegurar un adecuado funcionamiento de los lineamientos propuestos.
- Es necesario que la empresa Ambiclean C.A., adquiera un sistema administrativo computarizado, que esté integrado con cuentas por cobrar y bancos, con la finalidad de imprimir el reporte y hacer el seguimiento correspondiente. Y de esta manera aplicar un control preventivo con el registro de las operaciones, donde el sistema identifique cuándo un depósito está registrado o no y que adicionalmente le permita emitir reportes de la disponibilidad en el banco de manera exacta, y poder realizar reportes de cheques devueltos, y no tener que esperar que el departamento de contabilidad emita los mismo, lo cual ha generado el retraso de información.

- Es indispensable dar a conocer los procesos a todo el personal de la organización, no solo del departamento de cobranzas, sino también a los departamentos involucrados en el proceso como gerencia general y servicios, de tal manera que pueda ser más eficiente la propuesta.
- Capacitar al personal en cuanto a las normas y procedimientos de control interno, de tal manera que puedan efectuar sus operaciones de una manera óptima y oportuna, buscando la eficiencia y la eficacia en sus actividades, y una mejora continua para los procesos en la organización.
- Para finalizar, efectuar un seguimiento de la propuesta de manera tal que pueda verificar la eliminación de las fallas en el proceso operativo de las cobranzas, de tal manera que se pueda dar solución a la problemática existente.

REFERENCIAS

- Aguirre, Juan (2012). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. Editorial Cultura S.A. Madrid. España.
- Arens, Alvin y Loebbecke, James (2012). **Sistemas de Contabilidad de costos y de control financiero**. Servicios de estudios de Ediciones Deustro-Fondo Educativo Interamericano. Bogotá, Colombia.
- Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Arreaza, Erika y Guacarán, María (2013). **Estrategias dirigidas al mejoramiento de la gestión de cobranzas y control de las cuentas por cobrar en la empresa MC Asesores S.C.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Venezuela.
- Balestrini, Miriam (2006). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Barrón, Alejandro (2003). **Estudio Práctico de Ley al Activo**. Editorial ISEF. México.
- Catacora, Fernando (2007). **Contabilidad: La Base para las Decisiones Gerenciales**. Colombia. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana S.A. Primera Edición.
- Contreras, Milagros y Machado, Carlos (2013). **Lineamientos para mejorar el Sistema de Crédito y Cobranzas en la empresa Roprats Comercializadora C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo no Publicado. San Diego. Venezuela.
- Díaz, Alberto (2011). **Descripción de las Operaciones Típicas de una Empresa**. Editorial Club de Estudio. Caracas. Venezuela.
- Federación de Colegios de Contadores Públicos, (2009). **Norma Técnica No. 2**.

- García, Nelly (2012). **Sistema de registro de cobranzas para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Solmerca 2006, C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- García, Tulio (2012). **Introducción a la Teoría Administrativa.** Ediciones Pirámide S.A. Caracas. Venezuela.
- Gómez, Guillermo (2011). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños.** Editorial Mc-Graw Hill. Caracas. Venezuela
- Hernández, Alejandro (2011). **La calidad de los procesos dentro de una organización.** Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Hernández, Roberto. Fernández, Carlos. y Baptista, Pilar (2010). **Metodología de la investigación.** Mc-Graw Hill. México. D.F.
- Hernández, Roberto (2011). **Metodología de la Investigación.** Editorial Mc. Graw Hill. México. D.F.
- Machado, Ynés (2015). **Manual de procedimientos para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Policlínica El Morro, C.A.,** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Meigs, Walter (2012). **Contabilidad: La base para Decisiones Gerenciales.** Undécima edición. Mac Graw Hill. Colombia.
- Melinkoff, Ramón (2010). **Los procesos administrativos.** Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Montaño, Agustín (2011). **Administración de la Cobranza: Programación y Control.** Editorial Trillas. México, D.F.
- Montilla, Omar y Herrera, Luis (2005). **El Deber ser de la Auditoría.** En Estudios Gerenciales. No. 98.
- Normas y Procedimientos de Auditoría. (Boletín 5120).** Instituto Mexicano De Contadores Públicos (2006).
- Palella, Santa y Martins, Feliberto (2010). **Metodología de la Investigación Cuantitativa.** 2da Edición. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Venezuela.

- Pérez, Alexis (2002). **Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación.** Fondo Editorial de la UPEL. Caracas. Venezuela.
- Ramírez, Tulio (2011). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Renaut, María (2012). **Análisis de los procedimientos administrativos y contables empleados para la devolución de cheques en el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Pepsi - Cola Venezuela, C.A. Agencia Maturín.** Universidad de Oriente, Trabajo de grado no publicado. Núcleo Monagas. Venezuela.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2011). **Administración. Sexta edición.** Pearson Educación. México. D.F.
- Rondón, Francisco (2008). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior.** Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas-Venezuela.
- Sabino, Carlos (2014). **El proceso de investigación.** 3ª.Reimpresión, Ediciones Lumen/Humanitas. Caracas. Venezuela.
- Universidad Santa María (2014). **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** Caracas. Venezuela
- Vallado, Raúl (2012). **Contabilidad Financiera.** Séptima Edición. Thomson Editores. México. D.F.
- Villaseñor, Emilio (2008). **Elementos de administración de crédito y cobranza** Cuarta Edición. Editorial Trillas México.

ANEXOS



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

Señores

Ambiclean C.A.

Ciudad.-

Ant: Gerente General

Estimado señor

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar procedimientos de control interno para mejorar los procesos de cobranza de la empresa Ambiclean C.A.

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

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Responda las preguntas abiertas que se aplican.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Anexos 1.- El Cuestionario

1 ¿Usted cree que los procesos de cobranza en la empresa Ambiclean, C.A es fundamental para el funcionamiento de la empresa, y porque?

R: _____

2 ¿Con qué frecuencia se observan las facturas pendientes por cobrar vencidas?

R: _____

3 ¿Están claramente definidas las condiciones de cobranza entre la empresa y el cliente?

R: _____

4 ¿Se realiza un seguimiento efectivo para los cobros de las facturas vencidas? Describa alguna de ellos.

R: _____

<p>5 ¿Cree usted que sería provechoso para la productividad de la empresa ejecutar procedimientos de control interno para mejorar la problemática actual y porque?</p> <p>R: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6 Sabemos que una de la problemática en el departamento de cobranzas de la empresa Ambiclean, C.A, es no contar con un sistema computarizado para el registro y seguimiento de las cuentas por cobrar, ¿porque la empresa no lo ha implementado?</p> <p>R: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7 ¿Usted cree que llevando un registro computarizado de las cuentas por cobrar mejoraría la problemática existente?</p> <p>R: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8 ¿Qué medida la empresa aplica al cliente, cuando estos no cumplen el lapso de tiempo establecido que se le otorga?</p>

R: _____

9 ¿Qué condiciones otorgaría usted al cliente, para que estos no se demoren en cancelar las facturas vencidas?

R: _____

10 Para finalizar, ¿consideraría usted en contratar un personal calificado que se encargue del departamento de cobranza?

R: _____

Fuente: Araujo (2017).


Cuadro No. 1. Cuadro No. 1. Control interno de cuentas por cobrar de la empresa Ambiclean, C.A.

Aspectos Observados	Presente	Ausente
1.- El cliente cumple con las políticas de crédito otorgado, de manera puntual .		
2.- Cuentan con banca electrónica para verificación de saldos.		
3.-Existe monitoreo y seguimiento constante, efectivo sobre las facturas vencidas		
4.- Se realizan conciliaciones		
5.- Se presentan errores de facturación que puedan causar retrasos en el proceso de cobranza.		
6.- Los Documentos por cobrar tienen un resguardo seguro.		
7.- Existencia de un sistema computarizado		

Fuente: Araujo (2017).

Anexo 3.- Formatos Propuestos

Figura 2.- Formato para control de cobranza por cliente

 HOJA DE GESTIÓN DE COBROS Periodo del ____ al de ____ de ____						
(2) Responsable del Cobro:						
(2) Deudor:			(3) Monto de la Deuda:			
GESTIONES REALIZADAS						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
			Escrita	Telefónica	Personal	
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
			Escrita	Telefónica	Personal	
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(4) Fecha	(5) Hora	(6) Logro Comunicación	(7) Conciliación			(8) Persona Contacto
			Escrita	Telefónica	Personal	
		Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
(9) Resultados:						
(10) Observaciones:						

Fuente: Araujo (2017).

Figura 3.- Formato de Planificación de cobranza por periodo

 PLANIFICACIÓN DE COBRANZA POR PERIODO				
Nombre del Cliente	Saldo Pendiente	Julio	Agosto	Septiembre
SALDO TOTAL POR COBRAR				
Elaborado por:		Observaciones:		

Fuente: Araujo (2017).